



Zorgeloos huren bij een kwaliteitscorporatie

U huurt een woning bij een corporatie of bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat uw corporatie doet om de kwaliteit van haar dienstverlening op orde te houden. Uw corporatie is lid van KWH. KWH is een landelijke organisatie die de ontwikkeling van woningcorporaties naar klantgerichte organisaties bevordert. KWH benadert kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening aan de klant centraal staat. KWH geeft een kwaliteitskeurmerk uit voor corporaties, het KWH-Huurlabel. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van de dienstverlening door de ogen van de consument, in dit geval de huurder van een corporatie, uitgangspunt is. SWZ heeft juni 2004 het KWH-label gehaald met een gemiddeld cijfer van 8,3 en inmiddels is een verlenging tot juni 2008 behaald.

Het KWH-Huurlabel

Het KWH-Huurlabel beslaat alle woondiensten die een corporatie biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen geformuleerd, die bestaan uit leveringsvoorwaarden en normen. KWH beoordeelt via periodieke metingen of de corporatie voldoet aan de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel. Een deskundige commissie bepaalt of een corporatie het KWH-Huurlabel verdient. Bij corporaties die het KWH-Huurlabel behaald hebben, onderzoekt KWH daarna steeds opnieuw of zij de kwaliteitseisen naar hun woonconsumenten waar blijven maken. Zo blijft een KWH-corporatie de dienstverlening aan haar klanten verbeteren.

Goede service

KWH-corporaties beheren met elkaar vele honderdduizenden woningen. Zij hebben een uitgebreid aanbod van portiekwoningen, eengezinswoningen, galerijflats, jongeren- en ouderenwoningen in uiteenlopende prijs- en kwaliteitsklassen.

Bij een KWH-corporatie bent u verzekerd van goede service. Niet alleen in de periode dat u bij hen een woning huurt, maar al vanaf het moment dat u een woning zoekt. Welke kwaliteitsgaranties bieden KWH-corporaties? Antwoord op die vraag vindt u in deze brochure. Per thema staat aangegeven wat u van een KWH-corporatie mag verwachten:

- Corporatie bezoeken
- Woning zoeken
- Woning aanpassen
- Reparatie uitvoeren
- Klachten afhandelen
- Corporatie bellen
- Woning betrekken
- Huur betalen
- Woning onderhouden
- Woning verlaten

Corporatie bezoeken en/of bellen

Korte wachttijden

Wachten is vervelend. Daarom houden KWH-corporaties de wachttijden zo kort mogelijk. Bij een KWH-corporatie:

- Wordt u tijdens kantooruren snel en direct door de juiste medewerker geholpen als u vooraf een afspraak maakt. In bepaalde situaties kunt u ook op afspraak buiten kantoortijd worden geholpen.
- Kunt u gewoon binnenwandelen tijdens kantooruren. Dan hoort u van de medewerkers hoe snel u geholpen wordt. Wilt u niet wachten? Dan maakt u alsnog een afspraak.
- Kunt u telefonisch inlichtingen krijgen tijdens kantooruren. Er zijn geen vaste spreekuren, u kunt de hele dag bellen. U wordt direct verbonden met de medewerker die uw vraag kan beantwoorden of die een afspraak met u kan maken als de kwestie niet telefonisch kan worden opgelost.
- Kunt u schriftelijk informatie vragen. Uw vraag wordt direct mondeling of schriftelijk beantwoord, of u hoort direct wanneer en van wie u antwoord krijgt.

Persoonlijke benadering

Corporatiemedewerkers hechten aan persoonlijk contact. Daarom kan het gebeuren dat een medewerker u belt om antwoord te geven op uw brief in plaats van schriftelijk te reageren. Soms zijn zaken die u wilt bespreken erg persoonlijk van aard. In dat geval krijgt u de mogelijkheid het gesprek in een spreekkamer te voeren. De medewerkers hebben daar alle begrip voor.

Voorlichting en wooninformatie

Informatiemateriaal op maat

Een KWH-corporatie beschikt over een overzichtelijke ontvangsthuis en u hoeft niet lang te zoeken naar de informatie die u nodig heeft. U vindt er:

- Balies waar u vragen kunt stellen over het woningaanbod en andere zaken die op het werkerrein van de corporatie liggen.
- Een folderrek met informatiemateriaal voor bewoners en woningzoekenden.
- De informatie over het actuele woningaanbod in de gemeente of regio.
- Makkelijk toegankelijke, duidelijk gerangschikte en inzichtelijke informatie over het (beschikbare) woningaanbod met gegevens over woningtype, aantal kamers, de woonomgeving, huurprijs.
- Indicatie en servicekosten.
- Goed geïnformeerde medewerkers die u zonnig wegwijs maken in het beschikbare aanbod;
 - Zij geven u gedegen advies en duidelijke informatie over de voorwaarden voor de woonruimteverdeling;
 - Voor starters en doorstromers, voor jong en oud. Zij geven u desgewenst een informatieset van het aanbod dat aansluit bij uw wensen.

Woningaanbieding

Uitleg in de woning

Heeft u een woning aangeboden gekregen? Dan kunt u op verzoek een afspraak maken met de corporatiemedewerker om de woning te bezichtigen. Vanzelfsprekend wordt de woning na het tekenen van de huurovereenkomst altijd persoonlijk aan u opgeleverd.

Dat betekent ondermeer dat:

- De staat van onderhoud van uw woning alleen in uw aanwezigheid wordt vastgelegd.
- U uitleg krijgt over het gebruik van de in de woning aanwezige installaties.

Hulp bij aanvraag huurtoeslag

Veel huurders maken gebruik van huurtoeslag. Het aanvragen daarvan is niet voor iedereen even eenvoudig. KWH-corporaties geven:

- Uitvoerige voorlichting over de mogelijkheid van het krijgen van huurtoeslag.
- Advies als u denkt in aanmerking te komen voor huurtoeslag. U kunt hiervoor een afspraak maken.
- Zo nodig ondersteuning bij het invullen van de aanvraag.

Nazorg

Uw corporatie hoopt dat u snel gewend bent in uw nieuwe woning en dat u geen klachten heeft. Om dat na te gaan, nemen zij enige tijd nadat u de woning heeft betrokken, contact met u op. Dat kan schriftelijk, maar ook telefonisch. Dit onder het motto 'Heeft u klachten? Vertel het ons!'. 'Gaat het goed? Vertel het een ander!'

Reparatieverzoeken en onderhoudsservice

Duidelijke afspraken en snelle service

Corporatiewoningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. KWH-corporaties laten reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maken daarover duidelijke afspraken. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven:

- schriftelijk, met portvrije meldingskaartjes
- telefonisch tijdens kantooruren
- telefonisch buiten kantooruren (bij calamiteiten) bij de storings- of boodschappendienst.

Ongemakken bij calamiteiten verhelpt een KWH-corporatie direct. Een afspraak over het moment van reparatie wordt altijd in overleg met u gemaakt. Wanneer u aangeeft waar u (telefonisch) bereikbaar bent, hoort u snel en bij voorkeur direct, het tijdstip waarop de reparateur komt. Afspraken worden in dagdelen gemaakt, dat wil zeggen in tijdsblokken van twee uur. Zo hoeft u niet al te lang te wachten!

Extra service: afkoop van klein, dagelijks onderhoud

De kosten van dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen en kapotte scharnieren, zijn voor rekening van de huurder. Bij een KWH-corporatie kunt u dit 'klein, dagelijks onderhoud' tegen een redelijke vergoeding afkopen. Bijvoorbeeld via een vrijwillig af te sluiten serviceabonnement of een andere regeling.

Klussen in de woning

Advies en vergoeding bij zelf klussen

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht aanpassen. Wanneer u de verbouwing vooraf bij uw corporatie meldt, kunnen zij, als u dat wilt:

- Adviseren over de technische mogelijkheden en deugdelijkheid van materialen en werkwijzen.
- De aanpassingen die u in gedachten heeft tegen een vergoeding laten uitvoeren.
- U informeren over een eventuele vergoeding voor uw inspanning en investering, als u de woning in de toekomst verlaat.

Huurbetaling en huurincasso

Huurbetaling dient soepel te verlopen

Automatische incasso maakt dat gemakkelijker. Bij een huurachterstand zorgen KWH-corporaties voor een snelle en zorgvuldige huurincasso. Een betalingsregeling is altijd kosteloos. KWH-corporaties waarborgen de privacy van de huurder en gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Geschillenbehandeling

Heeft u een geschil met uw corporatie en u komt niet tot onderlinge overeenstemming? Dan kan een onafhankelijke geschillencommissie uitkomst bieden. Deze geschillencommissie zorgt voor een snelle behandeling van uw eventuele geschil. Het principe van hoor en wederhoor is daarbij uitgangspunt.

Het reglement van de geschillencommissie is kosteloos te verkrijgen en daarin wordt duidelijk:

- Hoe u een geschil kunt indienen.
- Welke bevoegdheden de commissie heeft.
- Binnen welke termijnen de commissie een geschil behandelt en tot een uitspraak komt.

Huuropzegging

In verhuurbare staat achterlaten

Verhuist u naar een andere woning? Dan kunt u de eventueel door u aangebrachte aanpassingen in de woning laten zitten, als deze bouw-, onderhouds- en verhuurtechnisch in orde zijn. Het op die manier achterlaten van de woning noemt KWH 'de woning opleveren in verhuurbare staat'. Verder geldt bij het opzeggen van de huurovereenkomst dat:

- Met inachtneming van een maand opzegtermijn u op iedere werkdag de huur kunt opzeggen.
- Een corporatiemedewerker altijd in uw bijzijn de woning inspecteert.
- Inspecties plaatsvinden op basis van een overzichtelijke en duidelijke checklist.
- Wanneer bij een inspectie blijkt dat voor uw rekening reparaties nodig zijn, dan geeft de corporatiemedewerker u een duidelijke indicatie van de te maken kosten.

Meer weten?

Heeft u vragen of wilt u meer weten over de manier waarop uw corporatie invulling geeft aan de KWH-kwaliteitseisen? Neemt u dan contact op met de medewerkers van uw corporatie.