

# Welkom bij SWZ



Voor u ligt een brochure over uw verhuurder Woningstichting SWZ. Wij hebben voor u een aantal zaken verzameld die voor u als huurder van belang zijn. Een handig naslagwerkje om te bewaren en om nog eens na te lezen.



## Wat doet SWZ?

Wij verhuren en beheren zo'n 8.000 woningen verspreid over bijna alle wijken van Zwolle. Daarnaast verhuren wij ongeveer 1.000 garages, winkels en bedrijfsruimten. Bij SWZ werken in totaal zo'n 100 mensen in twee vestigingen. Onze woonwinkel is aan het Lübeckplein 62. Hier kunnen alle klanten terecht met vragen over huur- en koopwoningen. Ook alle vragen die met wonen te maken hebben, kunt u stellen aan de medewerkers in de woonwinkel. Ons hoofdkantoor bevindt zich aan de Galvaniweg op het industrieterrein Marslanden. Hier werken de directie, ondersteunende diensten, het serviceonderhoud en de administratie.

Verhuren van woningen is nog altijd de belangrijkste activiteit van woningstichtingen. Daarbij zijn we aan diverse regels gebonden. Zo zijn er bijvoorbeeld regels voor het vaststellen van de huurprijzen.

## Leefbaarheid

Woningcorporaties onderhouden hun woningen, maar zij zetten zich ook in voor de leefbaarheid van een wijk of buurt. Die staat hier en daar flink onder druk. We hebben een afdeling Sociaal Beheer. Dit team heeft een taak bij overlast en het zo prettig mogelijk maken en houden van het wonen in de wijk. Kortom: er wordt gewerkt aan een goede relatie met en tussen de bewoners.

## Gratis lidmaatschap Icare

SWZ wil alle huurders meer bieden dan alleen een dak boven het hoofd. Wonen, veiligheid en welzijn zijn onlosmakend met elkaar verbonden.

In Icare, de grootste thuiszorgorganisatie van Nederland, heeft SWZ een partner gevonden om huurders nog meer voordeel en comfort te kunnen bieden. Per 1 april 2006 zijn alle huurders van SWZ, maar ook de andere Zwolse corporaties, gratis lid van Icare ledenvereniging. Het lidmaatschap houdt in dat huurders een beroep kunnen doen op een uitgebreid service- en dienstenpakket. In onze woonwinkel aan Lübeckplein kunt u een folder halen of kijk op [www.swz.nl](http://www.swz.nl). U kunt de folder ook telefonisch opvragen via 038 468 01 23.

## Verkopen van woningen

SWZ verhuurt en beheert woningen, maar we verkopen ook woningen. We hebben de opbrengsten van die woningen hard nodig. We steken dit geld ondermeer in het bouwen van woningen, of in de vernieuwing van wijken in Zwolle. Daar is vaak veel geld mee gemoeid.

## Zelf klussen in huis

Voor de corporaties van de 21ste eeuw staat niet meer de woning, maar de klant centraal. Iedereen wil graag prettig wonen en het huis naar eigen smaak inrichten. Zelf klussen in huis is populairder dan ooit. Dat geldt voor mensen in een koopwoning, maar ook voor huurders. Voorheen was het niet makkelijk om toestemming te krijgen voor het aanbrengen van ingrijpende veranderingen, zoals een nieuwe keuken of een andere badkamer, in een huurwoning. De meeste veranderingen moesten bij het verlaten van de woning namelijk weer in de oorspronkelijke staat worden teruggebracht. Wij bieden onze huurders de gelegenheid om de huurwoning in te richten naar eigen smaak en voorkeur. Dat bevordert het woongenot en de aantrekkelijkheid van het huren. En wij accepteren bij vertrek de meeste woningaanpas-



singen. In de brochure 'Thuis in uw eigen huis' kunt u meer lezen over wat er allemaal mogelijk is en welke spelregels daarbij gelden.

## Informatie over huurtoeslag

Als Huurtoeslag Informatie Punt hebben wij een rechtstreekse verbinding met de Belastingdienst. Onze medewerkers hebben via de computer direct toegang tot de huurtoeslagdatabase van de Belastingdienst en kunnen uw gegevens raadplegen. In de toekomst kunnen zij ook wijzigingen doorvoeren en komt er een mogelijkheid om (eerste) aanvragen van huurtoeslag in te voeren. De dienstverlening binnen het Huurtoeslag Informatie Punt is er dus helemaal op gericht om huurders met huurtoeslag goed te informeren. U hoeft in principe geen afspraak te maken, wel kan het zijn dat er tijdens de behandeling van uw vragen meer informatie nodig is, waarna er eventueel een vervolgspraak gemaakt wordt.

Meer informatie over huurtoeslag kunt u vinden op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). U kunt ook bellen naar het gratis informatienummer van de Belastingdienst 0800 0543.

## Reparatieverzoeken

Voor reparaties en herstelwerkzaamheden kunt u terecht op ons telefoonnummer (038) 468 01 23. Op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur staan wij u telefonisch te woord. Voor spoedeisende klachten kunt u ook 's avonds en in het weekend dit nummer bellen. U wordt dan automatisch doorverbonden met een meldkamer. Ook kunt u uw reparatieverzoek doorgeven via onze website [www.swz.nl](http://www.swz.nl). (niet voor spoedeisende klachten)

## Servicecontract van SWZ

Het huis waarin u woont moet onderhouden worden. Dat onderhoud is zowel een zaak voor u als voor ons. In de brochure 'Onderhoud, wie doet wat?' kunt u lezen welke reparaties u zelf moet uitvoeren en welke reparaties wij voor onze rekening nemen. Wanneer u een servicecontract met ons afsluit nemen wij een gedeelte van die reparaties van u over.

De brochure 'Onderhoud en reparaties..., wie doet wat?' heeft u ontvangen bij het ondertekenen van uw huurcontract. Wanneer u de folder niet meer heeft, dan kunt u deze natuurlijk altijd bij ons opvragen. Heeft u een servicecontract afgesloten, dan kunt u voor reparaties bellen met (038) 46 8 01 23.

## Het melden van een klacht

Wanneer u een huis huurt, of heeft gehuurd van SWZ, is het mogelijk dat u een klacht heeft over de woning, uw woonplezier of over de dienstverlening van SWZ. Het gaat dan om zaken die u rechtstreeks raken. U bent ontevreden of boos en u wilt dat de organisatie maatregelen neemt om uw klacht te verhelpen.

*Wij vinden het als verhuurder belangrijk dat u uw klachten eerst bij ons meldt, zodat wij in de gelegenheid worden gesteld om het probleem op te lossen.*

---

Mocht u dan nog niet tevreden zijn, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. Er is een speciale folder over het melden van een klacht.

## **Huurdersbelangenvereniging De Woonkoepel**

De huurdersbelangenvereniging De Woonkoepel Zwolle is op 21 mei 2001 opgericht. Deze vereniging onderkent de noodzaak om huurders meer inspraak en invloed te geven en zij voert overleg met SWZ over zaken zoals: verhuurbeleid, beleid over huurprijzen, verkoop en sloop, nieuwbouw en vele andere zaken. Bij aanvang van de huurovereenkomst krijgt u automatisch een gratis lidmaatschap van De Woonkoepel.

*Natuurlijk staat niet alles in deze brochure.  
Voor specifieke informatie kunt u het beste  
contact opnemen met de medewerkers in onze  
woonwinkel aan het Lübeckplein 62.*



## Adressen

### SWZ WOONWINKEL

BEZOEKADRES:  
Lübeckplein 62  
8017 JS Zwolle

### SWZ HOOFDKANTOOR

Galvaniweg 2  
8013 RG Zwolle

### POSTADRES

Postbus 40040  
8004 DA Zwolle

In onze woonwinkel kunt u terecht met uw vragen over huren, kopen en wonen.

## Bereikbaarheid

### TELEFOON

038 468 01 23

### REPARATIEVERZOEKEN

Telefoon 038 468 01 23  
Website [www.swz.nl](http://www.swz.nl)

### FAX

038 468 01 80

### INTERNET

Website [www.swz.nl](http://www.swz.nl)  
E-mail [swz@swz.nl](mailto:swz@swz.nl)

### OPENINGSTIJDEN

Maandag t/m vrijdag van 8.30 – 17.00 uur



**SWz**

**WONINGSTICHTING SWZ**

Postbus 40040, 8004 DA Zwolle

T 038 468 01 23, F 038 468 01 80

E [swz@swz.nl](mailto:swz@swz.nl), [www.swz.nl](http://www.swz.nl)