

ZORGELOOS HUREN BIJ EEN KWALITEITSCORPORATIE

U huurt een woning bij Woningstichting GoedeStede of bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat uw corporatie doet om de kwaliteit van dienstverlening op orde te houden. Woningstichting GoedeStede is lid van KWH. KWH is een landelijke organisatie, die de ontwikkeling van corporaties naar klantgerichte organisaties bevordert. KWH ziet kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening aan de klant centraal staat. KWH geeft onder andere 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 huurders wordt bekeken.

Het KWH-Huurlabel

Het KWH-Huurlabel beslaat alle woondiensten die een corporatie biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen gemaakt. Deze kwaliteitseisen zijn gebaseerd op algemeen gangbare normen en waarden. Zoals vriendelijkheid, geduld, tijdigheid, fatsoenlijkheid, duidelijkheid, redelijkheid, respect en aanspreekbaarheid. KWH beoordeelt via metingen of de corporatie voldoet aan de kwaliteitseisen. In deze metingen geven huurders hun oordeel over de dienstverlening van de corporatie, komen anonieme bezoekers langs bij de corporatie en beoordeelt KWH tal van zaken. Een deskundige commissie bepaalt vervolgens 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 corporatie de dienstverlening aan haar klanten verbeteren.

Goede service

Corporaties beheren met elkaar vele honderduizenden woningen. Zij hebben een uitgebreid aanbod van portiekwoningen, eengezinswoningen, galerijflats, jongeren- en ouderenwoningen in uiteenlopende prijs- en kwaliteitsklassen. Een corporatie die in het bezit is van het KWH-Huurlabel biedt goede service. Niet alleen in de periode dat u een woning huurt, maar al vanaf het moment dat u een woning zoekt. Per onderdeel van de dienstverlening vindt u in deze folder meer informatie over de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel. Heeft u vragen of wilt u meer weten over de manier waarop Woningstichting GoedeStede omgaat met de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel? Neemt u dan contact op met onze medewerkers. Zij kunnen u precies vertellen wat wij doen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

GoedeStede bezoeken

Goed bereikbaar en korte wachttijden

Woningstichting GoedeStede is goed bereikbaar, dagelijks geopend en u kunt er de hele dag gewoon binnenwandelen. Als klant voelt u zich welkom en u wordt vlot geholpen door vriendelijke medewerkers die u serieus nemen. Gesprekken van persoonlijke aard voert u in een spreekkamer. U kunt gemakkelijk zelf informatie vinden over beschikbare woningen en andere diensten, die Woningstichting GoedeStede biedt. Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook thuis informatie zoeken via onze website (als u een internetaansluiting heeft). Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

GoedeStede bellen

Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachttijden

Woningstichting GoedeStede is altijd goed bereikbaar en u kunt de hele dag bellen. U krijgt direct een persoon aan de lijn en u voelt zich welkom. U krijgt direct antwoord op uw vraag of u wordt verteld wanneer en van wie u een antwoord krijgt. Als de door u gezochte persoon er niet is, dan hoeft u niet zelf terug te bellen. U wordt teruggebeld. Voor spoedeisende reparaties kunt u ook buiten kantoortijd bellen. Er wordt snel opgenomen en u weet direct wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

Woning zoeken

Gemakkelijk zelf informatie vinden of deskundig geholpen worden

Woningstichting GoedeStede biedt informatie overzichtelijk aan, zodat u snel vindt wat u zoekt, ook wanneer u de informatie thuis via onze website zoekt. Informatie over beschikbare woningen bevat een foto van de woning, de huurprijs, een plattegrond van de woning en gegevens over de woning zelf, zoals installaties, tuin of berging.

ZORGELOOS HUREN BIJ EEN KWALITEITSCORPORATIE

De medewerkers die u helpen, kennen het woningbezit en kunnen u adviseren. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder en u weet hoe lang u op bepaalde woningen moet wachten. De medewerkers vertellen tenminste hetzelfde als ook schriftelijk is te vinden in het foldermateriaal en op de website.

Woning betrekken

Woningstichting GoedeStede neemt u serieus en begrijpt dat u het druk genoeg heeft

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Woningstichting GoedeStede kan u vertellen of u recht heeft op huursubsidie. U kunt de aangeboden woning samen met één van onze medewerkers of alleen bekijken. Kiest u definitief voor deze woning, dan krijgt u de huurovereenkomst thuisgestuurd voordat u de woning betreft. En u kunt, als u dat wilt, de huurovereenkomst helemaal doornemen met één van onze medewerkers.

Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken wij in overleg met u. En u betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u de woning door samen met één van onze medewerkers. Samen legt u de staat van onderhoud vast. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en door Woningstichting GoedeStede nagekomen. Op het moment dat u de woning betreft, heeft u ook alle informatie in huis over onze werkwijze. Zo weet u hoe u reparaties kunt melden, de huur kunt betalen, hoe u uw woning kunt veranderen, waar en bij wie u klachten (anders dan reparaties) in kan dienen, enzovoort. Enkele weken nadat u de woning betrokken heeft, vragen wij u of alles naar wens is.

Woning veranderen

Advies en vergoeding bij het zelf veranderen van uw woning

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat u precies weet wat u wel en niet mag veranderen. Woningstichting GoedeStede heeft duidelijke spelregels. Zo weet u ook welke veranderingen in of aan de woning mogen blijven zitten als u later weer gaat verhuizen. Bij deze beoordeling zijn onze medewerkers vriendelijk, geduldig, behulpzaam en vooral redelijk. U kunt advies en begeleiding aan ons vragen, wanneer u plannen heeft om uw woning te gaan veranderen. Woningstichting GoedeStede kan u adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook wordt u verteld hoe het onderhoud geregeld wordt en weet u of u een vergoeding krijgt wanneer u later weer verhuist. Sommige huurders vinden het prettiger als wij de veranderingen uitvoeren en betalen daar graag een bepaald bedrag voor. Ook dit is mogelijk.

Huur betalen

Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

De huur kan op verschillende manieren betaald worden. Het gemakkelijkst is natuurlijk een automatische incasso, dan heeft u er geen omkijken meer naar. Lukt het u niet om de huur op tijd te betalen? Woningstichting GoedeStede gaat zorgvuldig met uw gegevens om en biedt een kostenloze betalingsregeling aan om de achterstand snel in te lopen. U weet precies welke stappen volgen als dit niet lukt. Wij geven duidelijk aan hoe dit werkt en kunnen u ook verwijzen naar organisaties die mensen helpen bij het aflossen van schulden. Onze medewerkers begrijpen dat het hebben van een huurachterstand vervelend is en gaan serieus met u om.

Reparatie uitvoeren

Duidelijke afspraken en snelle service

Onze woningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Woningstichting GoedeStede voert reparaties snel en vakkundig uit en maakt daarover duidelijke afspraken. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven en u krijgt snel een reactie. Onze medewerkers, die uw reparatieverzoek in ontvangst nemen, zijn vriendelijk, geduldig en behulpzaam. U weet direct of er extra kosten verbonden zijn aan de reparatie. Bij het maken van een afspraak om de reparatie uit te voeren, houden wij rekening met uw wensen. De afspraak wordt in overleg met u gemaakt en in tijdsblokken van twee uur. Zo hoeft u niet te lang te wachten en thuis te zijn. De afspraak wordt

ZORGELOOS HUREN BIJ EEN KWALITEITSCORPORATIE

vastgelegd en u weet welk bedrijf de reparatie uit komt voeren. De medewerkers die de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen de rommel op. De kosten van dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen en kapotte scharnieren, zijn voor rekening van de huurder. U kunt dit 'klein, dagelijks onderhoud' tegen een redelijke vergoeding afkopen. Bijvoorbeeld via een vrijwillig af te sluiten serviceabonnement of een andere regeling.

Woning onderhouden

U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

Als huurder wilt u weten wat Woningstichting GoedeStede doet om de woningen te onderhouden. Wij vertellen u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u als huurder inspraak over bijvoorbeeld de materiaalkeuze of de kleuren die worden gebruikt. Woningstichting GoedeStede vertelt u welke werkzaamheden precies worden uitgevoerd, door wie en wanneer. Ook weet u op tijd of u thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van enige overlast. Duidelijk is bij wie u terecht kunt voor vragen of kritiek. Deze contactpersoon is goed bereikbaar. Als een onderhoudsproject niet verloopt volgens planning, dan laten wij u dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt. Woningstichting GoedeStede controleert het eindresultaat en informeert u daarover.

In sommige wooncomplexen zijn gemeenschappelijke ruimtes die onderhouden worden. Bijvoorbeeld gemeenschappelijke tuinen of trappenhuisen. Huurders, die in dergelijke woningen wonen, weten hoe vaak, wanneer en door wie tuinen onderhouden worden en schoonmaakprogramma's worden uitgevoerd. Ook weten zij bij wie zij terecht kunnen met vragen of opmerkingen.

Klachten afhandelen

Uw corporatie neemt iedere klacht serieus

Iedere huurder heeft wel eens een klacht. Hiermee worden niet de reparatieverzoeken bedoeld. Het gaat hier om klachten door bijvoorbeeld problemen met burens of omgeving, met de huurprijs of betaling, met het onderhoud of met de medewerkers. Woningstichting GoedeStede vertelt u precies hoe en bij wie u dergelijke klachten in kunt dienen. Binnen tien werkdagen heeft u een eerste reactie in huis. Dan weet u wie uw klacht in behandeling heeft en binnen welke termijn u antwoord krijgt. Afspraken die daarbij worden gemaakt, staan op papier en worden nagekomen. Onze medewerkers spannen zich in om uw klacht snel en naar uw tevredenheid op te lossen. Lukt het toch niet om een passende oplossing te bieden, dan vertellen wij u waar u daarna terecht kunt met uw klacht. Bijvoorbeeld bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Woning verlaten

U weet waar u aan toe bent

Verhuist u naar een andere woning? Dan kunt u de eventueel door u aangebrachte veranderingen in de woning laten zitten, als dit eerder al zo werd afgesproken en schriftelijk vastligt. U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen met een maand opzegtermijn. Woningstichting GoedeStede vertelt u vervolgens duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen onze medewerkers of er een voor- en/of eindinspectie plaatsvindt. Verder weet u precies wat er gebeurt als u de woning niet goed oplevert. Alle afspraken worden in overleg met u gemaakt en vastgelegd. Medewerkers die eventuele inspecties uitvoeren zijn vriendelijk, geduldig, redelijk en deskundig. De financiële afwikkeling vindt snel plaats. U ontvangt binnen een maand de eindafrekening.

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.