

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

#### **Klachten afhandelen**

Iedere huurder heeft wel eens een klacht. Hiermee worden niet de reparatieverzoeken bedoeld. Het gaat hier om klachten door bijvoorbeeld problemen met de burens, met de huurprijs of huurbetaling, met het onderhoud of met de medewerkers. De Woningstichting Nijkerk 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. De medewerkers spannen zich in om uw klacht snel en naar 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 de Geschillencommissie Woningcorporaties Nijkerk.

#### **Woning verlaten**

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. De Woningstichting Nijkerk vertelt u vervolgens duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen de 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.



#### **Woningstichting Nijkerk**

Van 't Hoffstraat 40  
Postbus 98  
3860 AB Nijkerk  
Telefoon: (033) 247 74 00  
Fax: (033) 247 74 10  
Service: (033) 247 74 20  
E-mail: [info@wsnijkerk.nl](mailto:info@wsnijkerk.nl)  
Internet: [www.wsnijkerk.nl](http://www.wsnijkerk.nl)

# *Kwaliteit bij de WSN*

KWALITEITSBELEID VAN DE WONINGSTICHTING NIJKERK



## Inleiding

De Woningstichting Nijkerk streeft naar tevreden klanten. Niet alleen onze huurders moeten tevreden zijn over onze dienstverlening, maar ook woningzoekenden die zich op kantoor, telefonisch of via het Internet bij ons melden.

Om dit te bereiken heeft de Woningstichting Nijkerk zich aangesloten bij KWH. KWH is een landelijke organisatie die stimuleert dat woningcorporaties klachtgericht werken. KWH geeft een kwaliteitskeurmerk uit voor corporaties, het KWH-Huurlabel. Dit label is bijzonder, omdat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van de huurders wordt bekeken.

## Het KWH-Huurlabel

Het KWH-Huurlabel heeft betrekking op alle woondiensten die de Woningstichting Nijkerk biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen gemaakt. De 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 Woningstichting Nijkerk voldoet aan de kwaliteitseisen. In deze metingen geven huurders hun oordeel over onze dienstverlening, komen anonieme bezoekers bij ons langs en beoordeelt KWH tal van zaken. Een deskundige commissie bepaalt vervolgens of de Woningstichting Nijkerk het KWH-Huurlabel verdient. Wanneer wij het KWH-Huurlabel behaald hebben, onderzoekt KWH daarna steeds opnieuw of wij de kwaliteitseisen naar de woonconsumenten waar blijven maken. Zo blijven wij de dienstverlening aan onze klanten verbeteren.

## Goede service

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 de Woningstichting Nijkerk omgaat met de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel? Neemt u dan contact op met een van onze medewerkers. Zij kunnen u precies vertellen wat zij doen om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

## Corporatie bezoeken

De Woningstichting Nijkerk is goed bereikbaar, dagelijks geopend (behalve op vrijdagmiddag) 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 de Woningstichting Nijkerk biedt. Het informatie-materiaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook informatie zoeken via de website van de Woningstichting Nijkerk ([www.wsnijkerk.nl](http://www.wsnijkerk.nl)). Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

## Corporatie bellen

De Woningstichting Nijkerk is altijd goed bereikbaar en u kunt de

hele dag bellen. U krijgt direct een medewerker 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 kantooruren bellen. Er wordt snel opgenomen en u weet direct wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

## Woning zoeken

De Woningstichting Nijkerk biedt informatie overzichtelijk aan zodat u snel vindt wat u zoekt, ook wanneer u de informatie thuis via de 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 en zonligging. De medewerkers die u helpen, kennen het woningbezit en kunnen u adviseren. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder. De medewerkers vertellen tenminste hetzelfde wat ook schriftelijk is te vinden in het foldermateriaal en op de website.

## Woning betrekken

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. De Woningstichting Nijkerk kan u vertellen of u recht heeft op huursubsidie. U kunt de aangeboden woning samen met een van onze medewerkers of alleen bekijken. Kiest u definitief voor deze woning, dan krijgt u de huurvoorwaarden thuisgestuurd voordat u de woning betrekt. En u kunt, als u dat wilt, de huurovereenkomst helemaal doornemen met een van onze medewerkers. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken we in overleg met u. En u betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u

de woning samen met een van onze medewerkers door. Samen legt u de staat van onderhoud vast. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en door ons 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 kan melden, de huur kan betalen, hoe u uw woning kan veranderen, waar en bij wie u klachten (anders dan reparaties) in kan dienen, enzovoorts. Enkele weken nadat u de woning betrokken heeft, vragen wij u schriftelijk of alles naar uw wens is.

## Woning veranderen

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat u precies weet wat u wel en niet mag veranderen. De Woningstichting Nijkerk 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 de medewerkers vriendelijk, geduldig, behulpzaam en redelijk. U kunt ons om advies en begeleiding vragen, wanneer u plannen heeft om uw woning te gaan veranderen. Wij kunnen 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 de Woningstichting Nijkerk de veranderingen uitvoert en betalen daar graag een bepaald bedrag voor. Ook dit is in bepaalde gevallen mogelijk.

## Huur betalen

De huur kan op verschillende manieren betaald worden. Het meest makkelijk is natuurlijk een automatische incasso, dan heeft u er geen omkijken meer naar. Lukt het u niet om de huur op tijd te betalen? De Woningstichting Nijkerk 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. De Woningstichting Nijkerk geeft duidelijk aan hoe dit werkt en kan u ook verwijzen naar organisaties die mensen helpen bij het aflossen van schulden. De medewerkers begrijpen dat het hebben van een huurachterstand vervelend is en gaan serieus met u om.

## Reparatie uitvoeren

De woningen van de Woningstichting Nijkerk verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. De Woningstichting Nijkerk laat reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maakt daarover duidelijke afspraken. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven en u krijgt snel een reactie. De 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, houdt de Woningstichting Nijkerk 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 vastgelegd en u weet welk bedrijf de reparatie uit komt voeren. De medewerkers die

de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen de rommel op. Veel kosten van dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen en kapotte scharnieren, dat normaal gesproken door de huurder zou moeten worden uitgevoerd, neemt de Woningstichting Nijkerk voor haar rekening.

## Woning onderhouden

Als huurder wilt u weten wat de Woningstichting Nijkerk doet om de woningen te onderhouden. Wij vertellen u via het blad Wonen welk onderhoud er jaarlijks wordt uitgevoerd. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u als huurder inspraak in bijvoorbeeld de materiaalkeuze of de kleuren die worden gebruikt. De Woningstichting Nijkerk 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. De Woningstichting Nijkerk controleert het eindresultaat en informeert u daarover. In sommige wooncomplexen worden er gemeenschappelijke ruimtes onderhouden, zoals gemeenschappelijke