

Zorgeloos huren bij een kwaliteitscorporatie

De klant staat centraal

U huurt een woning bij Ijsseldal Wonen of bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat wij doen om de kwaliteit van dienstverlening op orde te houden. Wij zijn lid van KWH. KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. KWH begeleidt en stimuleert corporaties bij het werken aan kwaliteit. KWH ziet kwaliteit als een continu verbeterproces waarin de 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 dienstverlening door de ogen van de huurder 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 wij voldoen 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 blijven wij de dienstverlening aan onze 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.

Corporatie bezoeken

Goed bereikbaar en korte wachttijden

Ijsseldal Wonen is goed bereikbaar, dagelijks geopend en u kunt bij ons 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 ook thuis informatie zoeken via onze website www.ijsseldalwonen.nl. Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. Wij sturen u de informatie binnen vijf werkdagen toe.

Corporatie bellen

Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachttijden

Wij zijn telefonisch bereikbaar op telefoonnummer (0571) 27 79 79. Telefonisch zijn wij bereikbaar maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16,00 uur. Ons kantoor in Twello is geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur.

Tijdens de uren dat wij telefonisch bereikbaar zijn, krijgt u 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. U hoort dan een bandje met wie u in uw situatie moet bellen. Wanneer u het betreffende nummer belt krijgt u een medewerker aan de lijn die u kan vertellen wat er gaat gebeuren, wie het gaat uitvoeren en wanneer.

Woning zoeken

Gemakkelijk zelf informatie vinden of deskundig geholpen worden

Wij bieden informatie overzichtelijk aan zodat u snel vindt wat u zoekt, ook wanneer u de informatie thuis via de website van de corporatie 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. De medewerkers die u helpen, kennen het woningbezit en kunnen u adviseren. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder. De medewerkers vertellen ten minste hetzelfde als ook schriftelijk is te vinden in het foldermateriaal en op de website.

Woning betrekken

Wij nemen u serieus en begrijpen dat u het druk genoeg heeft. Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning. U kunt de aangeboden woning samen met ons of alleen bekijken. Kiest u definitief voor deze woning, dan krijgt u de huurovereenkomst voordat u de woning betreft. En u kunt, als u dat wilt, de huurovereenkomst helemaal doornemen tijdens het tekenen van het contract. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken wij samen met u. En u krijgt de sleutels van de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u de woning samen met één van onze medewerkers door. Samen legt u de staat van onderhoud vast.

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.

Woning veranderen

Advies 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. Wij hebben 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 vragen aan onze medewerkers van de afdeling Wonen, wanneer u plannen heeft om uw woning te gaan veranderen. Zij kunnen u adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook vertellen zij u hoe het onderhoud geregeld is en weet u of u een vergoeding krijgt wanneer u later weer verhuist.

Huur betalen

Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

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

Reparatie uitvoeren

Duidelijke afspraken en snelle service

Corporatiewoningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Wij laten reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maken 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, 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 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, dagelijkse onderhoud tegen een redelijke vergoeding afkopen. Dit heet Servicefonds.

Woning onderhouden

U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

Als huurder wilt u weten wat wij doen om de woningen te onderhouden. IJsseldal Wonen vertelt u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn en 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 klachten. Deze medewerker is goed bereikbaar. Als een onderhoudsproject niet verloopt volgens planning, dan laten wij dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt. Wij controleren het eindresultaat en informeren u daarover.

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. Op onze website leest 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 van IJsseldal Wonen 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 de onafhankelijke klachtencommissie.

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. U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen met een maand opzegtermijn. Eén van onze medewerkers vertelt u tijdens de voorinspectie duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen de medewerkers wanneer de voor- en 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. De medewerker die de inspecties uitvoert is vriendelijk, geduldig, redelijk en deskundig. De financiële afwikkeling vindt snel plaats. U ontvangt binnen een maand de eindafrekening.

Meer informatie

Wanneer u naar aanleiding van deze informatiefolder nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met ons. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 08.30 - 16.00 uur.

IJsseldal Wonen

Bezoekadressen
Marktplein 110, Twello

Correspondentieadres
Postbus 100
7390 AC Twello

(0571) 27 79 79
info@ijsseldalwonen.nl
www.ijsseldalwonen.nl

Aan de inhoud van deze folder kunt u geen rechten ontlelen, juni 2018

IJDW IF034