

Seyster
Veste



Zorgeloos huren



Zorgeloos huren bij een kwaliteitscorporatie

U huurt een woning bij ons 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. Wij zijn in het bezit van het KWH-huurlabel.

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. Verdere informatie treft u ook aan op de website www.ikwilzorgeloosshuren.nl.

Goede service

Corporaties beheren met elkaar vele honderdduizenden 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 wij omgaan 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.

Corporatie bezoeken

Goed bereikbaar en korte wachttijden

Wij zijn goed bereikbaar en dagelijks geopend en u kunt er 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. Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook thuis informatie zoeken via onze website www.seysterveste.nl. Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

Corporatie bellen

Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachttijden

Wij zijn 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 kantoor tijd 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

Wij bieden 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 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 tenminste hetzelfde als ook op de website is te vinden.

Woning betrekken

Seyster Veste 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. Wij kunnen u vertellen of u recht heeft op huurtoeslag. U kunt de aangeboden woning samen met een medewerker van ons bekijken. Kiest u definitief voor deze woning, dan ondertekent u de huurovereenkomst bij ons op kantoor. 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 samen met onze medewerker 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.

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. Wij hebben duidelijke spelregels. Zo weet u ook welke veranderingen in of aan de woning mogen blijven zitten als u later weer gaat verhuizen. 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 corporatie de veranderingen uitvoert en betalen daar graag een bepaald bedrag voor. Ook dit is in bepaalde gevallen mogelijk.

Huur betalen

Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

De huur kan op verschillende manieren betaald worden. Het gemakkelijkste is natuurlijk via automatische incasso. Dat is gemakkelijk en u heeft 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 een kostenloze betalingsregeling aan om de achterstand snel in te lopen. U kunt een achterstand op verschillende manieren betalen. 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. De 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. 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. Medewerkers die uw reparatieverzoek in ontvangst nemen, zijn vriendelijk, geduldig en behulpzaam. U weet vooraf of er extra kosten verbonden zijn aan de reparatie. Bij het maken van een afspraak om de reparatie uit te voeren, houden wij zo veel mogelijk rekening met uw wensen. De afspraak wordt in overleg met u gemaakt binnen tijdsblokken van twee uur. Zo hoeft u niet te lang te wachten en thuis te zijn. U weet welk bedrijf de reparatie uit komt voeren en 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, ontstoppingen en reparatie van glasbreuk, zijn voor rekening van de huurder. U kunt dit 'klein, dagelijks onderhoud' afkopen door het afsluiten van een serviceabonnement, glas- en of rioolverzekering.

Woning onderhouden

U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

Als huurder wilt u weten wat wij doen om de woningen te onderhouden. Wij vertellen u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. Ook vertellen wij 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. Na afronding controleren wij het eindresultaat en informeren u daar zonodig over.

Klachten afhandelen

Seyster Veste neemt iedere klacht serieus

Iedere huurder kan wel eens een klacht hebben. 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. Wij vertellen u precies hoe en bij wie u dergelijke klachten kunt dienen. Binnen korte termijn heeft u een eerste reactie in huis. Dan weet u wie uw klacht in behandeling heeft en binnen welke termijn u eventueel definitief antwoord krijgt. Afspraken die daarbij worden gemaakt, staan op papier en worden nagekomen. De 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 de 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. Wij vertellen 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.

Seyster Veste

Zeisteroever 1
Postbus 1000
3700 BA Zeist

T 030 694 02 00

F 030 694 02 20

E info@seysterveste.nl

www.seysterveste.nl

*Seyster Veste is de handelsnaam
van Stichting De Seyster Veste*

