

## Kwaliteitszorg bij Patrimonium Informatie over onze dienstverlening

U huurt een woning bij Patrimonium woonstichting of bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat wij doen om de kwaliteit van onze dienstverlening op orde te houden. Wij zijn in het bezit van het **Gouden KWH-Huurlabel**, een kwaliteitskeurmerk voor woningcorporaties. Dit betekent dat u van Patrimonium een hoge kwaliteit van dienstverlening mag verwachten, die continu door KWH wordt getoetst.

**In deze brochure leest u welke dienstverlening u op basis van de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel kunt verwachten. Hebt u vragen of wilt u meer weten over de manier waarop Patrimonium omgaat met de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel? Neemt u dan gerust contact met ons op.**

### **Patrimonium bezoeken Goed bereikbaar en korte wachttijden.**

Wij zijn goed bereikbaar, dagelijks geopend en u kunt de hele dag zonder afspraak bij ons binnenwandelen. Als klant voelt u zich welkom en u wordt vlot geholpen door onze 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 wij bieden. Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook thuis informatie zoeken via onze website [www.patrimonium-veenendaal.nl](http://www.patrimonium-veenendaal.nl). Informatie kunt u schriftelijk, per e-mail of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

### **Patrimonium bellen Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachttijden.**

Wij zijn 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 ook 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.**

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, een plattegrond van de woning en gegevens over de woning 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 en u weet hoe lang u op bepaalde woningen moet wachten.

### **Woning betrekken Wij nemen u serieus en begrijpen dat u het druk genoeg hebt.**

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over de woning en de wijk waarin de woning ligt. Wij kunnen u vertellen of u recht hebt op huurtoeslag. U kunt de aangeboden woning samen met ons of alleen bekijken. Kiest u definitief voor de woning, dan krijgt u de huurovereenkomst thuisgestuurd voordat u de woning betreft. U kunt, als u dat wilt, de huurovereenkomst helemaal met ons doornemen. 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 ons door en we leggen samen met u de staat van onderhoud vast. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan wordt deze schriftelijk vastgelegd en door ons nagekomen. Op het moment dat u de woning betreft, hebt 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,



## 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 moet opleveren. Ook vertellen wij 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. De eindafrekening van de servicekosten ontvangt u in het daaropvolgende voorjaar.

## Vragen?

Hebt u naar aanleiding van deze folder nog vragen over het KWH-Huurlabel en de manier waarop wij met deze eisen omgaan? Neemt u dan gerust contact met ons op. Wij zijn geopend van maandag tot en met donderdag van 8.00 – 16.30 uur. Op vrijdag van 8.00 – 12.00 uur

waar en bij wie u klachten kunt indienen, enzovoorts. Enkele weken nadat u de woning betrokken hebt, vragen wij u of alles naar uw 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. Wij hebben daarvoor 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 hebt om uw woning te gaan veranderen. Wij kunnen u adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook kunnen wij u vertellen hoe het onderhoud geregeld wordt en weet u of u een vergoeding krijgt wanneer u later weer verhuist. Vindt u het prettiger als wij de veranderingen uitvoeren en bent u bereid daarvoor een bepaald bedrag te betalen? 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 hebt u er geen omkijken meer naar. Lukt het u niet om de huur een keer op tijd te betalen? Dan bieden wij u een kostenloze betalingsregeling aan om de achterstand snel in te lopen en vertellen wij u welke stappen u moet zetten als dat niet lukt. Wij kunnen 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 en zorgvuldig met u en uw gegevens 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. De medewerker die uw reparatiever-

zoek in ontvangst neemt, is 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 komt uitvoeren. De medewerkers die de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen de gemaakte rommel op. De kosten van klein dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen en kapotte scharnieren, kunnen door u worden afgekocht door voor een klein bedrag per maand een onderhoudsabonnement te nemen.

## Woning onderhouden U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten.

Als huurder wilt u weten wat wij doen om uw woning te onderhouden. Wij vertellen u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn, 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 daarom vraagt. Wij controleren het eindresultaat en informeren u daarover.

## Klachten afhandelen Wij nemen iedere klacht serieus.

Hebt u problemen met burens of omgeving, met de huurprijs of betaling, met het onderhoud of met één van onze medewerkers? Laat het ons weten. Wij vertellen u precies hoe en bij wie u dergelijke klachten kunt indienen. Binnen tien werkdagen hebt u een eerste reactie ontvangen. 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 uw tevredenheid op te lossen. Lukt het toch niet om een passende oplossing te bieden, dan kunt u terecht bij een onafhankelijke Geschillencommissie.

