

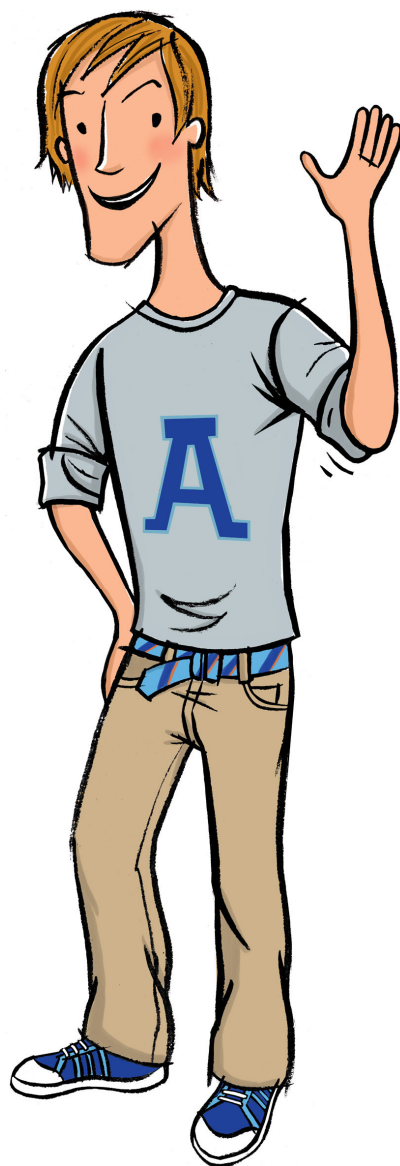


Woningstichting

Alphons Ariëns

Het KWH-Huurlabel

Daarom kunt u zorgeloos bij ons huren!



U huurt een woning bij Alphons Ariëns of bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat wij doen om de kwaliteit van dienstverlening op orde te houden. Alphons Ariëns is sinds 1999 in het bezit van het KWH-label. Het KWH-Huurlabel is een keurmerk voor excellente dienstverlening. Alphons Ariëns wordt twee keer per jaar gemeten door het KWH. De metingen vinden plaats door o.a. schriftelijke metingen, mysteryshopping en door het beoordelen van informatiemateriaal. Voor Alphons Ariëns staat leren en verbeteren centraal bij de KWH-metingen met als doel haar klanten een uitstekende en servicegerichte dienstverlening te bieden. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van de huurders wordt bekeken.

Het KWH-Huurlabel

Het KWH-Huurlabel beslaat alle onderdelen die een corporatie biedt. Voor de woondiensten zijn kwaliteitseisen gemaakt. Deze kwaliteitseisen zijn gebaseerd op een 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 honderdduizenden woningen. Zij hebben een uitgebreid aanbod van portiekwoningen, eengezinswoningen, galerijflats, jongeren- en ouderenwoningen in uiteenlopende prijs- en kwaliteitsklassen. Een corporatie, zoals Alphons Ariëns, 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 brochure meer informatie over de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel. Heeft u vragen over de manier waar Alphons Ariëns omgaat met de eisen van dit label? Neem dan contact op met onze medewerkers. Zij kunnen u precies vertellen wat zij doen om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Het huidige KWH-Huurlabel bestaat uit negen onderdelen waarop Alphons Ariëns gemeten wordt. Hieronder lichten we ze kort toe:

Corporatie bezoeken

Alphons Ariëns 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 Alphons Ariëns biedt. Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook thuis informatie zoeken via de website van Alphons Ariëns. Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

Corporatie bellen

Alphons Ariëns 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 van wie u 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

Alphons Ariëns biedt u informatie overzichtelijk aan zodat u snel vindt wat u zoekt, ook wanneer u de informatie thuis via de website van Alphons Ariëns 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 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

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Alphons Ariëns kan u vertellen of u recht heeft op huursubsidie. U kunt de aangeboden woning samen met een medewerker 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 een medewerker.

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

Veel huurders willen hun woning vervolgens naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat u precies weet wat u wel en niet mag veranderen. Alphons Ariëns heeft duidelijke spelregels.

Huur betalen

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? Alphons Ariëns gaat zorgvuldig met uw gegevens om en biedt u kosteloos een betalingsregeling aan om de achterstand snel in te lopen. U weet precies welke stappen volgen als dit niet lukt. Alphons Ariëns geeft duidelijk aan hoe dit werkt en kan u verwijzen naar organisaties die mensen helpen bij het aflossen van schulden. De medewerkers begrijpen dat het hebben van een huurachterstand vervelend is en gaat serieus met u om.

Reparatie uitvoeren

Alphons Ariëns streeft er naar de woningen in goede staat te houden. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Alphons Ariëns laat reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maakt daarover duidelijke afspraken. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manier doorgeven en krijgt snel een reactie. 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 Alphons Ariëns 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 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 via een vrijwillig serviceabonnement.

Woning onderhouden

Als huurder wilt u weten wat Alphons Ariëns doet om de woning te onderhouden. Alphons Ariëns vertelt u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. Bij sommige projecten heeft u als huurder inspraak over bijvoorbeeld de materiaalkeuze of de kleuren die gebruikt worden. Alphons Ariëns 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 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 laat Alphons Ariëns dit op tijd weten. Medewerkers die het project uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt. Alphons Ariëns controleert het eindresultaat en informeert u daarover. In sommige wooncomplexen zijn gemeenschappelijk ruimtes die onderhouden worden. 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

Iedere huurder heeft wel eens een klacht. Hiermee worden niet de reparatieverzoeken en overlastmeldingen bedoeld. Het gaat hier om klachten over het beleid van Alphons Ariëns en de uitvoering hiervan. Ook kan het gaan om klachten over hoe u bent behandeld door onze medewerkers. Alphons Ariëns vertelt u precies hoe en bij wie u dergelijke klachten in kunt dienen. Binnen drie werkdagen heeft u een ontvangstbevestiging in huis. Dan weet u wie uw klacht in behandeling heeft. Binnen 14 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie. 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 vertelt Alphons Ariëns waar u daarna terecht kunt met uw klacht. Bijvoorbeeld bij een onafhankelijke geschillencommissie.

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 zo al werd afgesproken en schriftelijk vastgelegd. U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen met een maand opzegtermijn. Alphons Ariëns vertelt u vervolgens duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen de medewerkers of er een 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. Medewerkers die eventuele inspecties uitvoeren zijn vriendelijk, geduldig, redelijk en deskundig. U ontvangt binnen een maand de eindafrekening.

Op www.kwh.nl kunt u meer informatie over het Huurlabel vinden. Op www.alphonsariens.nl kunt u meer lezen over onze laatste scores.

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.