# Kwaliteitsbeleid

## Huurt u een woning van ons? Dan rekent u op kwaliteit!

Goede kwaliteit. Dat verwacht u van uw woning. Maar dat verwacht u óók van onze dienstverlening. Dat vinden wij niet meer dan logisch.

Wij laten de kwaliteit van onze dienstverlening meten door Kwaliteitszorg Woondiensten Huursector (KWH). KWH is een landelijke organisatie die corporaties begeleidt naar een klantgerichte organisatie. In deze brochure leest u wat dit voor u betekent.

## Wat is het KWH-Huurlabel?

KWH geeft een kwaliteitskeurmerk uit voor woningcorporaties, het KWH-Huurlabel. Uniek aan dit label is dat KWH de kwaliteit van de dienstverlening door de ogen van de huurders bekijkt. Uw ogen. Het KWH-Huurlabel stelt kwaliteitseisen aan onze dienstverlening. Deze kwaliteitseisen zijn gebaseerd op algemeen gangbare normen en waarden. Zoals vriendelijkheid, geduld, duidelijkheid, redelijkheid, respect en aanspreekbaarheid.

antares

## Hoe verdienen wij het label?

KWH meet of wij voldoen aan de kwaliteitseisen. Daarvoor benaderen zij u schriftelijk. Via enquêtes vraagt KWH uw mening over onze dienstverlening. Daarnaast toetst een extern bureau onze telefonische bereikbaarheid. Ook bezoeken zogenaamde mysterieshoppers ons. Een deskundige commissie bepaalt vervolgens of wij het KWH-Huurlabel verdienen.

Op de KWH website "www.ikwilzorgelooshuren.nl" kunt u lezen waaraan onze dienstverlening moet voldoen om het KWH-Huurlabel te mogen voeren. Hier kunt u ook lezen hoe wij scoren op de diverse onderdelen van de dienstverlening, ook in vergelijking tot andere woningcorporaties.

Sinds 2009 hebben wij zelfs als een van de eerste corporaties het Gouden KWH-Huurlabel.

## En hoe behouden wij het label?

In 2000 hebben wij het KWH-Huurlabel ontvangen. In 2009 is dit omgezet in een gouden huurlabel. Maar dan is de klus nog niet geklaard. KWH beoordeelt continu of wij de kwaliteit naar u waar blijven maken. Zo wordt onze dienstverlening op pijl gehouden en zonodig verbeterd.

## Alles over onze kwaliteitseisen

*Als u ons bezoekt …*

… kan dat van maandag tot en met vrijdag in ons kantoor in Tegelen. U kunt tijdens kantooruren gewoon binnenwandelen. De openingstijden vind u boven aan deze pagina terug. U hoeft geen afspraak te maken. Onze medewerkers helpen u snel en nemen u serieus. Voeren wij een persoonlijk gesprek met u? Dan doen we dat in een van de spreekkamers.

Daarnaast houden wij ook spreekuur in Meijel. U kunt ons bezoeken op donderdagochtend van 9.00 tot 12.00 uur in het gemeenschaphuis d'n Binger, Alexanderplein 2.

*Als u ons belt …*

... dan krijgt u direct iemand aan de lijn. Onze medewerkers kunnen meteen antwoord geven op uw vraag. Of zij laten u weten wanneer en van wie u een antwoord krijgt. Bent u naar iemand op zoek en is deze persoon niet aanwezig? Dan bellen wij u graag terug.

Wij bellen ú terug.
En niet andersom!

*Als u een woning zoekt …*

… dan kunt u onze woningen bekijken op www.thuisbijantares.nl. Bij alle woningen vindt u een foto van de woning, de huurprijs en een plattegrond. Ook vindt u hier gegevens over de woning zelf, zoals installaties, de tuin of berging.

De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder. Ook geven wij u een indicatie hoe lang u op bepaalde woningen moet wachten. U kunt een optie nemen op woningen waarin u geïnteresseerd bent. Komt een van deze woningen vrij en heeft u de langste inschrijfduur? Dan komt u als eerste voor de woning in aanmerking.

*Als u uw woning uitkiest …*

… ontvangt u eerst alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin deze ligt. Voordat uw beslissing definitief is. Onze woonconsulenten vertellen u graag of u in aanmerking komt voor huurtoeslag. U mag de aangeboden woning dan bekijken. Of, als u dat wilt, samen met een van onze medewerkers.

Kiest u definitief voor de woning? Dan ontvangt u het huurcontract thuis. U kunt het dan rustig doornemen. Afspraken over de oplevering van de woning maken we in overleg met u. Op de dag van oplevering loopt u samen met een van onze medewerkers door de woning. Moeten er nog werkzaamheden worden verricht? Dan leggen we dit schriftelijk vast.

*Als u verhuist ...*

... heeft u alle informatie in huis over onze werkwijze. Na vier tot zes weken bellen we u om een vrijblijvende afspraak te maken om u te bezoeken. Zodat wij zeker weten dat alles naar wens is verlopen!

*Als u uw woning verandert …*
… is het belangrijk om te weten wat u wel en niet mag veranderen. Er is veel mogelijk, want het is begrijpelijk dat u uw woning naar uw eigen inzicht en smaak wilt inrichten. Wij hebben hiervoor duidelijke spelregels. Zo weet u tot in de puntjes welke veranderingen u bijvoorbeeld mag laten zitten als u gaat verhuizen.

Heeft u plannen om uw woning te veranderen? Vraag altijd onze goedkeuring. Dan geven wij u graag advies en begeleiding. Over de technische mogelijkheden en welke materialen u het beste kunt gebruiken. Ook laten wij u weten hoe we het onderhoud regelen. En of u een vergoeding krijgt als u verhuist.

*Als u de huur niet kunt betalen …*
... dan krijgt u bericht van Asylos. Deze organisatie helpt u met het op tijd betalen van uw huur. Het komt wel eens voor dat onze huurders een huurachterstand oplopen vanwege tijdelijke financiële problemen. Is dat bij u het geval? Dan spreekt Asylos eventueel een betalingsregeling met u af. Asylos begeleidt u vanaf het moment dat u problemen heeft.

*Als er iets in/aan uw woning kapot gaat …*
… dan kunt u ons dat laten weten. Hiervoor kunt u een melding doen via onze site, of u belt ons even. Onze call center medewerkers vertellen u direct of er kosten verbonden zijn aan de reparatie. Uiteraard verkeren onze woningen in goede staat. Maar natuurlijk gaat er wel eens iets kapot.

Maken wij een afspraak om de reparatie uit te voeren? Dan houden wij rekening met uw wensen. We maken de afspraak in overleg met u, in tijdblokken van twee uur. Zo hoeft u voor een kleine reparatie niet de hele dag thuis te zijn! Ook weet u welk bedrijf de reparatie komt uitvoeren. Zij legitimeren zich op uw verzoek, werken netjes en ruimen de rommel op.

"Kwaliteit is voortdurend verbeteren. U staat hierbij in het middelpunt!"

**TIP!**
Wij houden u op de hoogte van de onderhoudsprojecten via het bewonersblad Thuis bij Antares. Vindt er onderhoud plaats in uw complex? Dan ontvangt u hierover ook een brief van ons.

Wij horen graag uw ideeën over onderhoudsprojecten

De kosten van dagelijks onderhoud en kleine reparaties zijn voor uw eigen rekening. Betaalt u dit liever niet zelf? Dan kunt u dit klein dagelijks onderhoud tegen een redelijke vergoeding afkopen. Dit doet u via het serviceabonnement 3-in-1 fonds. Dan heeft u hier geen omkijken meer naar!

*Als wij uw woning onderhouden …*

… laten wij u dat op tijd weten. Wij vertellen u precies welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. Soms heeft u als huurder hierover inspraak. Bijvoorbeeld bij de materiaalkeuze. Of de kleurenkeuze. Plegen we onderhoud bij uw woning? Dan stellen wij u op tijd op de hoogte over wat, wie en wanneer. Ook weet u of u thuis moet blijven en of er sprake is van enige overlast. U kunt bij een contactpersoon altijd terecht voor vragen of suggesties.

Verloopt een onderhoudsproject onverhoopt niet volgens planning? Dan laten wij u dit op tijd weten.

Woont u in een wooncomplex met gemeenschappelijke ruimtes? Zoals gemeenschappelijke tuinen of trappenhuizen? Dan weet u precies hoe vaak, wanneer en wie deze ruimtes onderhoudt. Ook weet u bij wie u terecht kunt met vragen en opmerkingen.

*Als u een klacht heeft …*

… vertellen wij u graag hoe en bij wie u die klacht kunt indienen. Het kan namelijk voorkomen dat u ondanks onze goede zorgen toch ergens niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld doordat u problemen heeft met uw buren of omgeving. Of met de huurprijs, betaling of onze medewerkers. Wij horen dat dan graag van u. Telefonisch of schriftelijk. U krijgt vervolgens binnen tien werkdagen een eerste reactie. U weet dan wie uw klacht in behandeling heeft en binnen welke termijn u antwoord krijgt. Onze afspraken staan op papier.

Wij doen er alles aan om uw klacht snel en naar tevredenheid op te lossen. Lukt het toch niet om een passende oplossing te bieden? Dan kunt u bijvoorbeeld terecht bij een onafhankelijke geschillencommissie.

*Als u verhuist …*

… dan bekijkt onze opzichter of de veranderingen die u zelf heeft aangebracht kunnen blijven zitten. Dit kan als u onze schriftelijke toestemming heeft gekregen. En als u aan alle voorwaarden heeft voldaan.

U kunt uw huurovereenkomst elke werkdag opzeggen. Uw opzegtermijn is een maand. Onze woonconsulent vertelt u wanneer u de woning oplevert. Ook maken we een afspraak voor een voor- en eindinspectie. Alle afspraken maken wij in overleg met u. Ook leggen we deze schriftelijk vast.

De financiële afwikkeling vindt snel plaats. Binnen twee maanden ontvangt u de eindafrekening. Hierop leest u ook wanneer u de afrekening van de servicekosten tegemoet ziet.

Komen wij uw woning inspecteren?
Dan overleggen we eerst met u.

© Antares november 2010. Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

**Postadres:**
Postbus 3046
5930 AA Venlo-Tegelen

T (077) 373 36 66
F (077) 373 77 14

**Bezoekadres:**
Venloseweg 7
5931 GR Venlo-Tegelen

info@thuisbijantares.nl
www.thuisbijantares.nl

Bij spoedeisende klachten buiten kantoortijden belt u (040) 289 57 08.

Openingstijden: ma t/m do van 8.30 tot 16.30 uur, vr van 8.30 tot 12.30 uur.

Telefonische bereikbaarheid: ma t/m do van 8.30 tot 17.00 uur, vr van 8.30 tot 12.30 uur.