



Zorgeloos huren

U huurt een woning bij SSW of bent anders geïnteresseerd in de dienstverlening van SSW. SSW is lid van KWH (Kwaliteitszorg Woningcorporaties Huursector). KWH is een landelijke organisatie die de ontwikkeling van corporaties naar klantgerichte organisaties bevordert. KWH ziet kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening aan de klant centraal staat. KWH geeft onder andere een kwaliteitskeurmerk uit voor corporaties, het KWH-Huurlabel. Dit label bekijkt de kwaliteit van de dienstverlening door de ogen van de huurders. In deze folder kunt u lezen welke kwaliteit van dienstverlening u van SSW kunt verwachten.

KWH-huurlabel

Het KWH-Huurlabel beslaat alle woon-diensten 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 SSW voldoet aan de kwaliteitseisen. In deze metingen geven huurders hun oordeel over de dienstverlening, komen anonieme bezoekers langs en beoordeelt KWH tal van zaken. Een deskundige commissie bepaalt vervolgens of SSW 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 zij de dienstverlening aan de 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 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 SSW omgaat met de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel? Neemt u dan contact met ons op. Onze medewerkers kunnen u precies vertellen wat zij doen om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

Corporatie bezoeken

Goed bereikbaar en korte wachttijden

SSW 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 wij bieden. Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook thuis informatie zoeken via de website van SSW. Ook kunt u informatie schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

Corporatie bellen

Geen spreekuren, lange wachttijden of antwoordapparaten

SSW 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 krijgt te horen 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. Onze medewerkers nemen snel op en u weet direct wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

Woning zoeken

Gemakkelijk zelf informatie vinden of deskundig geholpen worden

SSW biedt informatie overzichtelijk aan, zodat u snel vindt wat u zoekt, ook wanneer u de informatie thuis via de website 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. Onze 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. Onze medewerkers kunnen u vertellen of u recht heeft op huursubsidie. U kunt de aangeboden woning samen met een medewerker van SSW 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 één van onze medewerkers. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken wij in overleg met u. U betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u de woning door met één van onze medewerkers. 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 informatie over de werkwijze van SSW. Zo weet u hoe u reparaties kan melden, de huur kan etalen en hoe u uw woning kunt veranderen. Enkele weken nadat u de woning betrokken heeft, neemt SSW nogmaals contact met u om na te gaan of alles naar wens is.

Huur betalen

Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

U kunt de huur op verschillende manieren betalen. 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? SSW gaat zorgvuldig met uw gegevens om en biedt een kostenloze betalingsregeling aan om de achterstand snel in te lopen. 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. Onze medewerkers begrijpen dat het hebben van een huurachterstand vervelend is en gaan serieus met u om.

Reparatie uitvoeren

Duidelijke afspraken en snelle service

Woningen van SSW 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 zowel telefonisch, persoonlijk op ons kantoor, schriftelijk als via onze website doorgeven en u 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, 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.

Woning onderhouden

U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

Als huurder wilt u weten wat wij doen om onze woningen te onderhouden. SSW vertelt u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. Daarnaast 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 laat SSW dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt.

Klachten afhandelen

Iedere klacht wordt serieus behandeld

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. SSW vertelt 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 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 SSW 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, als dit eerder al zo werd afgesproken en schriftelijk vastligt. U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen met een maand opzegtermijn. SSW vertelt u vervolgens duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Dit geldt ook voor veranderingen die u

zelf aan de woning heeft aangebracht en of u daar eventueel een vergoeding voor krijgt. Ook vertellen onze 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 inspecties uitvoeren zijn vriendelijk, geduldig, redelijk en deskundig. De financiële afwikkeling vindt snel plaats. U ontvangt binnen een maand de eindafrekening.

Woonstichting SSW

Waterman 45 3721 WE Bilthoven | Postbus 265 3730 AG De Bilt

telefoon: 030 220 58 33 | fax: 030 220 05 87

info@ssw.nl | www.ssw.nl