



# Zorgeloos huren

U wilt natuurlijk op een prettige manier worden geholpen door onze medewerkers en u wilt ook een helder antwoord krijgen op vragen die u heeft. Wij zijn in het bezit van het KWH-Huurlabel. Dit keurmerk garandeert een hoge kwaliteit van dienstverlening.



## Zorgeloos huren

### Zorgeloos huren bij Kennemer Wonen

U huurt een woning bij ons of bent van plan dat te gaan doen. Dan is het goed om te weten wat wij doen om de kwaliteit van dienstverlening op orde te houden en waar nodig te verbeteren. Wij zijn lid van KWH. KWH is een landelijke organisatie die zorgt dat corporaties zich ontwikkelen naar klantgerichte organisaties. KWH ziet kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening aan de klant centraal staat. Zij geeft een kwaliteitskeurmerk uit voor corporaties: het KWH-Huurlabel. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van huurders wordt bekeken.

### Het KWH-Huurlabel

Het KWH-Huurlabel gaat over alle woondiensten die de woningstichting biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen gesteld. 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 wij voldoen aan de kwaliteitseisen. In deze metingen geven huurders hun oordeel over onze dienstverlening en komen anonieme bezoekers langs op kantoor. Daarnaast beoordeelt KWH tal van zaken via telefonische meting, het checken van foldermateriaal en de website. Een deskundige commissie bepaalt vervolgens of wij het KWH-Huurlabel verdienen.

Bij woningstichtingen die het KWH-Huurlabel behaald hebben, onderzoekt KWH daarna elk jaar opnieuw of zij de kwaliteitseisen naar hun huurders waar blijven maken. Zo blijft een woningstichting de dienstverlening aan haar klanten verbeteren. Een woningstichting 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.

### Kwaliteitseisen van KWH

Per onderdeel van de dienstverlening vindt u in deze folder meer informatie over de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel.

### Corporatie bezoeken

Wij zijn 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 onze website. Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

### Kennemer Wonen bellen

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 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 kantooruren bellen. Er wordt snel opgenomen en u weet direct wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

### Woning zoeken

U kunt gemakkelijk zelf informatie vinden en met vragen wordt u deskundig geholpen. Wij bieden informatie overzichtelijk aan, zodat u snel vindt wat u zoekt. Ook wanneer u de informatie thuis via [www.kennemerwonen.nl](http://www.kennemerwonen.nl) zoekt. Onze medewerkers 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 zullen u dezelfde informatie geven zoals omschreven in de folders en op de website.

### Woning betrekken

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning. Wij kunnen u uitleg geven over huurtoeslag, maar u kunt natuurlijk ook de website van de Belastingdienst raadplegen. De huurovereenkomst wordt samen met een medewerker doorgenomen. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken wij in overleg met u.

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. Wij zorgen er dan voor dat de werkzaamheden zo snel mogelijk worden uitgevoerd. Op het moment dat u de woning betreft, heeft 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 kan veranderen, waar en bij wie u klachten over de service van de woningstichting in kan dienen etc.

### Woning veranderen

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. U kunt ons altijd om advies vragen wanneer u plannen heeft om uw woning te gaan veranderen. Bovendien wordt u verteld hoe het onderhoud geregeld wordt.

### Huur betalen

U kunt de huur op verschillende manieren betalen. Het makkelijkst is via een automatische incasso. Lukt het u niet om de huur op tijd te betalen? Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om en kunnen onder voorwaarden een kosteloze betalingsregeling aanbieden om de achterstand snel in te lopen. Wij geven duidelijk aan hoe dit werkt en wij kunnen u verwijzen naar organisaties die mensen helpen bij het aflossen van schulden.

### Reparatie uitvoeren

Onze woningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven en u krijgt snel een reactie.

U weet direct of er extra kosten verbonden zijn aan de reparatie. De afspraak wordt in overleg met u gemaakt 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.

### Woning onderhouden

Als huurder wilt u weten wat wij doen om de woningen te onderhouden. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u als huurder inspraak over bijvoorbeeld de materiaalkeuze of de kleuren die worden gebruikt. Wij vertellen 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 de woningstichting dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt. Wij controleren het eindresultaat en informeren u daarover.

In sommige wooncomplexen zijn gemeenschappelijke ruimtes die onderhouden worden, bijvoorbeeld gemeenschappelijke tuinen of trappenhuisen. Huurders die in deze 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 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 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 vertellen wij u waar u daarna terecht kunt met uw klacht.

### Woning verlaten

Verhuist u naar een andere woning? U kunt de door u aangebrachte veranderingen in de woning laten zitten als u deze heeft aangevraagd en schriftelijk goedkeuring heeft gekregen van Kennemer Wonen. U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen met een maand opzegtermijn. U kunt er ook voor kiezen om de huur eerder op te zeggen. De maximale opzegtermijn is drie maanden. Wanneer u de huur eerder dan twee maanden opzegt, ontvangt u van ons € 50. Dit bedrag wordt verrekend met de eindafrekening. Na de huuropzegging vertellen wij u duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen de medewerkers wanneer de vooropname plaats vindt en of het nodig is om een eindopname uit te voeren. Verder weet u precies wat er gebeurt als u de woning niet goed oplevert. Alle afspraken worden in overleg met u gemaakt. De financiële afwikkeling vindt snel plaats. U ontvangt binnen een maand de eindafrekening.

### Heeft u vragen?

Heeft u vragen? Belt u ons dan gerust. U kunt ons bereiken van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur via telefoonnummer 072 8 222 888.

Schuine Hondsboschelaan 45  
1851 HN Heiloo  
Postbus 284  
1850 AG Heiloo  
(072) 8 222 888

Geopend: maandag t/m vrijdag  
van 08.30 uur - 17.00 uur  
[info@kennemerwonen.nl](mailto:info@kennemerwonen.nl)  
[www.kennemerwonen.nl](http://www.kennemerwonen.nl)  
KvK 37030589

**KENNEMER**  
**WONEN**