



**Brederode  
wonen**  
Thuis in goed wonen

## We staan voor kwaliteit

### Zorgeloos huren bij Brederode Wonen

U huurt een woning bij Brederode Wonen of u bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat we doen om de kwaliteit van onze dienstverlening op orde te houden.

We baseren onze dienstverlening op de kwaliteitseisen van KWH [Kwaliteitscentrum 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 beoordeelt dat aan de hand van een kwaliteitskeurmerk voor woningcorporaties, het KWH-Huurlabel. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van de huurders wordt bekeken.

Het KWH-Huurlabel beslaat alle woondiensten 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 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 de 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.

### Privacy

Wij gaan zorgvuldig om met uw [persoons]gegevens en dragen deze in beginsel niet zonder uw toestemming over aan derden.

### Bezoeken

Brederode Wonen is goed bereikbaar, elke werkdag geopend en u kunt er de hele dag gewoon binnenlopen. 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 diensten die we bieden. Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook informatie zoeken via onze website [www.brederodewonen.nl](http://www.brederodewonen.nl). Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuis gestuurd.

### Bellen

Brederode Wonen is altijd goed bereikbaar en u kunt de hele dag bellen. U krijgt meteen antwoord op uw vraag of er wordt u verteld wanneer en van wie u een antwoord krijgt. Als de persoon die u zoekt er niet is, dan wordt u 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.

# We staan voor kwaliteit

## 2

### Een woning zoeken

We bieden informatie overzichtelijk aan zodat u snel vindt wat u zoekt. Ook wanneer u thuis de informatie via onze website zoekt. De 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 en/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 onze website.

### Uw woning betrekken

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Wij kunnen u vertellen of u recht heeft op huurtoeslag. U kunt de aangeboden woning samen met een van onze medewerkers bekijken. Besluit u de aangeboden woning te huren, dan krijgt u een concept-huurovereenkomst mee voordat u de woning betreft. En als u dat wilt, kunt u de huurovereenkomst samen met een van onze medewerkers doornemen. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken we in overleg met u. U betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u de woning samen met de opzichter door en we leggen de staat van onderhoud en de meterstanden vast. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan leggen we dit ook schriftelijk vast. Brederode Wonen voert de werkzaamheden vervolgens uit.

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 kunt veranderen, waar en bij wie u klachten [anders dan reparatieverzoeken] kunt indienen, enzovoorts. Enkele weken nadat u de woning betrokken heeft, vragen we u of alles naar uw wens is.

### Uw 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.

In de folder "De woning veranderen naar uw wens" staat welke veranderingen in of aan de woning mogen blijven zitten als u later weer gaat verhuizen. U kunt ons advies vragen wanneer u plannen heeft om uw woning te gaan veranderen. We kunnen u adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook vertellen we hoe het onderhoud geregeld wordt en laten u weten of u een vergoeding krijgt als u later weer verhuist.

Onze medewerkers staan u vriendelijk, geduldig en behulpzaam te woord. Als u het prettiger vindt dat wij de veranderingen laten uitvoeren, dan kunnen we daar tegen een bepaalde vergoeding voor zorgen.



## We staan voor kwaliteit 3

### Huur betalen

U kunt de huur op verschillende manieren betalen. U kunt gebruik maken van een maandelijkse acceptgiro. Maar het gemakkelijkst is een automatische incasso; dan heeft u er geen omkijken meer naar. Brederode Wonen gaat zorgvuldig met uw gegevens om en biedt u, indien noodzakelijk, kosteloos een betalingsregeling aan om een eventuele huurachterstand snel in te lopen.

We geven duidelijk aan hoe dit werkt en kunnen u ook verwijzen naar organisaties die helpen bij het aflossen van uw schulden. Onze medewerkers begrijpen dat het vervelend is een huurachterstand te hebben en gaan op een serieuze manier met u om.

### Het uitvoeren van reparaties

Onze woningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Dit laten we snel en vakkundig uitvoeren en maken duidelijke afspraken. Hierbij houden we rekening met uw wensen. In overleg met u plannen we de reparatie in tijdsblokken van twee uur. Zo hoeft u niet te lang te wachten en thuis te zijn. Ook laten we u weten welk bedrijf de reparatie komt uitvoeren. De mensen die de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen de rommel op.

U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven en u krijgt snel een reactie. Medewerkers die uw reparatieverzoek in ontvangst nemen, zijn vriendelijk, geduldig en behulpzaam. Zij laten u direct weten of er extra kosten verbonden zijn aan de reparatie. De kosten van dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen en kapotte scharnieren, zijn voor uw rekening. U kunt een groot deel van dit klein, dagelijks onderhoud tegen een redelijke vergoeding afkopen door een serviceabonnement te nemen.

### Onderhoud aan uw woning

Als huurder wilt u weten wat we doen om uw woning te onderhouden. Daarom houden we u via ons bewonersblad en onze website op de hoogte van de jaarlijkse onderhoudsprojecten.

U weet tijdig welke werkzaamheden worden uitgevoerd, door wie en wanneer. Ook weet u op tijd of u thuis moet blijven en of er sprake is van enige overlast. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u inspraak over bijvoorbeeld materiaalkeuze of over de kleuren die worden gebruikt. Duidelijk is bij wie u terecht kunt voor vragen of klachten. Deze contactpersoon is goed bereikbaar.

Als een onderhoudsproject niet volgens planning verloopt, dan laten we dit op tijd weten. Als u daar om vraagt, kunnen uitvoerende medewerkers zich legitimeren. Wij controleren het eindresultaat en informeren u daarover. In sommige wooncomplexen onderhouden we de gemeenschappelijke ruimtes, bijvoorbeeld tuinen of trappenhuisen. Huurders die in dergelijke woningen wonen, informeren we hoe vaak, wanneer en door wie tuinen worden onderhouden en schoonmaakprogramma's worden uitgevoerd. Ook weten zij bij wie zij terecht kunnen met vragen of opmerkingen.

# We staan voor kwaliteit

## 4

### Heeft u een klacht over onze dienstverlening?

Voor het indienen van een klacht vult u ons klachtenformulier in. Na het opsturen krijgt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin leest u wie uw klacht behandelt en wanneer u een inhoudelijke reactie mag verwachten. Meestal bedraagt deze termijn tien werkdagen.

Voor een ingewikkelde zaak waar bijvoorbeeld bedrijven bij betrokken zijn die in opdracht van Brederode werken, is meer tijd nodig. Wij houden in zo'n geval een termijn van uiterlijk vier weken aan. Onze klachtenregeling is bedoeld voor klachten over het functioneren van onze organisatie of de houding dan wel handelswijze van een medewerker. Ook personeel van bedrijven die in opdracht van Brederode werken valt daaronder. De klachtenprocedure is niet bedoeld voor een nieuw reparatieverzoek of het melden van overlast. Maar bent u ontevreden over de manier waarop wij deze meldingen hebben behandeld, dan kunt u wél een klacht indienen.

### Verhuizen

Verhuist u naar een andere woning? Brederode Wonen begeleidt u stap voor stap bij het opzeggen van de huur van uw woning en alles wat daarbij komt kijken.

U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen. De opzegtermijn is één maand.

We vertellen u precies hoe u de woning moet opleveren. Ook laten we u weten wanneer de voor- en/of eindcontrole plaatsvindt. Samen met u bekijken we welke zelf aangebrachte veranderingen u kunt laten zitten en welke u weg moet halen. Medewerkers die eventuele inspecties uitvoeren, zijn vriendelijk, geduldig, redelijk en deskundig. U weet precies wat er gebeurt als u de woning niet goed oplevert. Alle afspraken leggen we schriftelijk vast.

De financiële afwikkeling vindt binnen een maand plaats.