



Zorgeloos huren

Waterweg Wonen verhuurt ruim 11.000 woningen in Vlaardingen.

Een aanzienlijk deel van die woningen is bereikbaar voor huishoudens met lage inkomens die goed en betaalbaar moeten kunnen wonen. Ook zijn we er voor huishoudens met hogere inkomensniveaus die geen reële kansen hebben op een passende woning.

Een deel van ons woningbezit is te koop. Behalve de verhuur en verkoop van woningen verhuurt Waterweg Wonen ook bedrijfsruimte en parkeergarages. Waterweg Wonen is de grootste sociale verhuurder in Vlaardingen.

Waterweg Wonen doet meer dan woningen bouwen, verhuren en verkopen. We steken veel geld en energie in het leefbaar maken en houden van de omgeving waarin onze woningen staan. Extra oog hebben we voor groepen die door de leeftijd of een lichamelijke beperking niet goed in een 'gewoon' huis kunnen wonen. Daarvoor zoeken we samenwerking met zorginstellingen en bouwen we woningen die voor hen speciaal geschikt zijn.

Algemeen

Waterweg Wonen neemt de klant als maat. Door KWH-metingen peilen wij hoe u als klant onze dienstverlening ervaart. Sinds januari 2005 zijn wij in het bezit van het KWH-huurlabel. KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Via metingen bepalen zij of Waterweg Wonen voldoet aan de kwaliteitseisen die het KWH stelt. Nadat het label behaald is, onderzoekt KWH steeds opnieuw of de corporatie aan de kwaliteitseisen blijft voldoen. Deze kwaliteitseisen staan in deze brochure beschreven.

Via Internet

Mijn.waterwegwonen.nl

U kunt uw woonzaken gratis, 24 uur per dag en 7 dagen per week, regelen via mijn.waterwegwonen.nl. Daar regelt u uw woonzaken makkelijk en snel wanneer het ú uitkomt! Bij ondertekening van het huurcontract ontvangt u een gebruikersnaam en wachtwoord die toegang geven tot deze online klantenservice.

Corporatie bellen

Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachtrijen

U kunt Waterweg Wonen bereiken via telefoonnummer (010) 248 88 88. U krijgt zo snel mogelijk een medewerker aan de lijn die uw vraag zo goed mogelijk probeert te beantwoorden. Als dit niet lukt, bijvoorbeeld als er zaken (verder) uitgezocht moeten worden, hoort u wanneer en van wie u een antwoord krijgt. Voor spoedeisende reparaties kunt u ook buiten kantooruren bellen. Wij helpen u snel en u weet direct wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

Corporatie bezoeken

Goed bereikbaar en korte wachttijden

Waterweg Wonen is goed bereikbaar. Wij houden onze wachttijden zo kort mogelijk en u wordt geholpen door medewerkers die u serieus nemen. Gesprekken van persoonlijke aard worden gevoerd in een speciale kamer en dienen vooraf te worden ingepland via mijn.waterwegwonen.nl of het contactformulier op www.waterwegwonen.nl.

Woning zoeken

Gemakkelijk zelf informatie vinden en goed geholpen worden

Waterweg Wonen streeft ernaar om de informatie zo overzichtelijk mogelijk aan te bieden. Zo kunt u ook via onze internetsite www.waterwegwonen.nl informatie vinden over bijvoorbeeld onze beschikbare huurwoningen met foto's, een plattegrond van de woning en gegevens over de woning zelf zoals installaties, tuin of bergingen.

Woning betrekken

Zorg en aandacht bij het betrekken van een nieuwe woning

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Waterweg Wonen kan u ook meer vertellen of u bijvoorbeeld recht heeft op Huurtoeslag. Voordat u besluit de woning te accepteren, kunt u de woning samen met één van onze medewerkers bekijken. Besluit u dat u de woning wilt huren, dan tekent u de huurovereenkomst. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maakt u met Waterweg Wonen. U betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u samen met één van onze medewerkers de woning door. U legt samen vast hoe uw woning er uit ziet. Zijn er nog werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en nagekomen. Bij ondertekening van het huurcontract ontvangt u onder andere een gebruikersnaam en wachtwoord voor mijn.waterwegwonen.nl: onze online klantenservice. Hier kunt u uw woonzaken regelen wanneer het u uitkomt!

In onze online brochures vindt u alle informatie over onze werkwijze. Zoals hoe u reparaties kunt melden, de huur kan betalen, uw woning kunt veranderen, waar en bij wie u klachten (anders dan reparaties) kunt indienen, et cetera. De fysieke exemplaren van onze brochures kunt u ook ophalen op ons kantoor, Van Hogendorpstraat 1011.

Woning veranderen

Advies en vergoeding bij het zelf veranderen van uw woning

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat u precies weet wat u wel en niet mag veranderen. Waterweg Wonen heeft hiervoor duidelijke spelregels. In deze spelregels staat welke veranderingen in of aan de woning mogen blijven zitten als u later weer gaat verhuizen. U kunt advies vragen aan Waterweg Wonen als u van plan bent om de woning te gaan veranderen. Waterweg Wonen kan u adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook vertellen wij u hoe het onderhoud geregeld wordt en of u een vergoeding krijgt wanneer u later weer verhuist. Meer informatie vindt u in de brochure 'Klussen in huis? Dat mag!' en de uitgebreide versie 'Thuis in uw huis'.

Huur betalen

Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

U kunt de huur op verschillende manieren betalen. Automatische incasso is voor u en voor ons de meest gemakkelijke manier. U heeft er dan namelijk geen omkijken meer naar. Indien het u niet lukt om de huur op tijd te betalen, kan Waterweg Wonen u adviseren welke stappen u het beste kunt nemen. Daarnaast kan Waterweg Wonen u doorverwijzen naar organisaties die u kunnen helpen bij het aflossen van schulden. Meer informatie vindt u in de brochure 'Huur en huurbetaling'.

Reparatie uitvoeren

Duidelijke afspraken en snelle service

U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren indienen. Via mijn.waterwegwonen.nl (24 uur per dag, 7 dagen per week), telefonisch of aan de balie. Bij het melden van een reparatie weet u direct of er extra kosten verbonden zijn aan de uitvoering van de reparatie. Op mijn.waterwegwonen.nl kunt u voor een groot aantal reparaties de afspraak zelf inplannen, anders wordt in overleg met u een afspraak gemaakt in tijdsblokken van twee uur. U hoeft zo niet onnodig lang te wachten en thuis te zijn. De afspraak wordt vastgelegd en u weet welk bedrijf de reparatie uit komt voeren. 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 het serviceabonnement. Voor het serviceabonnement kunt u zich aanmelden voor een vast bedrag per maand. Meer informatie kunt u lezen op onze website in onze brochure Serviceabonnement. Wilt u weten welke reparatie voor rekening is van Waterweg Wonen en welke voor eigen rekening, een overzicht vindt u op onze website in de brochure 'Onderhouds ABC'.

Woning onderhouden

U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

Waterweg Wonen voert regelmatig onderhoudswerkzaamheden uit. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u als huurder inspraak over bijvoorbeeld de materiaalkeuze of de kleuren die worden gebruikt. Als de werkzaamheden in of aan uw woning plaatsvinden, vertelt Waterweg Wonen precies door wie de werkzaamheden uitgevoerd worden en wanneer. Ook weet u 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. Als de onderhoudswerkzaamheden niet volgens planning verlopen, dan laat Waterweg Wonen u dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoud uitvoeren kunnen zich legitimeren als u daarom vraagt. In sommige complexen zijn gemeenschappelijke ruimtes die onderhouden worden. Bijvoorbeeld de 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

Waterweg Wonen neemt iedere klacht serieus

Het gebeurt helaas wel eens dat u ontevreden bent over de gang van zaken. Misschien bent u minder tevreden over de manier waarop u behandeld bent door één van onze medewerkers. Of heeft u een klacht of probleem over bijvoorbeeld uw burens, omgeving of betaling. Waterweg Wonen kan u precies vertellen hoe en bij wie u dergelijke klachten in kunt dienen. Na het indienen van een klacht, heeft u binnen vijf werkdagen een eerste reactie in huis. Dan weet u wie uw klacht in behandeling heeft en binnen welk termijn u antwoord krijgt. Afspraken die daarbij worden gemaakt, staan op papier en worden nagekomen.



WATERWEG WONEN

Lukt het toch niet om een passende oplossing te bieden, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke geschillencommissie. Meer informatie vindt u in de brochure 'Geschillencommissie'.

Woning verlaten

U weet waar u aan toe bent

Verhuist u naar een andere woning? Dan kunt u de door u aangebrachte veranderingen in de woning laten zitten als u dit eerder afgesproken heeft en het schriftelijk vastligt. U kunt de huurovereenkomst op elk moment opzeggen en deze zal de daarop volgende werkdag in behandeling worden genomen. U heeft een maand opzegtermijn. Waterweg Wonen vertelt u hoe uw woning opgeleverd moet worden en wanneer de eerste 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. U ontvangt binnen een maand de eindafrekening. Meer informatie vindt u in onze brochure 'Verhuizen' en de brochure 'Het opleveren van de woning'.

Hoewel wij er naar streven correcte en actuele informatie te verschaffen, kunnen wij niet garanderen dat de informatie juist is op het moment waarop deze wordt ontvangen of dat de informatie na verloop van tijd nog steeds juist is. Waterweg Wonen accepteert geen enkele aansprakelijkheid hieromtrent.



Simpel en snel met mijn.waterwegwonen.nl

Via onze online klantenservice mijn.waterwegwonen.nl kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week een groot aantal zaken regelen. Voor onder andere informatie over uw woning, het indienen van een reparatieverzoek en uw betalingen bent u hier aan het juiste adres. Ook kunt u contact opnemen met ons Woonpunt op telefoonnummer (010) 248 88 88. Via mijn.waterwegwonen.nl kunt u ook een afspraak met een van onze medewerkers inplannen.



Bezoekadres Van Hogendorpstraat 1011 **Postadres** Postbus 3, 3130 AA Vlaarding
Tel (010) 248 88 88 **Internet** www.waterwegwonen.nl **E-mail** info@waterwegwonen.nl
Waterweg Wonen is lid van KWH

