

De service van Vestia

HUURDERSinfo

Kwaliteit als uitgangspunt



VESTIA

De service van Vestia

Kwaliteit als uitgangspunt

Inhoudsopgave

Kwaliteit als uitgangspunt	4
Telefonische bereikbaarheid	4
Klanttevredenheidsonderzoek	4
Woonwinkel	4
Informatie	4
Al onze services op een rijtje	5
Schoon, heel en veilig	5
Schoonmaak algemene ruimten	5
Graffitiverwijdering	5
Vervuiling woonomgeving	6
Serviceabonnement	6
Direct afspraak bij reparatieverzoek	6
Reparatieverzoeken via internet	6
Kwaliteit van reparaties	6
Onderhoudsniveau algemene ruimten	6
Schade door vandalisme	6
Sociale klachten, overlast en vernieling	7
Brandpreventie	7
Veiligheidskeuring bij mutatie	7
Woningaanpassingen WMO	7
Individuele woningaanpassingen	7
Oplevering van nieuwbouw of renovatie	7
Een woning zoeken en vinden	8
Uitleg aan woningzoekenden	8
Woningbezichtiging	8
Bedenktijd voor acceptatie	8
Woningruil	8
Advies over woonlasten en huurtoeslag	8

Afsluiten huurovereenkomst	9
Goed bewoonbare woning	9
Zelf een keuken of badkamer kiezen	9
Opleveringsgesprek	10
Snel en eenvoudig via internet	10
Betalen	10
Bonus bij automatische incasso	10
Betalingsregeling	10
Schuldhelpverlening	10
Uw huur opzeggen	11
Bonus vroeg opzeggen	11
Beëindigen op iedere werkdag	11
Zelf aangebrachte voorzieningen	11
Meterstanden opnemen	11
Meedenken over onze dienstverlening?	12
Klachten en opmerkingen	12
Vestia klantenpanel	12

Kwaliteit als uitgangspunt

De service van Vestia heeft kwaliteit als uitgangspunt. Of het nu gaat om het vinden van een woning, de zorg voor een hele, schone en veilige woonomgeving, telefonische bereikbaarheid of betalingsregelingen, als klant kunt u rekenen op een goede kwaliteit van onze dienstverlening. In deze brochure hebben we puntsgewijs voor u op een rijtje gezet wat de service van Vestia inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten.

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

Kwaliteit is geen momentopname, maar iets waar we voortdurend scherp op zijn. Zo zorgen we ervoor dat we telefonisch goed bereikbaar zijn en dat u vlot een juist antwoord krijgt. Tijdens kantooruren, maar ook daarbuiten. Buiten kantoor tijden kunt u noodsituaties bij alle Vestia-bedrijven melden via een speciaal telefoonnummer. Dit telefoonnummer verschilt per bedrijf en is al in uw bezit.

KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK

Om het peil van onze dienstverlening hoog te kunnen houden, voeren onderzoekers het hele jaar door metingen uit. Zij nemen bijvoorbeeld onze telefonische bereikbaarheid onder de loep of doen onderzoek naar specifieke processen als huuropzegging, de afhandeling van reparatieverzoeken en de uitvoering van planmatig onderhoud.

WOONWINKEL

Een goed contact met onze huurders vraagt ook om een bijpassende ontvangstruimte en korte communicatielijnen. De Vestia-bedrijven beschikken daarom over een woonwinkel of regiokantoor waar u ideeën kunt opdoen, het huur- én koopaanbod kunt bekijken en waar u de keukenkastjes en badkamerinrichting van uw keuze kunt uitzoeken (zie de voorwaarden verderop in deze brochure). Want ook als het om huren gaat, vinden wij keuzevrijheid heel belangrijk.

INFORMATIE

Het laatste nieuws over onze dienstverlening, de wijken waarin we actief zijn en de nieuwbouw- en renovatieprojecten waaraan we werken, vindt u vanzelfsprekend op www.vestia.nl. Achtergronden en persoonlijke verhalen leest u terug in ons bewonersblad Via Vestia, dat

vier keer per jaar verschijnt in een editie voor Haaglanden en Rotterdam. Bovendien bevat Via Vestia lezersaanbiedingen waarmee u uw voordeel kunt doen. Over verschillende diensten zijn aparte brochures beschikbaar: 'Klussen in uw woning', 'Het serviceabonnement en woningonderhoud'. Veel nuttige informatie is ook te vinden in de 'Algemene huurvoorwaarden'. Voor belangrijke informatie, bijvoorbeeld over groot onderhoud, benaderen we u graag persoonlijk. U mag van ons verwachten dat deze informatie duidelijk is opgesteld en tijdig wordt verspreid.

Al onze services op een rijtje

Schoon, heel en veilig

Uitgangspunt van ons werk is dat u zelf keuzes maakt, die Vestia respecteert en waar mogelijk ondersteunt. Dat betekent samen met u werken aan leefbare wijken. Want de kwaliteit van de woonomgeving is minstens zo belangrijk als de kwaliteit van de woningen zelf. Schoon, heel en veilig is de norm. Concreet betekent dat algemene ruimten schoonhouden, het groen bijhouden en aandacht voor veiligheid in en om het huis. Dat staat centraal in de onderstaande services.

SCHOONMAAK ALGEMENE RUIMTEN

Op uw verzoek en dat van uw burens regelt Vestia de schoonmaak van de algemene ruimten. Vestia betreft u bij het vaststellen van het schoonmaakpakket voor het complex waar u woont. Het gewenste schoonmaakniveau leggen we vast en Vestia ziet erop toe dat de kwaliteit van het schoonmaakwerk aan deze norm voldoet. De kosten komen voor uw eigen rekening. Wanneer er incidenteel sprake is van extreme vervuiling, zorgt Vestia dat het wordt schoongemaakt en opgeruimd. Als de kosten daarvoor niet te verhalen zijn op de veroorzakers van de overlast, komen deze voor onze rekening.

GRAFFITIVERWIJDERING

Vestia zorgt ervoor dat graffiti binnen 2 werkdagen na melding wordt verwijderd.

**VERVUILING
WOONOMGEVING**

Als de woonomgeving is vervuild, neemt Vestia zonodig het initiatief om het op te ruimen. Daarbij werken we zoveel mogelijk samen met andere partijen. Vestia voert ook zelf acties uit voor de aanpak van vervuiling.

SERVICEABONNEMENT

Vestia biedt een serviceabonnement aan voor veel reparaties die volgens de wet of de algemene huurvoorwaarden voor rekening komen van de huurder. Daarmee kunt u relatief goedkoop reparaties aan uw woning door ons laten verrichten. Meer hierover leest u in de brochure 'Het serviceabonnement en woningonderhoud'. Er zijn overigens enkele uitzonderingen, waar het serviceabonnement niet van toepassing is. In sommige sloopcomplexen bieden we deze service bijvoorbeeld niet aan.

**DIRECT AFSpraak BIJ
REPARATIEVERZOEK**

Als u een reparatieverzoek indient bij Vestia, een aannemer of een leverancier waarmee Vestia samenwerkt, kunt u tijdens het eerste contact een afspraak maken voor inspectie of herstel.

**REPARATIEVERZOEK VIA
INTERNET**

Op www.vestia.nl kunt u aangeven op welke dag en welk tijdstip u het liefst heeft dat we komen repareren. Houd u er daarbij rekening mee dat er tussen de melding en de afspraak minimaal één werkdag zit. Als u bijvoorbeeld op vrijdag uw verzoek invoert, kunt u vanaf dinsdag een afspraak inplannen.

**KWALITEIT VAN
REPARATIES**

Standaardreparaties voeren wij in één bezoek uit. Na afhandeling wordt de rommel opgeruimd.

**ONDERHOUDSNIVEAU
ALGEMENE RUIMTEN**

Vestia zorgt ervoor dat de verlichting, ramen, brievenbussen, liften, bellentableaus en het schilderwerk in de algemene ruimten in tact zijn en goed werken. Bij het uitvoeren van reparaties hebben we soms echter te maken met levertijden van externe leveranciers (bv. bij liften).

**SCHADE DOOR
VANDALISME**

Vestia regelt het herstellen van schade door vandalisme. Het gaat om schade aan de buitenzijde van de woning of in gemeenschappelijke ruimten.

**SOCIALE KLACHTEN,
OVERLAST EN
VERNIELING**

U kunt contact opnemen met Vestia voor het melden van overlast, vernielingen of een sociale klacht. Waar mogelijk handelen wij de melding af. Anders verwijzen wij door naar de juiste instantie, bijvoorbeeld de politie. Tijdens de melding vertellen we u hoe we het probleem gaan aanpakken. Ook wijzen we u op uw eigen verantwoordelijkheid. Richting andere organisaties treden we zonodig op als initiatiefnemer. Om overlast in de complexen te voorkomen, stimuleert en ondersteunt Vestia het afspreken van leefregels. Waar leefregels gelden, voert Vestia een actief handhavingbeleid uit. (Buren)overlast kunt u ook melden via www.vestia.nl.

BRANDPREVENTIE

Waar deze voorzieningen in de woningen ontbreken, plaatst Vestia bij nieuwe verhuringen (of complexgewijs) één of meer rookmelders en een aardlekschakelaar.

**VEILIGHEIDSKEURING BIJ
MUTATIE**

Bij een nieuwe verhuring controleren we de veiligheid van de woning. Waar nodig voeren we reparaties uit aan de voorzieningen voor gas, water en elektra.

**WONINGAANPASSINGEN
WMO**

In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) geeft Vestia voorlichting over woningaanpassingen voor ouderen en mindervaliden. Waar mogelijk nemen we ook de uitvoering op ons, waarbij we rekening houden met lokale gemeentelijke regelgeving.

**INDIVIDUELE
WONINGAANPASSINGEN**

Op verzoek adviseert en begeleidt Vestia u bij het aanpassen of verbouwen van uw woning.

**OPLEVERING VAN
NIEUWBOUW OF
RENOVATIE**

Vestia ziet erop toe dat nieuwbouw en renovatieprojecten zonder gebreken en schoon worden opgeleverd. Mocht er toch iets niet in orde zijn, dan wordt het netjes hersteld. Ook dit wordt door Vestia gecontroleerd.

Een woning zoeken en vinden

Een woning zoeken is leuk, maar er komt ook veel bij kijken. Wij helpen u graag op weg om een geschikte woning te vinden. Bent u eenmaal klant van Vestia, dan kan er meer dan u denkt. Zelf een keuken of een badkamer kiezen, woningruil en zaken via internet regelen. De volgende services gaan over ons huuraanbod en onze huurbemiddeling.

UITLEG AAN WONINGZOEKENDEN

Vestia maakt u actief wegwijs bij het zoeken naar een woning of het reageren op het woningaanbod. Bijvoorbeeld door samen naar een passende woning in het woningaanbod te zoeken of het gebruik van de Woonkrant uit te leggen.

WONINGBEZICHTIGING

Als kandidaat-huurder krijgt u de gelegenheid om de woning van uw keuze te bekijken. Dat kan in lege of bewoonde staat zijn. Als u dat wenst, is een medewerker van Vestia tijdens de rondleiding beschikbaar voor het geven van informatie.

BEDENKIJD VOOR ACCEPTATIE

U hoeft niet meteen te beslissen of u een woning wilt huren. Als u de enige kandidaat bent, heeft u een bedenktijd van drie dagen. Bij groepsaanbiedingen vraagt Vestia u wel direct te beslissen. U kunt dan binnen drie dagen alsnog zonder kosten van de woning afzien.

WONINGRUIL

Woningruil is mogelijk als u minimaal 1 jaar in uw woning woont. Bij woningruil sluiten we altijd een nieuwe huurovereenkomst af met de ruilkandidaat voor minimaal één jaar. De huur wordt aangepast aan het actuele prijsniveau en we controleren de woning. Zonodig herstellen we onveilige zaken.

ADVIES OVER WOONLASTEN EN HUURTOESLAG

In onze woonwinkels kunt u als huurder en als woningzoekende terecht voor advies over woonlasten. Ook kunt u bij ons een indicatie krijgen van de hoogte van de huurtoeslag.

AFSLUITEN HUUROVEREENKOMST

Het afsluiten van een nieuwe huurovereenkomst is een bijzonder moment. U heeft immers een nieuw of een ander huis! We staan er graag even bij stil. Ook krijgt u van Vestia op dat moment allerlei informatie over de woning of het complex waar u gaat wonen, de voorzieningen in de buurt, automatisch betalen, ons serviceabonnement, de mogelijkheden voor extra service (bv. inboedelverzekering en schoonmaak) en de verplichtingen die u als huurder heeft. Voordat u de huurovereenkomst ondertekent, krijgt u dan ook de gelegenheid om de overeenkomst en de algemene huurvoorwaarden goed door te lezen.

GOED BEWOONBARE WONING

Vanaf het moment dat de huur ingaat, garanderen wij een goed bewoonbare woning. Dat wil zeggen dat iedere voorziening gebruikt kan worden waarvoor deze bedoeld is. Zoals gas, water en licht, de keuken, badkamer en het toilet, ramen, deuren en sloten. Mocht dat niet zo zijn, dan bieden we u een tegemoetkoming aan. Op uw verzoek kan Vestia in bijzondere situaties ook maatwerk bieden, waardoor u de woning kunt betrekken voordat deze goed bewoonbaar is. Er moeten dan nog werkzaamheden worden verricht. Met u spreken we de datum af waarop deze werkzaamheden klaar moeten zijn. Ook hiervoor geldt dat we u een tegemoetkoming aanbieden als wij deze afspraak niet kunnen nakomen.

ZELF EEN KEUKEN OF BADKAMER KIEZEN

Als Vestia door onderhoud aan uw woning of bij nieuwbouw een nieuwe keuken of badkamer aanbrengt, kunt u in onze woonwinkels zelf de kleur van de tegels, kastdeurtjes en handgrepen uitzoeken. Daaraan zijn geen kosten verbonden. In sommige woonwinkels bieden we lokaal extra keuzemogelijkheden. Als u daarvan gebruik wilt maken, betaalt u afhankelijk van de gekozen opties een bedrag bij. Het is ook mogelijk om uw keuken of badkamer te laten vervangen zónder dat er reden voor onderhoud of nieuwbouw is. Naast eventuele extra's, betaalt u dan ook de resterende afschrijvingskosten aan Vestia. Dat gebeurt conform ons beleid voor het zelf aanbrengen van voorzieningen in uw woning. Meer daarover leest u in de brochure 'Klussen in uw woning'.

OPLEVERINGSGESPREK

We horen graag of uw nieuwe woning helemaal in orde en naar wens is. Daarom nemen we binnen drie maanden na het ondertekenen van de huurovereenkomst contact met u op voor een opleveringsgesprek. Tijdens dat gesprek behandelen we uw vragen. Bijvoorbeeld over de technische staat van de woning en het complex, administratieve aangelegenheden (zoals huurbetaling) en het sociaal beheer van het complex en de woonomgeving.

SNEL EN EENVOUDIG VIA INTERNET

Bij Vestia kunt u steeds meer zaken via internet regelen. Dat werkt snel en eenvoudig. Bij het verhuren van een woning kan bijvoorbeeld de informatievoorziening via internet lopen. Ook kunt u via www.vestia.nl de woning accepteren of weigeren. Zittende huurders kunnen via onze website bovendien hun huur opzeggen.

Betalen

Zorgeloos wonen betekent ook dat het op financieel gebied allemaal goed is geregeld. Vestia biedt verschillende diensten om het u daarbij makkelijker te maken of u te helpen. Bijvoorbeeld met automatische incasso en betalingsregelingen.

BONUS BIJ AUTOMATISCHE INCASSO

Het loont om uw huur iedere maand automatisch van uw rekening te laten afschrijven. Als dit een jaar probleemloos gebeurt, stelt Vestia daar jaarlijks een bonus tegenover. De actuele bedragen vindt u op www.vestia.nl. Ook kunt u ze opvragen in de woonwinkel.

BETALINGSREGELING

Een betalingsachterstand is vervelend en moet altijd worden ingelopen. Om u hierbij te helpen, spreekt Vestia in voorkomende gevallen met u een renteloze betalingsregeling af.

SCHULDHULPVERLENING

In het geval uw schulden steeds verder oplopen, kent Vestia de juiste ingangen bij professionele instanties voor schuldhulpverlening. Zij kunnen u helpen om financieel weer orde op zaken te stellen.

Uw huur opzeggen

Verhuizing naar een andere regio of stad. Een woning gekocht. Allemaal redenen om uw huur op te zeggen. Daarbij kunt u profiteren van een bonus voor vroeg opzeggen. Ook is het goed om even stil te staan bij mogelijke zelf aangebrachte voorzieningen.

BONUS VROEG OPZEGGEN

Bij Vestia krijgt u een bonus voor iedere week (met een maximum van vier weken) die u eerder opzegt dan de verplichte opzegtermijn van 30 dagen. De actuele bedragen staan op www.vestia.nl. Voorwaarde daarbij is dat de opleverdatum niet verschuift en dat u de woning volgens afspraak oplevert.

BEËINDIGEN OP IEDERE WERKDAG

U kunt de huurovereenkomst van uw woning beëindigen op iedere werkdag. Dit kan schriftelijk, via internet of bij de balie van de woonwinkel. Hierbij geldt natuurlijk wel de minimale opzegtermijn van 30 dagen.

ZELF AANGEBRACHTE VOORZIENINGEN

Ook uw huurwoning kunt u een persoonlijk tintje geven. Vestia heeft daarvoor algemene spelregels opgesteld, die verwoord staan in de brochure 'Klussen in uw woning'. Bij het beëindigen van uw huurovereenkomst, keert Vestia een vergoeding uit voor de voorzieningen die nog niet zijn afgeschreven en die leiden tot meer comfort.

METERSTANDEN OPNEMEN

Bij het opzeggen van de huur neemt Vestia de meterstanden op.

Meedenken over onze dienstverlening?

Als professionele en deskundige woningcorporatie willen we niet alleen zeggen wat we doen, maar vooral ook doen wat we zeggen. Daarom horen we het graag als u klachten, opmerkingen of suggesties heeft.

KLACHTEN EN OPMERKINGEN

Klachten over onze dienstverlening meldt u bij de klantenservice. Uitgangspunt is dat we klachten zoveel mogelijk in één keer afhandelen en bij terechte klachten znodig voor een tegemoetkoming zorgen. Opmerkingen of suggesties meldt u bij ons door de antwoordkaart 'Meedenken over onze dienstverlening?' in te vullen. U kunt deze kaart opsturen of inleveren bij uw kantoor.

VESTIA KLANTENPANEL

Het is ook mogelijk om op structurele basis mee te denken over onze kwaliteit van dienstverlening. Dan kunt u deelnemen aan het digitale Vestia klantenpanel. Deze groep huurders geeft via internet vier tot zes keer per jaar gericht zijn mening over onze service. Bijvoorbeeld over onze telefonische bereikbaarheid of het verbeteren van onze dienstverlening in het algemeen. Heeft u daar ideeën over, dan kunt u zich opgeven via www.vestia.nl of de antwoordkaart 'Meedenken over onze dienstverlening?'. U vindt deze kaart in deze brochure.

WWW.VESTIA.NL

altijd in de buurt