

## Gewijzigde openingstijden

Op de volgende dagen is Vestia Westland gesloten:

vrijdag 30 april  
**Koninginnedag**

donderdag 13 mei - vrijdag 14 mei  
**Hemelvaart**

woensdag 5 mei  
**Bevrijdingsdag**

maandag 24 mei  
**Pinksteren**

Voor spoedeisende reparaties kunt u altijd contact met ons opnemen via (0174) 63 60 50.

## Vestia.nl is vernieuwd!

Voor veel van onze diensten kunt u nu ook online terecht. Kijk op [www.vestia.nl/westland](http://www.vestia.nl/westland). Hier vindt u alles over Vestia Westland.

U kunt bijvoorbeeld online een reparatieverzoek indienen, antwoorden op veelgestelde vragen vinden of een brochure downloaden.



Een postzegel is niet nodig



Vestia Westland  
Antwoordnummer 2  
2670 WB Naaldwijk



## Bereikbaarheid Vestia Westland

Tiendweg 4  
Postbus 203  
2670 AE Naaldwijk  
Telefoon (0174) 63 60 50  
Fax (0174) 62 79 71  
westland@vestia.nl  
[www.vestia.nl/westland](http://www.vestia.nl/westland)

### Openingstijden

Maandag tot en met donderdag:  
08.30 - 16.30 uur  
Vrijdag: 08.30 - 12.30 uur

### Klantenservice

Tijdens kantooruren telefoonnummer (0174) 63 60 50. Buiten kantooruren kunt u ons alleen voor noodgevallen bereiken op telefoonnummer (0174) 63 60 50.

### Reparaties online

24 uur per dag op een snelle en eenvoudige manier melding maken van een reparatieverzoek? Op [www.vestia.nl/westland](http://www.vestia.nl/westland) vindt u een online formulier voor reparatieverzoeken. Het formulier staat onder Service voor huurders.

## Colofon

Redactieadres:  
Postbus 203  
2670 AE Naaldwijk  
westland@vestia.nl

Oplage: 3.750

# Vestianieuws

actuele informatie voor de huurders van Vestia Westland

april 2010

## Buren samen aan tafel voor multicultureel diner

Wie op zaterdag 13 maart wijkcentrum de Hunselaer te Honselersdijk binnen stapte, liep het water in de mond. In het wijkcentrum was een multicultureel diner georganiseerd, voor en door buurtbewoners en de vrijwilligers van het wijkcentrum.

### Multiculti-mix van bezoekers en gerechten

Ruim 100 buurtbewoners schoven aan tafel aan. Van jong tot oud, en met een keur van culturele achtergronden. De diverse culturen werden weerspiegeld in de gerechten. De keuze was enorm met 18 verschillende soorten hapjes: couscous, een Bosnische maaltijd, Argentijnse specialiteiten, pizza's, baklava en echte Hollandse stampotten. De koffie en thee werden in traditionele Marokkaanse stijl geserveerd.

### Eten en ontmoeten

Buurtbewoners die anders niet zo snel met elkaar in gesprek raken, zaten nu samen aan tafel. Dit leidde tot leuke en onverwachte gesprekken. Het diner bleek zo een mooie gelegenheid om elkaar eens op andere manier te ontmoeten, en te leren kennen. Alle aanwezigen reageerden enthousiast op de gezelligheid en het heerlijke eten. Het multiculturele diner was zo'n een succes, dat Stichting Welzijn Westland het initiatief een vervolg wil geven op andere locaties in het Westland! Ook die initiatieven steunt Vestia Westland graag.

Uw  
vertrouwde  
niewsbrief,  
in een nieuw  
jasje!



### Wilt u ook een buurtactiviteit organiseren?

Bijvoorbeeld samen de galerij opvrolijken, een barbecue houden of... bedenk het maar! Laat het ons weten. Vestia Westland steunt dit soort ontmoetingen tussen buurtbewoners! Zo hebben medewerkers van Vestia Westland tijdens NL Doet op 19 maart samen met bewoners van Prinsenhof en Joanneshof de woongebouwen volgezet met viooltjes.

## ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN

## Schoonmaken dakgoten voorzijde woningen

Vanaf 23 maart 2010 is Vestia Westland op diverse locaties in Honselersdijk gestart met het schoonmaken van de dakgoten aan de voorzijden van de woningen. Hierna volgen Maasdijk en Naaldwijk. De aannemer die deze klus uitvoert is RRS Nederland BV uit Den Haag.

### Goten achtergevel

Goten aan de achtergevel reinigen we niet preventief. Uit ervaring blijkt dat deze minder snel verstopt raken. Als blijkt dat ook de dakgoot aan de achtergevel wel verstopt is, kunt u contact opnemen met de Klantenservice van Vestia Westland.

### Om welke woningen gaat het?

De preventieve reiniging voeren alleen uit in straten waar relatief veel bomen staan.

# Wat vindt u van onze dienstverlening?

Waarover bent u tevreden? En wat kan er beter? Regelmatig laten wij extern onderzoeksbureau USP onderzoek doen onder huurders naar de kwaliteit van onze dienstverlening.

## Resultaten 2009

In 2009 het onderzoek van 2009 gaf u aan in het algemeen wel tevreden te zijn over hoe wij u van dienst zijn. Reparatieverzoeken volgen we goed op, vertrekkende en nieuwe huurders krijgen duidelijke uitleg over de zaken die men bij verhuizing allemaal moet regelen. Ook gaf u aan dat onze medewerkers u vriendelijk en vakkundig te woord staan. Als rapportcijfer kregen wij in 2009 daarom een 7,5. Een mooi cijfer, maar het kan altijd beter!

## Onderzoek 2010: graag uw medewerking

In opdracht van Vestia Westland meet onderzoeksbureau USP continu de kwaliteit van de dienstverlening. Ook in 2010. Het gaat om dienstverlening op het gebied van reparatieverzoeken, melden van overlast, verhuizen naar een nieuwe woning en planmatig onderhoud.

Op basis van steekproeven controleert USP deze zaken. U kunt dus eventueel een telefoontje van hen verwachten. Vertrouwt u het telefoontje niet helemaal?



Neem dan contact met ons op. Om onze dienstverlening te verbeteren vragen we uw medewerking. Alvast bedankt!

Op de volgende tijden kan USP contact met u opnemen: maandag t/m vrijdag tot 21.00 uur, zaterdag tot 19.00 uur



In deze rubriek veelgestelde vragen aan de afdeling Klantenservice

## Ik ben mijn sleutels verloren en kan nu niet meer in mijn woning. Heeft Vestia Westland nog een sleutel voor mij?

Helaas, wij hebben geen reservesleutels van uw woning. Bij het ondertekenen van het huurcontract krijgt u van ons de sleutels: dat zijn de enige sleutels die er van uw woning zijn. Bent u al uw sleutels kwijt en kunt u uw huis niet meer in? Neemt u dan contact met ons op. Wij kunnen voor u de voordeur openmaken. Vervolgens plaatsen we dan een nieuw slot in de deur. Let op: hieraan zijn wel kosten verbonden, die fors kunnen oplopen! Sleutels voor de algemene entree deur moet u via Vestia bestellen. Hiervoor wordt uw legitimatie gevraagd.

**Tip:** Geef aan iemand die u vertrouwt een sleutel van uw woning in bewaring. Dan kunt u altijd in uw woning. Daarnaast kunt u dan met deze bewaarde sleutel, extra sleutels bij laten maken. De kosten hiervan zijn aanzienlijk lager dan de kosten van het vervangen van het slot.

Heeft u een vraag aan Vestia Westland? Belt u dan gerust met de afdeling Klantenservice, telefoon (0174) 63 60 50.

# Optimaliseren van uw gegevens

Vestia vindt het belangrijk om u als huurder goed te informeren over onze dienstverlening en activiteiten. Om u goed en snel te kunnen bereiken, hebben wij uw e-mailadres en telefoonnummer(s) nodig. We vragen u daarom uw actuele gegevens aan ons door te geven. Zo kunnen wij ons gegevensbestand controleren en eventueel aanpassen of aanvullen.

## Via antwoordkaart of per email

U kunt onderstaande antwoordstrook invullen en aan ons retour zenden (postzegel is niet nodig). Maar u kunt uw gegevens ook e-mailen aan: [westland.klantenservice@vestia.nl](mailto:westland.klantenservice@vestia.nl). Vergeet dan niet ook uw naam en adres te vermelden.

## Ontvang een Westland-plattegrond!

Reageer snel! De eerste 700 inzenders ontvangen een Westland-plattegrond. Wij vinden de weg naar u, en u vindt zo de weg in het Westland! Let op: heeft u na 1 juni nog geen plattegrond ontvangen, dan zat uw reactie niet bij de eerste 700 inzenders.

## Antwoordkaart

Voor- en achternaam \_\_\_\_\_

**Ik huur op:**

Straat en huisnummer \_\_\_\_\_

Plaats \_\_\_\_\_

**Dit zijn mijn gegevens:**

E-mailadres \_\_\_\_\_ @

Telefoon vast (0174) \_\_\_\_\_

Telefoon mobiel 06 \_\_\_\_\_

