



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 jij 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

Www.waterwegwonen.nl

Je kunt je woonzaken gratis, 24 uur per dag en 7 dagen per week, regelen via www.waterwegwonen.nl. Daar regel je jouw woonzaken makkelijk en snel wanneer het jou uitkomt!

Corporatie bellen

Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachtrijen

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

Corporatie bezoeken

Goed bereikbaar en korte wachttijden

Waterweg Wonen is goed bereikbaar. Wij houden onze wachttijden zo kort mogelijk en je wordt geholpen door medewerkers die jou serieus nemen. Gesprekken van persoonlijke aard worden gevoerd in een speciale kamer en dienen vooraf te worden ingepland via 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 kun je 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 je definitief voor een woning kiest, ontvang je alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Waterweg Wonen kan je ook meer vertellen of je bijvoorbeeld recht hebt op Huurtoeslag. Voordat je besluit de woning te accepteren, kun je de woning samen met een van onze medewerkers bekijken. Besluit je dat je de woning wilt huren, dan teken je de huurovereenkomst. Afspraken over het opleveren van jouw nieuwe woning maak je met Waterweg Wonen. Je betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loop je samen met een van onze medewerkers de woning door. Je legt samen vast hoe jouw woning eruitziet. Zijn er nog werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en nagekomen. Op onze website en in onze online brochures vind je alle informatie over onze werkwijze. Zoals hoe je reparaties kunt melden, de huur kan betalen, je woning kunt veranderen, waar en bij wie je klachten (anders dan reparaties) kunt indienen, et cetera.

Woning veranderen

Advies en vergoeding bij het zelf veranderen van jouw woning

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat je precies weet wat je 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 je later weer gaat verhuizen. Je kunt advies vragen aan Waterweg Wonen als je van plan bent om de woning te gaan veranderen. Waterweg Wonen kan je adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook vertellen wij je hoe het onderhoud geregeld wordt en of je een vergoeding krijgt wanneer je later weer verhuist. Meer informatie vind je in de brochure 'Klussen in huis? Dat mag!' en de uitgebreide versie 'Thuis in je huis'.

Huur betalen

Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

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

Reparatie uitvoeren

Duidelijke afspraken en snelle service

Je kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren indienen. Via www.waterwegwonen.nl (24 uur per dag, 7 dagen per week), telefonisch of aan de balie. Bij het melden van een reparatie weet je direct of er extra kosten verbonden zijn aan de uitvoering van de reparatie.

Op www.waterwegwonen.nl kun je voor een groot aantal reparaties de afspraak zelf inplannen, anders wordt in overleg met jou een afspraak gemaakt in tijdsblokken van 2 uur. Je hoeft zo niet onnodig lang te wachten en thuis te zijn. De afspraak wordt vastgelegd en je 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. Je kunt dit 'klein, dagelijks onderhoud' tegen een redelijke vergoeding afkopen via het serviceabonnement. Voor het serviceabonnement kun je je aanmelden voor een vast bedrag per maand. Meer informatie kun je lezen op onze website in onze brochure Serviceabonnement. Wil je weten welke reparatie voor rekening is van Waterweg Wonen en welke voor eigen rekening, een overzicht vind je op onze website in de brochure 'Onderhouds ABC'.

Woning onderhouden

Je wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

Waterweg Wonen voert regelmatig onderhoudswerkzaamheden uit. Bij sommige onderhoudsprojecten heb je als huurder inspraak over bijvoorbeeld de materiaalkeuze of de kleuren die worden gebruikt.

Als de werkzaamheden in of aan je woning plaatsvinden, vertelt Waterweg Wonen precies door wie de werkzaamheden uitgevoerd worden en wanneer. Ook weet je of je thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van enige overlast. Duidelijk is bij wie je terecht kunt voor vragen of kritiek. Als de onderhoudswerkzaamheden niet volgens planning verlopen, dan laat Waterweg Wonen jou dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoud uitvoeren kunnen zich legitimeren als je 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 je ontevreden bent over de gang van zaken. Misschien ben je minder tevreden over de manier waarop je behandeld bent door een van onze medewerkers. Of heb je een klacht of probleem over bijvoorbeeld je burens, omgeving of betaling. Waterweg Wonen kan jou precies vertellen hoe en bij wie je dergelijke klachten in kunt dienen. Na het indienen van een klacht, krijg je binnen 5 werkdagen een eerste reactie. Dan weet je wie jouw klacht in behandeling heeft en binnen welk termijn je antwoord krijgt. Afspraken die daarbij worden gemaakt, staan op papier en worden nagekomen.

Lukt het toch niet om een passende oplossing te bieden, dan kun je terecht bij de onafhankelijke Geschillenadviescommissie. Meer informatie vind je op onze website.

Woning verlaten

Je weet waar je aan toe bent

Verhuis je naar een andere woning? Dan kun je de door jou aangebrachte veranderingen in de woning laten zitten als je dit eerder afgesproken hebt en het schriftelijk vastligt. Je kunt de huurovereenkomst op elk moment



WATERWEG WONEN

opzeggen en deze zal de daarop volgende werkdag in behandeling worden genomen. Je hebt een maand opzegtermijn. Waterweg Wonen vertelt je hoe je woning opgeleverd moet worden en wanneer de eerste en eindinspectie plaatsvindt. Verder weet je precies wat er gebeurt als je de woning niet goed oplevert. Alle afspraken worden in overleg met jou gemaakt en vastgelegd. Je ontvangt binnen een maand de eindafrekening. Meer informatie vind je 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.



Via www.waterwegwonen.nl kun je 24 uur per dag, 7 dagen per week een groot aantal zaken regelen. Voor onder andere informatie over je woning, het indienen van een reparatieverzoek en jouw betalingen ben je hier aan het juiste adres. Ook kun je contact opnemen met ons Woonpunt op telefoonnummer 010 248 88 88. Via www.waterwegwonen.nl kun je ook een afspraak met een van onze medewerkers inplannen.



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

