



Beter  
WONEN

Onze service aan u



## Zorgeloos huren: de 10 pluspunten van Beter Wonen

Deze folder is bedoeld om u als (toekomstig) huurder aan de hand van 10 pluspunten te vertellen wat Beter Wonen allemaal doet om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Beter Wonen is lid van KWH (Kwaliteitszorg Woningcorporaties Huursector), een instantie die corporaties helpt te werken aan de kwaliteit van hun dienstverlening. Aangezien wij aan alle KWH-eisen voldoen, mogen we het KWH-Huurlabel dragen. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van de dienstverlening door de ogen van de huurder wordt bekeken. KWH vraagt rechtstreeks aan de huurders hoe zij over hun corporatie denken. Als op basis daarvan het KWH-Huurlabel wordt verstrekt, ziet KWH erop toe dat de corporatie ook in de toekomst werk blijft maken van het verbeteren van de dienstverlening. Dus wat voor woning u ook huurt of wilt gaan huren, ons KWH-Huurlabel is uw garantie voor goede service.

Beter  
WONEN

## 1. Als u Beter Wonen bezoekt

Op ons bezoekadres, aan de Klimopstraat 2a, te Almelo, kunt u op werkdagen binnenlopen van 8.00 tot 16.30 uur; op vrijdag van 8.00 tot 12.00 uur. U wordt vlot geholpen door professionele medewerkers. Voor gesprekken van persoonlijke aard is er een aparte spreekkamer. Verder ligt er allerlei gratis informatiemateriaal voor u klaar; bijvoorbeeld over onze woningen en andere diensten. U kunt ook thuis informatie zoeken via [www.awsbeterwonen.nl](http://www.awsbeterwonen.nl).

## 2. Als u Beter Wonen belt

U kunt ons op werkdagen bellen tussen 8.00 en 16.30 uur; op vrijdag tussen 8.00 tot 12.00 uur. Onze telefoniste verbindt u efficiënt en vriendelijk door. U ontvangt direct antwoord op uw vraag of u hoort wanneer en van wie u antwoord krijgt. Als degene die u wilt spreken er niet is, zorgen wij ervoor dat hij of zij u terugbelt. Voor spoedeisende reparaties kunt u, uiteraard ook buiten kantoor tijden, rechtstreeks bellen met onze Technische Service telefoonnummer (0546) 54 62 22. U krijgt direct te horen welke actie Beter Wonen gaat ondernemen.

## 3. Als u een woning zoekt

Als u op zoek bent naar een huurwoning, kunt u bij Beter Wonen terecht voor heldere informatie zowel schriftelijk als mondeling, ook via de website [www.awsbeterwonen.nl](http://www.awsbeterwonen.nl). De informatie omvat algemene gegevens over onze woningen en foto's. Onze medewerkers adviseren u graag bij het maken van een keuze. Verder vertellen ze u hoe lang de wachttijd is voor de woning van uw voorkeur en of u recht heeft op huurtoeslag. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing vindt u bij onze inschrijfformulieren.

## 4. Als u een woning krijgt aangeboden

Voordat u definitief voor een woning kiest, krijgt u van ons alle belangrijke informatie, ook over de wijk waarin de woning ligt. U kunt kiezen of u de woning alleen wilt bekijken of in gezelschap van een van onze medewerkers. Zodra u uw definitieve beslissing heeft genomen, maken wij met u een afspraak voor het tekenen van de huurovereenkomst. De huurovereenkomst nemen wij dan geheel met u door. De staat van onderhoud is door de wijkopzichter vastgelegd. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan is dat schriftelijk vastgelegd. Beter Wonen zorgt ervoor dat het benodigde (onderhoud)werk alsnog snel wordt gedaan. Bij het tekenen van de huurovereenkomst ontvangt u uitgebreide informatie over de woning en onze werkwijze. Als u wilt, kunt u een voorbeeld huurovereenkomst opvragen om van tevoren door te lezen. Enkele weken nadat u de woning betrokken heeft, ontvangt u een enquêteformulier waarin wij

vragen of alles naar uw wens is.

## 5. Als u uw woning wilt aanpassen

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat u precies weet wat u wel en niet mag veranderen. Beter Wonen heeft duidelijke spelregels. Deze staan in de folder Bouwen en Verbouwen. Het is raadzaam altijd advies te vragen bij Beter Wonen wanneer u plannen heeft om uw woning te veranderen. Wij adviseren u over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Wij vertellen u hoe het onderhoud geregeld wordt en of de voorziening mag blijven zitten als u verhuist. Sommige huurders vinden het prettiger als Beter Wonen de veranderingen uitvoert en betalen daar graag een bepaald bedrag voor. Ook dit is soms mogelijk. Laat u hierover informeren.

## 6. Als u huur gaat betalen

U kunt de huur op verschillende manieren betalen, zie daarvoor onze folder Huurbetaling. Het makkelijkst is natuurlijk een automatische incasso, dan heeft u er geen omkijken meer naar. Lukt het u een keer niet om de huur op tijd te betalen, neemt u dan contact met ons op. Wij maken dan in overleg met u afspraken hoe u de achterstand zo snel mogelijk kunt inlopen. In de folder Huurbetaling staat precies welke stappen volgen als de betalingsregeling niet lukt. Wij leggen dit duidelijk uit en verwijzen u eventueel naar organisaties die mensen helpen bij het regelen van schulden.

## 7. Als er een reparatie nodig is

Onze woningen verkeren in goede staat. Als er aan uw woning toch iets gerepareerd moet worden, zorgen wij ervoor dat dit snel en vakkundig gebeurt. We vertellen u meteen of de reparatie voor u ook kosten met zich meebrengt. U kunt een melding reparatie op verschillende manieren doorgeven, via onze Technische Service telefoon (0546) 54 62 22, via de website: [www.awsbeterwonen.nl](http://www.awsbeterwonen.nl) of aan de balie Woonadministratie.

Wij nemen contact met u op voor het maken van een afspraak. De Technische Service legt de afspraak vast, in tijdsblokken van twee uur. Zo hoeft u nooit lang thuis te zitten wachten. Wanneer wij gebruik maken van de diensten van een ander bedrijf voor het uitvoeren van de reparatie, dan laten wij u dat weten. De medewerkers die de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen zelf hun rommel op.

Kosten voor dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen of kapotte scharnieren, zijn voor rekening van de huurder. Iedere huurder kan zich voor een geringe maandelijkse vergoeding abonneren op het onderhoudsabonnement van Beter Wonen. Het 'klein, dagelijks onderhoud' wordt dan gratis uitgevoerd door Beter Wonen.



## **8. Als er onderhoud moet worden gepleegd**

Als huurder wilt u weten wat Beter Wonen doet om de woning te onderhouden. In ons Huisblad staat jaarlijks welke onderhoudsprojecten er gepland staan en welke werkzaamheden worden uitgevoerd. U weet op tijd of u thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van enige overlast. Er is altijd een goed bereikbare contactpersoon bij wie u terecht kunt met vragen of kritiek. Als een onderhoudsplan niet verloopt volgens planning, hoort u dat op tijd van ons. Medewerkers die het onderhoud uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daarom vraagt.

## **9. Als u een klacht heeft**

Hebt u een klacht, bijvoorbeeld over de huurprijs, onze medewerkers of uw burens? Laat het ons weten, dan vertellen wij u precies wie uw klacht gaat behandelen en binnen welke termijn u antwoord krijgt. Er worden duidelijke afspraken gemaakt en onze medewerkers doen hun best om uw klacht snel op te lossen. Mocht dat om een bepaalde reden toch niet lukken, dan vertellen wij u bij wie of bij welke instantie u uw klacht vervolgens kunt indienen. In enkele gevallen verwijzen wij u door naar de geschillencommissie van Beter Wonen. Informatie daarover kunt u opvragen bij de balie Woonadministratie.

## **10. Als u gaat verhuizen**

Als u gaat verhuizen, kunt u de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen, met een maand opzegtermijn. Beter Wonen maakt met u een afspraak voor een voorinspectie, de wijkopzichter informeert u hoe u de woning op moet leveren. Eventueel door u aangebrachte veranderingen in de woning mag u laten zitten wanneer dit eerder met u afgesproken is en schriftelijk vastligt. U maakt zelf een afspraak voor de eindcontrole waarbij u de sleutels van de woning inlevert. U ontvangt de eindafrekening binnen 6 weken na inlevering van de sleutels. Zie ook onze folder 'Wat u moet weten als u gaat verhuizen'.

## **Nog vragen?**

U ziet het: Beter Wonen staat voor zorgloos huren in alle opzichten. Hebt u nog vragen? Neem contact met ons op, dan doen we ons best ze zo goed mogelijk te beantwoorden! Ons telefoon nummer is (0546) 54 64 64.