



**Goed  
wonen...  
onze zorg!**

**RESSORT WONEN**

Postbus 1049 ■ 3180 AA ROZENBURG ■ Telefoon (0181) 25 20 99 ■ Fax (0181) 25 20 98  
E-mail [info@ressortwonen.nl](mailto:info@ressortwonen.nl) ■ Website [www.ressortwonen.nl](http://www.ressortwonen.nl)

Wat kunt u van ons verwachten?



# Goed wonen... onze zorg!

Goed wonen.... onze zorg is voor ons beslist geen loze kreet. Elke dag doen wij met z'n allen ons uiterste best om het onze huurders naar de zin te maken. Op alle mogelijke manieren. Door u bijvoorbeeld niet te lang te laten wachten bij de balie en goed te informeren bij renovatieprojecten. Door onze woningen goed te onderhouden. Maar ook door te zorgen voor een vitale, leefbare en veilige woonomgeving. De klant is bij ons koning en daarom willen we dat onze dienstverlening op het hoogste niveau is en blijft. Hoe wij daarvoor zorgen leest u in deze brochure.

## KWALITEITSLABEL

Om onze service op het hoogste niveau te brengen en te houden maken we gebruik van de diensten van KWH. Deze afkorting staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Deze instantie doet metingen waarbij de klant als maat genomen wordt. De mensen van KWH onderzoeken bijvoorbeeld of de telefonische bereikbaarheid goed is. En of wij onze huurders over allerlei onderwerpen goed en duidelijk informeren. Voldoet een corporatie aan alle kwaliteitseisen, dan ontvangt zij het KWH-label. Een label dat staat voor een hoog niveau van dienstverlening.

## MEETPUNTEN

Onze dienstverlening bestaat uit allerlei onderdelen. In deze brochure willen wij u graag informeren over hoe wij onze dienstverlening hebben georganiseerd. Dit zijn ook de meetpunten van KWH.

## Goed bereikbaarheid en persoonlijke behandeling

Ressort Wonen is goed bereikbaar per fiets en auto. Onze openingstijden zijn ruim en zijn dagelijks van 8.30 tot 16.30 uur. In ons kantoor houden wij de wachttijd voor de klant zo kort mogelijk. Onze medewerkers staan u vriendelijk te woord en nemen iedere huurder serieus. Gesprekken van persoonlijke aard worden gevoerd in een speciale spreekkamer.

## Telefonische bereikbaarheid

Ressort Wonen is telefonisch te bereiken op telefoonnummer (0181) 25 20 99. U krijgt zo snel mogelijk een medewerker aan de lijn die uw vraag zo goed mogelijk probeert te beantwoorden. Voor reparatieverzoeken kunt u bellen naar ons speciale nummer (0181) 25 20 70. Ook hier krijgt u snel iemand aan de lijn. Wij informeren u direct wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren. Voor spoedeisende reparaties kunt u ook buiten kantooruren bellen met (070) 32 427 51.

## Goede informatie

Belangrijk is dat al onze (potentiële) huurders toegang hebben tot alle informatie die voor hen van belang is. Daarom maken wij gebruik van verschillende communicatiemiddelen. Op onze website kunt u uitgebreide informatie vinden over ons woningaanbod met details en foto's van iedere woning. Ook algemene informatie over Ressort Wonen en de diensten die wij aanbieden treft u hier aan. Onze medewerkers zijn ook een uitstekende bron van informatie. In een persoonlijk gesprek, via de telefoon, per e-mail of brief kunnen zij u informeren over de meest



uiteenlopende zaken. En tot slot beschikken wij over een reeks van brochures en leaflets waarin u thuis op uw gemak kunt lezen over alles waarmee u als huurder te maken heeft.

### Begeleiding bij betrekken nieuwe woning

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Daarbij kan Ressor Wonen u ook vertellen of u recht heeft op huurtoeslag. Voordat u besluit om de woning te accepteren bekijkt u de woning samen met één van onze medewerkers. Besluit u dat u de woning wilt huren, dan tekent u het acceptatieformulier. Zodra de woning gereed is voor verhuur, maakt Ressor Wonen met u een afspraak voor de oplevering. 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 uitziet. Zijn er nog werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd. Deze werkzaamheden zullen op een nader te bepalen tijdstip door Ressor Wonen worden uitgevoerd. Bij ondertekening van uw huurovereenkomst ontvangt u onze huurderinformatiekaart met daarin alle informatie over onze werkwijze. Daarin staat onder meer hoe u reparaties kunt melden, de huur betalen, uw woning veranderen, waar en bij wie u klachten (anders dan reparaties) kunt indienen.

### Eigen aanpassingen

Een vorm van service aan onze huurders is de grote mate van vrijheid die wij hun geven om zelf aanpassingen in de

huurwoning aan te brengen. Daarbij kan het gaan om een luxe keuken of badkamer of een vaste trap naar zolder. Wij geven u niet alleen veel vrijheid uw huurwoning naar eigen wensen en omstandigheden aan te passen. Wij zijn ook graag bereid u daarover te adviseren. Meer informatie vindt u in de brochure 'Maak uw eigen huurhuis'.

### Huur betalen

Bij het tekenen van het huurcontract bent u de verplichting aangegaan om de huurprijs maandelijks te betalen voor de 1e van de maand. Het huren van een woning roept veel vragen op. De brochure 'Huurbetaling' gaat niet alleen in op de wijze van betaling, maar gaat ook over huurtoeslag en hoe wij handelen wanneer de huur niet op tijd wordt betaald.

### Groot en klein onderhoud

Ressor Wonen heeft de plicht ervoor te zorgen dat de woningen in goede staat blijven en dat huurders normaal gebruik kunnen maken van hun woning. Als huurder heeft u de plicht om kleine onderhoudsklusjes en reparaties zelf en voor eigen rekening uit te voeren.

De onderhoudsverplichtingen voor huurder en verhuurder zijn wettelijk bepaald. Deze staan vermeld in het huurcontract. Wie als huurder helemaal zorgenvrij wil wonen, laat ook het doen van de kleine klusjes aan ons over. Denk bijvoorbeeld aan een deurbel repareren, een trapleuning vastzetten, onderhoud aan hang- en sluitwerk,

kranen en ventilatieroosters etc. Klusjes die tijd kosten en kennis en vaardigheden vereisen en waarbij de kosten ook nog eens flink kunnen oplopen als u deze door derden laat doen. Voor mensen die kiezen voor gemak hebben we daarom een serviceabonnement. Met het afsluiten van een serviceabonnement neemt Ressor Wonen uw onderhoudsplicht en de daaraan verbonden kosten grotendeels voor haar rekening. Meer informatie kunt u lezen in onze brochure 'Serviceabonnement'.

### Informatie over (groot) onderhoud

Ressor Wonen voert regelmatig groot onderhoudswerkzaamheden uit. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u als huurder inspraak over bijvoorbeeld de keuze van materialen of kleuren. Als de werkzaamheden in of aan uw woning plaatsvinden, informeert Ressor Wonen u op tijd door wie de werkzaamheden uitgevoerd worden en wanneer. Ook vertellen wij u of en wanneer 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 de planning verlopen, dan laat Ressor 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 door ons onderhouden worden. Bijvoorbeeld trappenhuizen. Van de uitvoering van de schoonmaakprogramma's zijn de betrokken huurders op de hoogte. Ook weten zij bij wie zij terecht kunnen met vragen of opmerkingen.

### Afhandeling van klachten

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. Ressor Wonen kan u precies vertellen hoe en bij wie u dergelijke klachten kunt indienen. 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. 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 Wonen Zuid-Holland Zuid' en 'Vertel ons uw klachten'.

### Huur opzeggen

Verhuist u naar een andere woning? Een drukke tijd voor u, waarin u veel zaken moet regelen. Met de brochure 'Huur opzeggen' wil Ressor Wonen u daarbij graag een handje helpen. Hier treft u informatie over allerlei onderwerpen die van belang zijn bij het opzeggen van de huur. Daarnaast geven wij u ook nog een aantal belangrijke verhuistips. Zo kunt u niets vergeten en meteen gaan genieten van de nieuwe woning.



Als u naar aanleiding van deze brochure nog vragen heeft,  
beantwoorden wij deze graag.

**Bezoekadres:**

Juliana van Stolberglaan 7  
3181 HH ROZENBURG

**Postadres:**

Postbus 1049  
3180 AA ROZENBURG

Telefoon : (0181) 25 20 99  
Fax : (0181) 25 20 98  
E-mail : [info@ressortwonen.nl](mailto:info@ressortwonen.nl)  
Website : [www.ressortwonen.nl](http://www.ressortwonen.nl)

**Openingstijden:**

maandag t/m vrijdag  
van 8.30 - 16.30 uur

**Colofon:**

Dit is een uitgave van Ressort Wonen, Rozenburg.  
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden  
ontleend.  
© Juli 2008

**Vormgeving en opmaak:**

Jacques, bureau voor grafische vormgeving,  
Maassluis

**Tekst:**

Ressort Wonen, Rozenburg  
Bureau Stroomlijn, Maassluis

**Fotografie:**

Theo van Pelt, Maassluis

**Druk:**

Drukgroep Maasland, Maasdijk

