

Ons Huis en Kwaliteit

Om te kunnen werken aan kwaliteit, willen we graag weten wat onze klanten van ons vinden. Daar gaan we op verschillende manieren naar op zoek.

- We hebben regelmatig overleg met Huurdervereniging de Wönners en met de bewonerscommissies.
- We organiseren bijeenkomsten rondom een bepaald thema om inzicht te krijgen in de ideeën en verwachtingen van onze huurders.
- Om de kwaliteit van ons werk te bewaken betrekken we u na het uitvoeren van reparatie of onderhoud bij de evaluatie.
- We voeren jaarlijks evaluatiegesprekken met onze huisaanemers.
- We luisteren goed naar individuele vragen en suggesties van onze huurders.
- We werken in de vereniging Woon, samen met een aantal andere Twentse corporaties aan de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.
- We zijn lid van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector en hebben in 2010 het KWH huurlabel gehaald. In dit label staat de beleving van onze dienstverlening centraal. Het KWH meet of Ons Huis daadwerkelijk de diensten levert zoals ze zegt dat ze dat doet!

Een middel, geen doel

Kwaliteit is voor Ons Huis een middel en geen doel! Het label gebruiken we om te weten of onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening en op welke punten wij ons zelf kunnen verbeteren. Het KWH werkt landelijk waardoor Ons Huis haar eigen prestaties kan vergelijken met anderen in het werkveld. Ook nu we in het bezit zijn van het label worden er jaarlijks metingen gehouden zodat we onszelf doorlopend kunnen verbeteren.

De top tien van dienstverlening

1. Ons Huis bezoeken; dat gaat makkelijk!

Als u naar ons kantoor komt, wordt u vlot geholpen. De wachttijd is kort en onze medewerkers staan u vriendelijk, geduldig en deskundig te woord. Uw privacy wordt gerespecteerd omdat wij u, zeker als u daar om vraagt, in een van de spreekkamers te woord staan.

Op onze internetsite vindt u altijd de meest actuele informatie, kunt u folders downloaden of kunt u nog eens wat nazoeken. Tot slot helpen wij u graag persoonlijk.

2. Ons Huis bellen; dat gaat goed!

Telefonisch zijn we goed bereikbaar, we hebben een spreekuur en verschillende doorkiesnummers. Als u ons belt, krijgt u van ons meteen antwoord of u hoort van wie en wanneer u een antwoord terug krijgt. Als een van onze medewerkers er niet is, helpt iemand anders u graag of u wordt door ons teruggebeld. Buiten kantooruren kunt u via onze telefoon uw spoedeisende reparatieverzoek melden.

3. Uw huis vinden; dat is duidelijk!

Wanneer u een huis zoekt, helpen we u graag. U kunt zich snel en kosteloos inschrijven via onze website. We wijzen woningen toe aan ingeschreven woningzoekenden en de spelregels die we daarbij hanteren zijn helder. De medewerkers die u helpen, kennen het woningbezit en kunnen u adviseren. Heeft u speciale wensen; ook dan kunnen we u helpen.

4. Uw woning gevonden; dat is prettig!

Heeft u de woning van uw wensen gevonden dan krijgt u van onze medewerkers alle belangrijke informatie voordat u een definitief besluit neemt. U krijgt altijd de gelegenheid om samen met ons de woning te bezoeken en er worden afspraken met u gemaakt over de wijze en het moment waarop Ons Huis de woning aan u oplevert. Deze afspraken maken we samen met u en leggen we vast. De huurovereenkomst nemen wij met u door voordat u deze ondertekent. Op het moment dat u de woning betreft bent u bekend met Ons Huis en weet u hoe en waarover u met ons contact kan zoeken.

5. Uw woning veranderen; dat is mogelijk!

Uw woning naar uw eigen smaak aanpassen; ook dat kan. Belangrijk is dat u precies weet wat wel en niet mag. Ons Huis heeft op haar website alle belangrijke informatie staan en onze medewerkers

staan u graag te woord. U kunt ons om advies of begeleiding vragen en we laten u weten of u een vergoeding krijgt wanneer u later weer verhuist.

6. Uw huur betalen; dat is eenvoudig!

We bieden u een aantal mogelijkheden aan om uw huur te betalen. We adviseren u om gebruik te maken van de automatische incasso. Dan betaalt u altijd op tijd en nooit te veel of te weinig. We bieden advies aan wanneer u een betalingsachterstand heeft en treffen kosteloos een regeling met u om snel de achterstand in te kunnen lopen. We respecteren uw privacy.

7. Uw woning repareren; dat kunnen we goed!

We bieden woningen schoon, heel en veilig aan. Wanneer er wat kapot is, laten we dat snel en deskundig repareren. We maken duidelijke afspraken met u over de snelheid waarmee we iets kunnen maken en brengen u op de hoogte van de kosten. U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat er iets kapot is in uw woning en u krijgt altijd een reactie. Via het Abonnement Kleine herstellingen kunt u een deel van het onderhoud dat eigenlijk voor uw eigen rekening is afkopen.

8. Uw woning onderhouden; ook dat kunnen we goed!

We houden u op de hoogte van grote onderhoudsprojecten; u weet wie er komt, wat er gedaan wordt en wanneer het uit wordt gevoerd. Ook weet u of u thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van enige overlast. U heeft een contactpersoon bij Ons Huis die u makkelijk kunt bereiken en waar u met al uw vragen terecht kunt. Als iets niet volgens planning verloopt, hoort u dat van ons en maken we opnieuw afspraken met u. Het eindresultaat controleren we en we brengen u op de hoogte van onze bevindingen.

9. Uw klacht behandelen; dat doen we serieus!

We luisteren naar u, ook als u een klacht heeft over uw bureaus, een van onze medewerkers of over de manier waarop we de dingen doen. We leggen uw klacht en alle afspraken vast en zorgen er voor dat deze ook worden nagekomen. Onze medewerkers spannen zich in om uw klacht snel en naar tevredenheid op te lossen. Blijft ondanks onze inspanningen toch ontevreden dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie waarvan Ons Huis lid is.

10. U wilt verhuizen; dat doen we zorgvuldig!

Wanneer u besluit te verhuizen, begeleiden we u bij het opzeggen van de huur en alles wat daarbij komt kijken. Uw huurovereenkomst kunt u dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van een maand. We vertellen u hoe u de woning op moet leveren en laten u weten of er een controle door een van onze medewerkers plaats gaat vinden. Binnen één maand nadat u de sleutels heeft ingeleverd, vindt de financiële afwikkeling plaats.

Kijk voor meer informatie op:

www.kwh.nl

www.ikwilzorgelooshuren.nl