



Waar kunt u op rekenen?

Wij staan voor goede dienstverlening

Onze dienstverlening draait om u. U moet kunnen rekenen op een verhuurder die zijn werk goed doet. Die voor u klaarstaat. Slagenland Wonen staat voor een goede dienstverlening en tevreden klanten. In deze folder leest u wat we we doen om de kwaliteit van onze dienstverlening op orde te houden en waar u ons aan mag houden.

Waar kunt u van op aan bij Slagenland Wonen?

In deze folder geven we u een kort overzicht van onze diensten. Meer informatie vindt u op onze website. Ook hebben we een serie folders ontwikkeld, waarin we alle onderwerpen uitgebreid behandelen. U kunt ze bij ons bestellen, of ze downloaden via de website.

- We zijn goed bereikbaar en u bent welkom

Ons kantoor is goed bereikbaar en gemakkelijk te vinden. U bent er welkom en wij helpen u snel en vriendelijk. Op werkdagen zijn we alle ochtenden geopend, maar op afspraak kunt u ook 's middags bij ons terecht. Komt u voor een gesprek van persoonlijke aard? Daarvoor hebben we een aparte spreekkamer ingericht.

Ook telefonisch zijn we goed bereikbaar. We hebben één telefoonnummer voor al uw vragen: 0416 - 31 23 96. U krijgt snel iemand aan de lijn. Als we niet meteen het antwoord weten op uw vraag, vertellen we u wanneer en van wie u een antwoord krijgt. Of u wordt teruggebeld door de persoon die u zoekt. Voor spoedeisende reparaties kunt u ook buiten kantoortijd bellen.

- We informeren u duidelijk en helder

Ons informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U vindt het op ons kantoor of via onze website, waar u al onze folders kunt downloaden. Als u schriftelijk of telefonisch informatie aanvraagt, krijgt u die uiterlijk binnen vijf werkdagen kosteloos thuisgestuurd. Bovendien ontvangt elke huurder van Slagenland Wonen een woonmap met informatie over onze diensten. Minstens driemaal per jaar valt ons bewonersblad bij u in de bus. Daarin houden we u op de hoogte van alles wat we ondernemen.



- U vindt snel informatie over beschikbare woningen

Informatie over vrijkomende woningen en de spelregels die we hanteren bij toewijzing, bieden we overzichtelijk aan op onze website. U kunt ook kijken in De Maasroute of de Woonkrant DWV en bij ons op kantoor. Onze medewerkers helpen u bij het vinden van een passende woning.

- Wij maken u wegwijs als nieuwe huurder

Nog voordat u definitief kiest voor een woning, ontvangt u belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin ze staat. Als u wilt, komt een medewerker van Slagenland Wonen met u mee als u de woning gaat bezichtigen. Kiest u definitief voor de woning, dan sluiten we met u de huurovereenkomst af. Vooraf ontvangt u ons voorstel voor de huurovereenkomst en de algemene voorwaarden. Samen maken we afspraken over de oplevering. En op het moment dat u in de woning trekt, hebt u ook alle informatie in huis over onze werkwijze. Zo weet u hoe u mankementen kunt melden, wat u wel en niet mag veranderen, bij wie u reparatieverzoeken in kunt dienen, enzovoort. Binnen zes weken nadat u de woning betrokken hebt, vragen wij u of alles naar wens is verlopen.

- We maken huur betalen gemakkelijk en lossen betaalproblemen zorgvuldig en begripvol op

U kunt de huur op verschillende manieren aan ons betalen. Het gemakkelijkst is een automatische incasso, zodat u steeds op het juiste moment het juiste bedrag betaalt. Lukt het u niet om de huur op tijd te betalen? Dan bieden we een kosteloze betalingsregeling aan, waarmee u de achterstand snel wegwerkt. Daarbij gaan wij zorgvuldig om met uw gegevens. Onze medewerkers kunnen u eventueel verwijzen naar organisaties die helpen bij het aflossen van schulden. We begrijpen heel goed dat het vervelend is een huurachterstand te hebben. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Uw privacy blijft altijd gewaarborgd.



- U weet waar u aan toe bent als u de huur opzegt

Wilt u de huur opzeggen? Dat kunt u op elke werkdag doen, met minimaal een maand opzegtermijn. Door uzelf aangebrachte veranderingen kunt u laten zitten – als dat zo met ons is afgesproken en vastgelegd. Tijdens een eerste inspectie leggen we u precies uit hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen we u duidelijk wat de consequenties zijn als u de woning niet goed oplevert. Alle afspraken leggen we in overleg met u vast en we zorgen voor een snelle afwikkeling van de financiën. Binnen een maand ontvangt u de eindafrekening. De afrekening van de servicekosten (indien van toepassing) is altijd in de maand april.

- Als u zelf uw woning wilt veranderen, adviseren wij u daarbij

U wilt uw woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Er is veel mogelijk. Wij hebben daarvoor wel duidelijke spelregels. Zodat u weet welke veranderingen mogen blijven zitten, als u later weer gaat verhuizen. Als u plannen hebt om uw woning te veranderen, kunt u ons vragen om advies en begeleiding. Wij adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook laten we u weten hoe het onderhoud geregeld wordt.



- Bij mankementen kunt u rekenen op duidelijke afspraken en snelle service

Onze woningen verkeren in goede staat. Toch zijn er wel eens reparaties nodig. Wij laten ze snel en vakkundig uitvoeren en maken daarover duidelijke afspraken. U kunt op verschillende manieren uw reparatieverzoek doorgeven en u krijgt snel een reactie. Normaal gesproken zijn er aan een reparatieverzoek geen kosten verbonden. De opzichter komt binnen twee werkdagen bij u langs. Hij legt u uit wat er gaat gebeuren en wanneer. Als de opzichter het zelf kan oplossen, dan doet hij dat meteen. De medewerkers die het onderhoud uitvoeren, werken netjes. Ze kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt.

Als het gaat om kleine reparaties – zoals een lekkende kraan of kapotte scharnieren – zijn de kosten voor uw rekening. U kunt deze werkzaamheden zelf uitvoeren of gebruikmaken van het serviceabonnement.

- We informeren u tijdig en volledig over onderhoudsprojecten

Wij brengen u op de hoogte van de onderhoudsprojecten die we uitvoeren. Voor we bij u langskomen vertellen we precies welke werkzaamheden worden uitgevoerd, door wie en wanneer. U weet bijtijds of u thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van overlast. Bovendien is het u duidelijk bij wie u terecht kunt voor vragen of kritiek. Uw contactpersoon is altijd goed bereikbaar. Loopt een onderhoudsproject niet volgens planning, dan laten wij dat op tijd weten. Aan het eind controleren we het eindresultaat en informeren u daarover.





Slagenland **wonen**

Raadhuisstraat 2, 5165 CH Waspik
Postbus 36, 5165 ZG Waspik
t 0416 31 23 96
www.slagenlandwonen.nl

Openingstijden

We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur,
vrijdag tot 12.30 uur.

Wilt u iets met ons bespreken? Kom langs tussen 8.30 en 12.00 uur.
Dan is de balie open.