

Woonflits



Project Churchillaan/ Wagnerstraat

► In november 2018 zijn wij gestart met het vervangen van diverse keukens, badkamers en toiletten in de woningen en kamers van de Churchillaan en de Wagnerstraat. Wij hebben ervoor gekozen om de huur voor de bewoners niet te verhogen. In samenwerking met Bouwbedrijf Woubrugge Vastgoedonderhoud zijn de woningen in maart 2019 naar tevredenheid opgeleverd. Dit hebben wij samen met de bewoners op 27 maart feestelijk afgesloten. Wij danken onze huurders voor de fijne samenwerking.

► Voor u ligt sinds jaren weer een nieuwsbrief van Woningstichting Nieuwkoop.

Wij doen veel en er gebeurt veel in Nieuwkoop. We zijn druk met nieuwbouw, renovatie, verduurzaming en verhuren van onze woningen. Maar ook doen we veel aan onderhoud, geven we u als huurder voorrang bij de verhuur van sommige woningen en hebben we onderzoek gedaan naar wat we voor jongeren kunnen doen.

Onze Huurders Belangen Vereniging heeft ons de tip gegeven om al dat nieuws meer te delen met onze huurders! Ook uit het onderzoek naar jongeren bleek dat wij te weinig zichtbaar zijn en men niet precies weet hoe men aan een woning kon komen.

Nu ik ca. een jaar in dienst ben als directeur-bestuurder leek het mij mooi om meer met u in contact te komen en u meer te informeren over wat wij voor u of uw kinderen kunnen betekenen en wat wij voor u doen. Wij zullen u vanaf nu regelmatig op de hoogte houden over onze nieuwbouwplannen, onze renovaties, uw doorstroommogelijkheden, ons onderhoud en wat wij voor u als senior, als jongere, als (jong) gezin, alleenstaande, stel of als éénoudergezin kunnen doen. Ik wens u veel leesplezier!



Caroline Nolet



► Meepraten over wat WSN doet?

Wilt u meepraten over alles wat Woningstichting Nieuwkoop doet? Dat kan! Via onze Huurders Belangen Vereniging kunt u met ons meedenken over ons huurbeleid, ons verkoopbeleid, de huurverhogingen, het onderhoud..... noem maar op. De HBV ziet graag nieuwe leden tegemoet.

Dat kan voor één keer bij een thema (als u zich niet wil binden), maar ook als werkgroep of structureel als bestuurslid van de HBV.

Wilt u hierover meer weten?

Neem dan contact op met Edwin Hoogenboom via Hoogenboom73@gmail.com of 06 303 459 77

Verduurzamen en verbeteren van woningen aan de Kastanjelaan:

► Op maandag 1 april 2019 zijn de werkzaamheden gestart aan dertig woningen in de Kastanjelaan en de Larixstraat. Woningstichting Nieuwkoop werkt samen met De Groep Resultaatgericht Vastgoedonderhoud aan duurzamere woningen en aan verbetering van het wooncomfort voor onze huurders. De gevels, vloeren en daken worden geïsoleerd, de woningen worden geschilderd en voorzien van dubbelglas. Het totale project zal ca. eind juli 2019 worden afgerond.



Even voorstellen

Een ochtend aan de balie van WSN

► Dit lijkt mij hét moment om mij even voor te stellen. Ik ben Renate en ik zit inmiddels alweer 8 jaar bij de balie. Ik vind het leuk om iets te vertellen over het verloop van een ochtend aan de balie.

- **08.50** Ik kom binnen, doe mijn jas uit, begroet mijn collega's, neem een bak koffie en zet de computer aan.
- **09.00** De telefoon rinkelt al, de eerste beller heeft een lekke keukenkraan, wanneer kan er een monteur komen? Ik controleer of de huurder een serviceabonnement heeft en plan een monteur in.
- **09.10** Tussen de telefoontjes door verwerk ik de nieuw binnengekomen e-mails. Een vraag over de verhuur van een woning, of een huurder een zonnenscherm mag plaatsen, een reparatieverzoek.
- **09.30** Een spoedgeval tussendoor. Snel de aannemer bellen of er een monteur beschikbaar is. Wat telefoontjes heen en weer en het is gelukt! Fijn dat we het hebben kunnen oplossen!
- **10.00** Een mevrouw aan de balie heeft vragen over het activeren van haar inschrijving bij de nieuwe website van 'hureninhollandrijnland' (meer info elders in deze nieuwsbrief). Ik kan haar meteen via de computer aan de balie helpen.
- **10.15** Onze projectleider nieuwbouw praat mij bij over de laatste stand van zaken van De Verwondering, Teylerspark en Driekoppenland. Zo kan ik vragen van woningzoekenden direct beantwoorden.
- **10.30** Een aannemer komt een sleutel halen van een lege woning om werkzaamheden te verrichten.
- **10.45** Een huurder komt de huur pinnen aan de balie.

Renate



- **11.00** Een verstopt toilet, een dakpan die van het dak gevallen is, een achterdeur waarvan het slot niet meer goed werkt. Diverse meldingen komen binnen en moeten worden ingepland bij onze eigen vakkracht of uitgezet worden naar aannemers.
- **11.30** Een meneer aan de balie wil graag een afspraak maken om overlast te bespreken, ik plan een gesprek in bij één van onze woonconsulentes.
- **11.45** Samen met onze projectleider Groot Onderhoud bedenk ik hoe we de oplevering van ons onderhoudsproject aan de Churchillaan en Wagnerstraat met onze huurders kunnen vieren. Ik vraag offertes op bij de cateraar en de bloemist.
- **12.00** Nog een telefoontje over een cv ketel die in storing staat. Deze verwijst ik door naar onze verwarmingsmonteur.
- **12.30** Wat gaat de tijd snel, het is alweer 12.30 uur! De telefoon schakel ik door naar een collega die 's middags de telefoon beantwoordt. Nu nog de laatste aantekeningen verwerken in het systeem en de boel opruimen, morgen weer een nieuwe dag!

► Voor mij is een ochtend aan de balie elke keer weer een nieuwe uitdaging. Je weet nooit hoe een ochtend verloopt. Ik heb dan ook een erg leuke, gevarieerde en hectische job! Wie weet spreek ik u binnenkort aan de telefoon of tot ziens aan de balie!

• Was u ingeschreven bij Woningnet? Er is nu een nieuwe website Huren in Holland Rijnland! Activeer uw inschrijving!
www.hureninhollandrijnland.nl



WSN scoort zevens en achten!

7

► Doorlopend laat WSN de kwaliteit van haar dienstverlening toetsen door het bedrijf KWH.



Onze huurders waarderen onze dienstverlening met gemiddeld een 7,7. Dat is 0,4 punt hoger dan vorig jaar. Ons verhuisproces (woning zoeken, betrekken en verlaten) wordt zelfs

met meer dan een 8 gewaardeerd. Het KWH-label werd daarom in maart met twee jaar verlengd tot 2021. Wij

7

zijn blij met dit resultaat

maar blijven werken aan hogere klantwaarderingen. Want we doen het uiteindelijk

voor u als tevreden klant!

8

18 jaar?

Schrijf je in als woningzoekende

► Beste 18-jarige,

Dit jaar is het jaar waarin jij 18 bent geworden of binnenkort gaat worden. Dat is een mooie leeftijd! Volgens de wet ben je nu volwassen. Daar komen veel rechten en plichten bij kijken, maar vooral ook veel nieuwe mogelijkheden.

Misschien zit je nog op school, studeer je nog of werk je inmiddels al. Veel Nieuwkoopse jongeren wonen nog thuis maar willen graag in de toekomst een eigen huurwoning. Heb jij hier al over nagedacht? Ook al ben je nog lang niet van plan om het huis uit te gaan, eens komt het moment dat je dat wel wil en dan niet meer jaren wil wachten. Dan is het niet handig als je al die jaren niet ingeschreven hebt gestaan. Om in een eigen huurwoning in Nieuwkoop of in de regio Holland Rijnland te gaan wonen, is het slim om je vanaf je achttiende in te schrijven in het woningzoekendensysteem van Holland Rijnland: www.hureninhollandrijnland.nl. Zo bouw je 'inschrijfduur' op en kom je sneller in aanmerking voor een huurwoning. Ben je al ouder dan 18 jaar? Schrijf je dan ook snel in!

Op 'Huren in Holland Rijnland' tref je een online overzicht van alle vrijkomende huurwoningen van de woningcorporaties in Holland Rijnland, dus ook voor woningen die vrijkomen in de kernen van Nieuwkoop, Alphen, Leiden en omgeving. Hoe langer je ingeschreven staat, hoe eerder je kans maakt op een woning! Je nu al inschrijven heeft dus echt zin. Het inschrijfgeld bedraagt maar € 7,50 per jaar.

Onderzoek naar woonwensen van jongeren

► 'Jongeren vertrekken uit de kernen van Nieuwkoop'. 'Er zijn te weinig woningen voor jongeren'. 'Jongeren willen niet in Nieuwkoop wonen'.

Wij horen allerlei geluiden over jongeren in Nieuwkoop maar hoe zit het nu ècht? Om dat te weten te komen, lieten wij een onderzoek doen door de Kleine Consultant in Leiden. Er waren bijna 300 reacties op de enquête. De uitkomsten bevestigden wat wij al dachten. Jongeren willen juist graag in Nieuwkoop (en haar kernen) blijven. Vooral jongeren met een MBO/HBO opleiding. Dat is mooi want juist zij zijn heel waardevol voor de vitaliteit van Nieuwkoop. Want hoe ziet een gemeente eruit waar geen jongeren meer wonen? Winkels, zorghuizen, restaurants en andere bedrijven klagen nu al over het vinden van personeel. Jongeren willen graag in Nieuwkoop blijven en wij willen graag dat ze blijven. Wel kwam uit het onderzoek dat veel jongeren ook graag in hun eigen kern willen blijven wonen. Dat zal voor de kleine kernen niet altijd lukken. Wij nemen jullie wens ter harte en zullen zorgen dat er woningen bij komen voor jongeren en jonge gezinnen. We hebben starterswoningen gepland in Nieuwveen en in Nieuwkoop. Ook willen we door middel van doorstroming meer al bestaande huurwoningen vrijmaken voor jongeren.



Bouwen of voorrang voor senioren

Ook veel senioren zijn op zoek naar een betaalbare woning. Daarom gaan we ook voor hen in Nieuwkoop en Nieuwveen appartementen bouwen. De plannen worden nu uitgedacht en zijn nog niet heel concreet, maar wij houden u op de hoogte. Ook willen wij een pilot starten voor senioren die van een eengezinswoning door willen verhuizen naar een appartement.

Hou onze berichten op Facebook, Instagram, Twitter en onze nieuwsbrieven daarvoor in de gaten.

Hoe leuk is dat?

Nieuwbouwprojecten De Verwondering en Teylerspark in Nieuwveen

► De bouw van de nieuwbouwwoningen in de projecten De Verwondering (12 woningen) en Teylerspark (20 woningen) gaat snel. We verwachten dat de woningen in De Verwondering half juni echt verhuurd worden. De woningen in Teylerspark zullen waarschijnlijk eind dit jaar klaar zijn. Dit betekent dat er weer 32 betaalbare mooie woningen bijgekomen zijn. Maar dat niet alleen: ook gaven wij onze eigen huurders en die van andere corporaties voorrang op deze woningen. Zo komen er óók weer andere betaalbare woningen vrij. Ook andere Nieuwkopers konden inschrijven.



Voor de woningen in De Verwondering hebben we vooral veel huurders uit Nieuwveen en Zevenhoven van Vestia blij gemaakt. Ook één huurder van WSN reageerde en heeft een woning toegewezen gekregen.

Gelukkig konden we bij het Teylerspark nog zes van onze eigen huurders blij maken met de toewijzing van een mooie nieuwbouwwoning. Door een vroege toewijzing kunnen de aspirant- huurders zelf de kleur van de keuken, de badkamer en de tegels uitzoeken en de bouw van 'hun' woning volgen. Hoe leuk is dat?



Door de voorrangsregeling voor onze eigen huurders en, in de 2e categorie, voor huurders van Woondiensten Aarwoude en Vestia, gebeurden er ook verrassende dingen. Zo kregen twee jonge mensen uit Langeraar, die zich speciaal voor dit project hebben ingeschreven als woningzoekende, tot hun grote verrassing een woning toegewezen in het Teylerspark!

Deze nieuwsbrief is een uitgave van:
Woningstichting Nieuwkoop
De Verbinding 10, 2421 EX Nieuwkoop

Postadres: Postbus 122,
2420 AC Nieuwkoop
Telefoon: 0172 52 51 07
www.wst-nieuwkoop.nl

Tekst: WSN
Vormgeving: Vormgeving Studio B, Nieuwkoop
Fotografie: Nationale Beeldbank, Buro AGB BV
Druk: iDrukker.nl

Inmiddels is de toewijzing van de woningen van beide projecten afgerond en is het wachten op de oplevering!

Wilt u of jij ook in aanmerking komen voor een nieuwbouwwoning? Houd dan goed onze berichten in de gaten op Facebook, Instagram of Twitter. Ook via deze nieuwsbrieven blijven we u informeren. En schrijf je vooral in bij www.hureninholandrijnland.nl. Hoe oud u of jij ook bent! Je maakt echt een goede kans als huurder en inwoner van Nieuwkoop.

• 18 jaar? Schrijf je in als woningzoekende
www.hureninholandrijnland.nl



Doorstroming bij vrijesectorwoningen (huurprijs boven € 720,42)

► Wist u dat u sinds kort voorrang kunt krijgen bij onze vrije sector woningen? Naast sociale huurwoningen verhuren wij ook eengezinswoningen en appartementen in de vrijesector, bijvoorbeeld in het complex Vijverhof. Sinds kort krijgen huurders van Woningstichting Nieuwkoop voorrang bij de verhuur van deze woningen. Voorwaarde is wel dat u een sociale huurwoning achterlaat. Door deze maatregel bevorderen wij de doorstroming en komen er meer sociale huurwoningen beschikbaar.



Woonflits



Nieuwbouwprojecten De Verwondering en Teylerspark in Nieuwveen

► De 12 woningen van het nieuwbouwproject De Verwondering aan de Veldesdoorn zijn begin juni allemaal verhuurd. Op 10 juli is dit gevierd met een klein feestje op het parkeerterrein bij de woningen. Helaas zat het weer die dag niet mee, maar gelukkig was er een mooie tent, zodat iedereen toch droog kon staan. De meeste bewoners hadden al kennis met elkaar gemaakt en zo heerste er, ondanks de regen, een gezellige sfeer.



Onze directeur, mevrouw Nolet, heeft aan alle nieuwe huurders een fruitboompje aangeboden met daarbij een fleurige rode schep om het boompje in hun tuin te planten.

Ook de bouw van het volgende nieuwbouwproject in Nieuwveen, 20 woningen aan het Teylerspark, gaat heel voorspoedig. De daken zijn op de woningen geplaatst en de zonnepanelen liggen er al op. Volgens de planning is de oplevering voor de kerst. In de herfst zal er voor de toekomstige bewoners een kijkmiddag worden georganiseerd, waarbij er eventueel in de woningen al wat gemeten kan worden. En natuurlijk is het ook leuk om toekomstige burens te ontmoeten. Wij kijken er naar uit!

► Voorwoord

Er is weer veel gebeurd de afgelopen maanden. Zo leverden wij onze eerste 12 eengezinswoningen in Nieuwveen op en zijn de volgende 20 bijna klaar. We hadden gesprekken met gemeente en belanghebbenden over de nieuwbouw op de centrumlocatie Nieuwveen en over de nieuwbouw op locatie het Koetshuis.

Het plan van aanpak voor "doorstroming" is in concept klaar en bespreken wij met onze Huurders Belangen Vereniging en de gemeente. Hiermee willen wij senioren makkelijker aan een passende woning laten komen, waardoor ook weer ruimte komt voor jonge (gebroken) gezinnen en jongeren in Nieuwkoop.

Ook zat het ons hier en daar tegen! Zo gooide de wet voor beschermde vogels roet in het eten bij het groot onderhoud van de Kastanjelaan en de Hagedoornstraat. We moesten de werkzaamheden stilleggen vanwege het flora en fauna onderzoek. Heel vervelend voor de bewoners ook, maar uitsstel is in dit geval geen afstel.



We maakten verder goede afspraken over hoe om te gaan met huurschulden en natuurlijk zijn we volop met onze andere nieuwbouwprojecten bezig. In deze nieuwsbrief leest u hierover meer!

Caroline Nolet

Van de afdeling Nieuwbouw

► WSN bouwt continu nieuwe huizen voor haar bestaande en nieuwe huurders. Afgelopen juni zijn 12 eengezinswoningen opgeleverd in de wijk “De Verwondering” in Nieuwveen. Deze ruime huizen zijn energiezuinig, levensloopbestendig en geschikt voor gezinnen. In december levert WSN er verderop in Nieuwveen, bij het Teylersplein, nog eens 20 woningen op. Deze 32 woningen zijn de laatste die WSN nieuw bouwt met een gasaansluiting.



De Verwondering.

Vanaf nu bouwt WSN alleen nog maar gasloze nieuwbouwwoningen, te beginnen met 12 huurwoningen in Driekoppenland Noorden. Het ontwerp daarvan wordt momenteel definitief gemaakt en start bouw is gepland eind 2019. Dit project bestaat uit 8 eengezinswoningen en 4 ‘beneden-/bovenwoningen’. Daarbij komt er een appartement met tuin op de begane grond en daarboven een bovenwoning van twee verdiepingen. De verhuring van dit nieuwe project start in het voorjaar van 2020. U kunt u alvast inschrijven als woningzoekenden op www.hureninhollandrijnland.nl zodat u in het voorjaar op de advertentie kunt reageren.

Dan zijn er drie projecten in voorbereiding die over een paar jaar worden uitgevoerd. Dat zijn circa 31 huurwoningen op de voormalige Koetshuislocatie bestemd voor starters en senioren, circa 45 huurappartementen in het centrum van Nieuwveen, eveneens voor starters en senioren en circa 60 huurwoningen in de nieuwe wijk Buytewech-Noord in Nieuwkoop. Meer informatie over deze nieuwe projecten melden wij de komende jaren in deze Woonflits.

Zorg dat u zich ook voor deze woningen op tijd inschrijft bij www.hureninhollandrijnland.nl

Even voorstellen

Havi Betimmeringen | Heeft u onze busjes wel eens zien rijden in Nieuwkoop?

► **Wie zijn wij?** Wij zijn firma HAVI betimmeringen, een aannemer uit de regio waar Woningstichting Nieuwkoop sinds 2016 mee samenwerkt. We werken met eigen personeel en met onderaannemers die eigen baas zijn. Ons personeel is daarom flexibel en zet zich optimaal in om de klussen af te ronden.

► **Wat doen wij?** Eigenlijk alles wat een aannemer kan doen van stoep tot schoorsteen. U kunt ons tegenkomen als wij de keuken of badkamer vervangen, maar ook voor het herstellen van uw deur of het maken van het dakraam of het vervangen van een dakpan.

► **Waar werken wij?** Het werkgebied van HAVI ligt van Leimuiden tot Woerdense Verlaat maar ook ver buiten de dorpsgrenzen voeren wij projecten uit.

► **Wanneer kunt u ons verwachten?** Als WSN ons daarvoor opdracht geeft. Afspraken plannen wij natuurlijk altijd in overleg met u!



Oproep e-mailadressen

Is uw e-mailadres al bij ons bekend? Geeft u het aan ons door via onze website www.wst-nieuwkoop.nl. Op de hoofdpagina rechts onderin kunt u uw gegevens aan ons doorgeven. **Zo kunnen wij:** • u op de hoogte houden van uw reparatieverzoek als we u telefonisch niet kunnen bereiken • u informeren over eventuele werkzaamheden in uw complex • u de digitale nieuwsbrief toesturen.

Aanpak huurschuldproblemen

► Soms kun je als huurder de huur een keer niet betalen. Soms zijn er ook andere schulden. Wij merken dat het soms snel oploopt en het daardoor steeds lastiger wordt er iets aan te doen. Samen met de gemeente, de GGD, Woondiensten Aarwoude en Vestia heeft Woningstichting Nieuwkoop daarom het convenant 'voorkomen huisuitzetting' getekend. In dit convenant is afgesproken dat de woningcorporaties zorgelijke huurachterstanden melden bij de GGD. De GGD kan dan contact opnemen met de huurder om samen te bekijken hoe de schulden opgelost kunnen worden. Op deze manier willen we voorkomen dat huurders door schulden in grote problemen komen, zoals het verliezen van hun woning.



Ondertekening schuldhulpconvenant.

Schulden ontstaan soms snel. Heeft u moeite met het betalen van uw rekeningen? Wacht dan niet te lang en vraag hulp. Zo kunt u bij ons afspraken maken over het betalen van een (kleine) betaalachterstand.

Bij het serviceplein van de gemeente Alphen aan den Rijn kunt u schuldhulpverlening aanvragen. Met een schuldhulpverlener kijkt u naar mogelijke oplossingen en samen bepaalt u welke hulp het beste voor u is. De schuldhulpverlening via de gemeente is gratis. U kunt het serviceplein bereiken via 14 0172. Ga niet bij de pakken neerzitten! Er is iets aan te doen!

Komt u niet uit de aanvraag of zijn er nog geen concrete schulden? Dan kunt u contact opnemen met Kwadraad via 088 - 900 4000. Zij kunnen samen met u een plan maken en bieden ook (online) cursussen aan voor het omgaan met financiën.

Meer informatie over hulp bij schulden vindt u op deze websites:

- www.komuitjeschuld.nl
- www.nibud.nl/consumenten/hulp-bij-schulden/



Koetshuis

► **Vaak krijgen we de vraag: wat gebeurt er nu met het Koetshuis?** Zoals we al eerder meldden, wordt het Koetshuis gesloopt. Dat gaat echter niet zomaar. Zo zijn er eerst onderzoeken gedaan naar archeologie en asbest. Dat is verplicht. Andere onderzoeken zijn nu in uitvoering, zoals het flora- en fauna-onderzoek. Onderzocht wordt of er geen beschermde diersoorten aanwezig zijn. Zodra dit afgerond is, zullen wij starten met de sloop. WSN vindt het belangrijk dat het pand duurzaam wordt gesloopt. Hierbij wordt op milieuverantwoorde wijze zoveel mogelijk materialen gescheiden voor hergebruik. Daarnaast wil WSN dat de sloop zo min

mogelijk overlast voor de omgeving oplevert. Na het slopen komt er duurzame nieuwbouw. WSN wil hier circa 30 sociale huurwoningen in meerdere types ontwikkelen.

Hierover heeft WSN gesprekken gevoerd met omwonenden, de gemeente en andere belanghebbenden.

Tijdens deze gesprekken heeft WSN wensen verzameld voor de verdere ontwikkeling. Zodra overeenstemming over de randvoorwaarden is bereikt, werkt WSN de plannen uit tot een ontwerp.



Nieuwe website



Nieuwe website Huren in Holland Rijnland!

► Het is al even geleden: op 26 maart heeft het vertrouwde WoningNet een nieuw uiterlijk gekregen. Er is gekozen voor een nieuwe website www.hureninhollandrijnland.nl met betere functionaliteiten.

Uw inschrijving is overgenomen van WoningNet Holland Rijnland naar Huren in Holland Rijnland. Hierover heeft u ook een e-mail ontvangen.

Uw inschrijving blijft geldig en u behoudt uiteraard uw inschrijftijd. U moet wel eenmalig uw wachtwoord instellen en uw inschrijving activeren bij Huren in Holland Rijnland. Het is belangrijk dat u uw inschrijving activeert. Inmiddels heeft 90% van de woningzoekenden zijn of haar account geactiveerd. Heeft u dit nog niet gedaan? Doe dit dan alsnog. U kunt uw wachtwoord instellen en inschrijving activeren met uw gebruikersnaam en e-mailadres. Zo kan uw inschrijftijd overgeheveld worden en blijft u op de hoogte van de woningen die aangeboden worden!

www.hureninhollandrijnland.nl



Deze nieuwsbrief is een uitgave van:
Woningstichting Nieuwkoop
De Verbinding 10, 2421 EX Nieuwkoop

Postadres: Postbus 122,
2420 AC Nieuwkoop
Telefoon: 0172 52 51 00
www.wst-nieuwkoop.nl

Tekst: WSN
Vormgeving: Vormgeving Studio B, Nieuwkoop
Druk: iDrukker.nl



Klanttevredenheid

► We vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Daarom meten we de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat doen wij niet zelf. Het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huurwoningen (KWH) doet dit voor ons. Daarom kan het dat KWH u een vragenlijst stuurt of u belt. Zij vragen naar uw mening over onze dienstverlening.



KWH meet iedere maand, het hele jaar door. U kunt het hele jaar benaderd worden. Per e-mail ontvangt u een link naar een vragenlijst om in te vullen. In deze vragenlijst vraagt KWH of u tevreden bent over bijvoorbeeld een reparatie, uw huur-opzegging of uw nieuwe woning.

U reageert altijd anoniem. Bent u ontevreden? Dan krijgt u wel de vraag of u uw contactgegevens aan ons door wilt geven. Dit is niet verplicht maar dan kunnen wij uw klacht alsnog behandelen. In de rapportages die wij van KWH krijgen staan nooit gegevens van klanten. Is er geen emailadres bij ons bekend, of vult u de vragenlijst niet in? Dan belt KWH u om alsnog samen met u de vragen te beantwoorden. Het is voor ons belangrijk dat u meedoet. Zo helpt u ons steeds weer onze dienstverlening te verbeteren. Want de beste waardering die wij voor ons werk kunnen krijgen is een tevreden huurder of woningzoekende!