



Welkom bij Rijswijk Wonen



Rijswijk Wonen
Voor én met de klant

Rijswijk Wonen

Voor én met de klant

INHOUD

GOEDE KWALITEIT VAN WONEN EN DIENSTEN

- Met wie heeft u te maken?
- Wijkteams
- Team buurtbeheer

WONINGTOEWIJZING

- Urgentie
- Woningruil
- Huurwoningen te koop
- Algemene huurvoorwaarden

ONDERHOUD EN REPARATIES

- Onderhoud door Rijswijk Wonen
- Onderhoud door de huurder
- Planmatig onderhoud en groot onderhoud

BEWONERSPARTICIPATIE

- Bewonersvereniging
- Bewonerscommissies
- Enquêtes

KLACHTEN

WAAR VINDT U RIJSWIJK WONEN?



Rijswijk Wonen is een woningcorporatie met ruim 6.000 woningen in de regio Haaglanden. Onze kerntaak is het verhuren en verbeteren van sociale woningbouw in een mooi en veilig woonmilieu. Om het wij(k)gevoel te stimuleren streven wij naar een goede mix van (sociale) huur- en koopwoningen, investeren we in wijkvoorzieningen en (woon)zorgcentra en dragen bij aan het beheer van de openbare ruimten.

GOEDE KWALITEIT VAN WONEN EN DIENSTEN

Gevarieerd woningbezit

Rijswijk Wonen is met meer dan 6.000 woningen de grootste sociale verhuurder in Rijswijk. Het woningbezit van Rijswijk Wonen is erg gevarieerd. Het bestaat uit hoogbouwflats, portiekwoningen, eengezinswoningen, jongerenwoningen, 55+-woningen, zorgwoningen, HAT-eenheden (huisvesting voor alleenstaanden en tweepersoonshuishoudens), groepswoningen voor ouderen, MIVA-woningen (huisvesting voor mindervaliden) en woningen voor begeleid wonen.

Onze woningen zijn te vinden in heel Rijswijk. In de ene wijk vindt u vooral portiekwoningen en in de andere vooral hoogbouwflats of eengezinswoningen.

Ook verhuren wij garages, bedrijfspanden, kelders en ruimtes voor maatschappelijk vastgoed, zoals een huisartsenpraktijk en een gezondheidscentrum.

Verbonden en betrouwbaar

Rijswijk Wonen maakt zich sterk voor een goede kwaliteit van wonen en een breed scala aan woondiensten. We kiezen voor vernieuwende oplossingen en een eigentijdse vormgeving. Verbondenheid en betrouwbaarheid zijn de leidraad voor een klantgericht beleid.

De hoofdtaak van Rijswijk Wonen is het verhuren en het verbeteren van de sociale woningbouw. Ook de omgeving is belangrijk. Deze moet veilig, schoon en heel zijn. Daar zetten wij ons voor in.

Overleg met bewonerscommissies en de bewonersvereniging leidt tot goede en passende oplossingen.

Samenwerking

Rijswijk Wonen is verankerd in de Rijswijkse gemeenschap en daarom sterk betrokken bij de problematiek in de wijken.

Samen met de gemeente, zorginstellingen en maatschappelijke organisaties zoeken wij voortdurend naar oplossingen voor sociale vraagstukken. Een voorbeeld van zo'n vraagstuk is de toenemende behoefte aan andere woonvormen voor senioren en gehandicapten.

MET WIE HEEFT U TE MAKEN?

In eerste instantie hebt u bij Rijswijk Wonen te maken met de medewerker klantenservice. Op ons kantoor of telefonisch beantwoordt hij of zij de meest voorkomende vragen. Indien nodig verwijst de medewerker klantenservice u naar iemand anders van Rijswijk Wonen, naar de gemeente of naar een andere instantie.

WIJKTEAMS

Rijswijk Wonen werkt met twee wijkteams. Beide wijkteams zijn tijdens kantooruren te bereiken op: (070) 33 64 200.

Wijkteam 1 is verantwoordelijk voor Oud Rijswijk, Te Werve en de Muziekburch.

Wijkteam 2 is verantwoordelijk voor de Kleuren en Artiëstenburch, Steenvoorde-Noord, de Striip en Steenvoorde-Zuid.

Elk wijkteam bestaat uit een opzichter, een wijkcoördinator, een huurconsulent en een medewerker wijkteam.

De opzichter zorgt ervoor dat woningen technisch in goede staat blijven. Hij bewaakt samen met de wijkcoördinator de leefbaarheid in de wijk.

De wijkcoördinator onderhoudt de contacten met de bewonerscommissies en houdt zich actief bezig met de leefbaarheid in de burchten. Voor algemene problemen in de wijk, die verband houden met leefbaarheid en veiligheid, kunt u contact opnemen met de coördinator van uw wijkteam.

De huurconsulent biedt woningen aan en regelt de bezichtigingen en de huurovereenkomst.

Bij eventuele huurachterstand zoekt deze medewerker samen met u naar een oplossing die voor u en voor ons aanvaardbaar is. Bij hem of haar kunt u ook terecht met overlastklachten.

De medewerker wijkteam ondersteunt op administratief gebied de collega's van het wijkteam.

De wijkteams worden ondersteund door het team buurtbeheer.

TEAM BUURTBEHEER

Het team buurtbeheer bestaat uit de huismeesters, de schoonmakers, de buurtbeheerder en de opzichter voor het groenbeheer.

De huismeesters zijn belast met het toezicht op en de leefbaarheid van flatgebouwen in Steenvoorde-Zuid. Zij worden bijgestaan door verschillende schoonmakers. De huismeesters zijn bereikbaar tijdens hun spreekuren. U kunt hen vinden in de huismeesterruimten in de grote flatgebouwen. Zie voor tijdstippen van de spreekuren onze internetsite of de bordjes bij de huismeesterruimten.

De buurtbeheerder draagt zorg voor de controle van en toezicht op de flats, de portieken en de tuinen waar geen huismeesters actief zijn.

U kunt hem bereiken via ons algemene telefoonnummer, (070) 33 64 200.

Naast de buurtbeheerder en de huismeesters is er een opzichter actief die de kwaliteit van de tuinen en het groen van Rijswijk Wonen bewaakt. Ook hij is bereikbaar via ons algemene nummer.

WONINGTOEWIJZING

Rijswijk Wonen verhuurt haar woningen volgens de regels die zijn vastgesteld in de regio Haaglanden. De vrijkomende woningen worden geplaatst in de wekelijkse woonkrant Beter Wonen in Haaglanden en op de website van Haaglanden www.woonnet-haaglanden.nl.

URGENTIE

Voorwaarden

Alleen in zeer bijzondere situaties kunt u voorrang krijgen op andere woningzoekenden. De urgentieprocedure kent strikte voorwaarden. Er moet sprake zijn van een acute noodsituatie als gevolg van medische of sociale omstandigheden. De noodsituatie is bovendien buiten uw schuld ontstaan en was onmogelijk te voorzien. Inwoners van Rijswijk kunnen voor het aanvragen van een urgentie op het gemeentehuis bij het zorgloket terecht. Hier zijn kosten aan verbonden.

Geldigheid

Een afgegeven urgentie is drie maanden geldig in de gehele regio Haaglanden.

De urgentieverklaring geeft u geen voorrang op alle woningen. In de verklaring staat beschreven voor welk type of welke typen woningen de voorrang van kracht is.

Nadere vereisten

Wanneer u een voorrangsverklaring heeft, moet u zelf reageren op de woningen die worden aangeboden. Ook moet u voldoen aan de eisen zoals die vermeld staan in de advertentie in Beter Wonen in Haaglanden en op www.woonnethaaglanden.nl.

Als uw woning wordt gesloopt

Huurders die hun woning moeten verlaten omdat deze wordt gesloopt, krijgen een stadsvernieuingsurgentie. Deze is een jaar geldig. Als dit aan de orde is worden de betreffende huurders hier zorgvuldig over geïnformeerd door Rijswijk Wonen.



WONINGRUIJL

Regels

Wanneer u van woning wilt ruilen gaat u zelf op zoek naar een geschikte ruilkandidaat.

Dat kan iemand zijn uit uw eigen familie of vriendenkring, maar ook iemand die u vindt via de advertentiepagina op de website van Rijswijk Wonen.

Voor het ruilen van een woning geldt een aantal regels. De belangrijkste is dat er een huisvestingsvergunning moet kunnen worden afgegeven, waarbij als belangrijkste voorwaarden gelden:

- Het aantal kamers moet in verhouding staan tot het aantal meeverhuizende personen.
- Het huishoudinkomen moet in redelijke verhouding staan tot de huur.

Advertentie plaatsen

Wilt u een advertentie voor woningruil op de website van Rijswijk Wonen plaatsen? Kom dan naar ons kantoor of vul op www.rijswijkwonen.nl het daartoe bestemde formulier in. De advertentie wordt door ons geplaatst.

Wilt u uw advertentie landelijk plaatsen, ga dan naar www.woningruil.nl.

Let op: de contacten tussen u en de (eventuele) ruilkandidaten lopen niet via Rijswijk Wonen, maar rechtstreeks tussen u en de ruilkandidaten.

Aanvraag

Heeft u iemand gevonden? Neem dan contact met ons op om een woningruilformulier aan te vragen. De formulieren worden u dan zo snel mogelijk toegezonden.

Wanneer u de formulieren volledig ingevuld en ondertekend aan ons terugzendt, dient u de onderstaande gegevens bij te voegen:

- Recent uittreksel gezinsregistratie van de afdeling Bevolking van de gemeente.
- Inkomensgegevens van alle meeverhuizende personen vanaf 16 jaar.
- Kopie van een paspoort of een ander identiteitsbewijs van alle meeverhuizende personen.
- Verhuurdverklaring van de verhuurder van degene die naar uw woning wil verhuizen (bewijs dat iemand geen huurschuld heeft en zich als een goede huurder gedraagt).

Wij nemen uw aanvraag dan in behandeling.

HUURWONINGEN TE KOOP

Rijswijk Wonen biedt de komende jaren een aantal huurwoningen te koop aan. Voor informatie hierover kunt u terecht bij de medewerkers klantenservice, via het algemene telefoonnummer van Rijswijk Wonen.

ALGEMENE HUURVOORWAARDEN

Er wordt van huurders en hun huisgenoten verwacht dat zij als goede gebruikers omgaan met de woning en de algemene ruimten die bij de woning horen. In de algemene huurvoorwaarden staat gedetailleerd wat er van huurders (en hun huisgenoten) wordt verwacht en wat u als huurder van Rijswijk Wonen kunt verwachten. Deze huurvoorwaarden worden bij de verhuur van de woning verstrekt.

Wilt u veranderingen in of om uw woning aanbrengen, neem dan contact op met de medewerkers klantenservice. We bespreken dan samen de mogelijkheden om aan uw wensen te voldoen.

ONDERHOUD EN REPARATIES

ONDERHOUD DOOR RIJSWIJK WONEN

Normale procedure

Als u een storing bij ons meldt, bellen wij u terug voor het maken van een afspraak. Wanneer dat gebeurt hangt af van de urgentie van het reparatieverzoek. Kleine dagelijkse storingen worden meestal door onze eigen onderhoudsdienst verholpen. Onze vakman zal u in zo'n geval op dezelfde dag tussen 15.30 uur en 16.30 uur terugbellen om een afspraak te maken. Kunnen wij u op dat tijdstip niet bereiken, dan bezorgen wij de volgende dag een kaartje met een voorstel.

Het onderhoudsteam van Rijswijk Wonen is van maandag tot en met donderdag telefonisch bereikbaar van 8.15 uur tot 16.15 uur en op vrijdag van 8.00 uur tot 12.00 uur. Het telefoonnummer is (070) 33 64 240.

U kunt uw reparatieverzoek ook per e-mail melden via reparatieverzoeken@rijswijkwonen.nl of u kunt langskomen op ons kantoor.

Spoedeisende gevallen

U doet er goed aan om spoedeisende gevallen (zaken die niet tot de volgende dag kunnen wachten) telefonisch via (070) 33 64 240 te melden. Na 16.15 uur belt u (070) 32 41 828. U wordt dan verbonden met onze boodschappendienst. U wordt dan zo snel mogelijk geholpen.



Over al deze vormen van onderhoud leest u meer in onze brochure "Serviceabonnement". Deze brochure is op ons kantoor verkrijgbaar of te downloaden van onze website.

PLANMATIG ONDERHOUD EN GROOT ONDERHOUD

Naast het gewone of dagelijks onderhoud voert Rijswijk Wonen planmatig onderhoud uit. Denk daarbij bijvoorbeeld aan (buiten)schilderwerk of het vervangen van dakbedekking. Zulk onderhoud vraagt de nodige voorbereiding en wordt altijd van tevoren aan de betrokken bewoners meegedeeld. Verder plegen wij ook groot onderhoud aan woningen door bijvoorbeeld het vernieuwen of opknappen van entrees en galerijen van flatgebouwen. Het doel daarvan is de woningen op een peil te brengen waardoor ze weer lange tijd mee kunnen.

Groot onderhoud is ingrijpend. Daarom overleggen wij altijd met de bewonerscommissie van het complex waar groot onderhoud wordt uitgevoerd over de voorbereiding. Dan wordt gesproken over wat wel en niet wordt aangepakt en over alle maatregelen die tijdens de uitvoering worden genomen om het werk te laten vlotten en de overlast voor de bewoners tot een minimum te beperken.

BEWONERSPARTICIPATIE

Rijswijk Wonen wil graag weten of u als huurder tevreden bent over uw woonomgeving en of u wensen heeft op het gebied van wonen. Die wensen kunnen van uiteenlopende aard zijn.

Voor optimale verbetering is het van belang dat bewoners meedenken en meepraten over problemen, veranderingen en oplossingen. Daarom willen wij dat het contact met de bewoners goed is. Om die contacten te bevorderen is er goed overleg met de Bewonersvereniging Rijswijk en de bewonerscommissies.

BEWONERSVERENIGING

De Bewonersvereniging Rijswijk behartigt de belangen van onze huurders en heeft regelmatig overleg met de directie van Rijswijk Wonen. Centraal staan dan zaken die betrekking hebben op het beleid. Om het overleg in goede banen te leiden is er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten.

In deze overeenkomst zijn positie, taken en bevoegdheden van beide partijen duidelijk omschreven.

De overeenkomst bevordert een gelijkwaardig overleg met respect voor elkaars standpunten.

Meer informatie over de bewonersvereniging vindt u op hun internetsite:

www.bewonersver-rijswijk.nl.

Altijd eerst Rijswijk Wonen bellen

Omdat wij een eigen onderhoudsdienst hebben en afspraken hebben gemaakt met een aantal aannemers, dient u in geen geval zelf rechtstreeks afspraken met aannemers te maken. Kosten die aannemers in dat verband aan u in rekening brengen, worden door ons niet aan u vergoed.

Weet u niet zeker of u ons moet bellen of een andere instantie, zoals Eneco, Vlietstreek of Casema, belt u dan eerst naar Rijswijk Wonen op nummer (070) 33 64 200. Onze telefoniste helpt u graag verder.

ONDERHOUD DOOR DE HUURDER

Wettelijk is vastgelegd welk onderhoud de verantwoordelijkheid van de verhuurder is en welk onderhoud de verantwoordelijkheid van de huurder is. U als huurder bent verantwoordelijk voor het zogeheten klein onderhoud. Hiervoor heeft Rijswijk Wonen een serviceabonnement in het leven geroepen. Voor een relatief klein bedrag per maand voeren wij deze reparaties voor u uit.

Daarnaast verricht Rijswijk Wonen in een aantal complexen collectief onderhoud. In die gevallen betalen huurders daarvoor een vergoeding in de (maandelijks) post leveringen en diensten.

BEWONERSCOMMISSIES

Bewonerscommissies worden opgericht door de huurders zelf, de bewonersvereniging of door Rijswijk Wonen. Zij vertegenwoordigen de bewoners van een wooncomplex of een wijk.

De bewonerscommissie weet wat de bewoners bezighoudt en zij is de gesprekspartner van Rijswijk Wonen. Samen wordt gezocht naar goede oplossingen voor problemen in het complex of de wijk.

Rijswijk Wonen kent een flink aantal bewonerscommissies. Met de meeste commissies vindt ten minste twee keer per jaar overleg plaats. Afhankelijk van de reden waarom zo'n commissie werd opgericht, kan het overleg met de verhuurder gaan over tal van zaken. Bij een aantal bewonerscommissies staat de leefbaarheid hoog op de agenda. Als de bewoners bijvoorbeeld niet tevreden zijn over de schoonmaak van een complex, wordt overleg gevoerd met het schoonmaakbedrijf om het schoonmaakprogramma aan te passen aan de wensen van de bewoners.

Voor andere bewonerscommissies is veiligheid een belangrijk thema. Zo werden na gesprekken met de bewonerscommissie, de achterpaden van een huizenblok afgesloten met een stalen hek. De hekken werden voorzien van een beschermd sleutelsysteem. Een ander voorbeeld is de plaatsing van beveiligingscamera's in flatgebouwen waar sprake was van overlast. Ook groot onderhoud kan een onderwerp zijn van intensief overleg. Voorafgaand aan de werkzaamheden wordt gesproken over het Programma van Eisen. Zo houden wij zoveel mogelijk rekening met de wensen van de bewoners, zoals die worden geformuleerd door de bewonerscommissie.

Kortom, Rijswijk Wonen hecht veel belang aan een goed contact en een goede samenwerking met de bewoners.

ENQUÊTES

Om te kunnen beoordelen of wij ons werk goed doen, houden we regelmatig enquêtes onder huurders. Deze enquêtes kondigen we van te voren aan. Wij stellen het erg op prijs als u, wanneer u een enquête van ons ontvangt of door een van onze medewerkers wordt gebeld, even de tijd neemt de vragen te beantwoorden.

KLACHTEN

Een tevreden klant is belangrijk voor Rijswijk Wonen. Onze medewerkers doen hun werk uiteraad zo goed mogelijk, maar soms dreigt dat niet te lukken, of is de klant niet tevreden. Fouten zijn er om te herstellen en niet in de laatste plaats om van te leren. Wij willen het daarom graag direct weten als u niet tevreden bent. Samen kunnen we proberen tot een goede oplossing te komen. Om een zorgvuldige afhandeling van klachten over onze dienstverlening te garanderen, hebben wij een klachtenregeling opgesteld. Zo weet u precies waar u aan toe bent als u een klacht bij ons indient. Als we er daarna met elkaar niet uitkomen staat voor u de weg open naar een onafhankelijke, externe klachtencommissie

Meer informatie hierover vindt u in onze brochure "Klachtenregeling" en op onze website.

WAAR VINDT U RIJSWIJK WONEN?

Vanaf het treinstation

Komend vanuit de trein loopt u richting Plaspoelpolder het station uit. U komt zo op het Eisenhowerplein, onder meer een verzamelplaats voor bussen. U verlaat het plein aan de linkerkant en gaat linksaf de Klaroenstraat in (deze loopt evenwijdig aan het spoor). U volgt de Klaroenstraat tot u na een minuut of vijf een asfaltweg kruist, met in het midden een singel: de Admiraal Helfrichsingel. U gaat hier rechtsaf en volgt deze weg totdat u aan uw linkerhand het gekleurde gebouw van Rijswijk Wonen ziet (10 minuten lopen).

Vanaf de A4

Vanuit het zuiden of noorden volgt u de A4 richting Rijswijk. Dan neemt u de afslag Rijswijk (afslag 11). Voorbij het benzinstation kiest u de eerste afslag (bij de stoplichten) rechtsaf. U komt dan op de Admiraal Helfrichsingel. Na ongeveer 50 meter ziet u rechts het kantoor van Rijswijk Wonen.

Openbaar vervoer

Bus 18 en 23 en tram 17, halte Admiraal Helfrichsingel.

Kijk voor eventuele wijzigingen en actuele informatie op www.htm.nl.

februari 2007

**Bezoekadres**

Admiraal Helfrichsingel 51
2287 TA Rijswijk

Postadres

Postbus 195
2280 AD Rijswijk

E-mail

info@rijswijkwonen.nl
reparatieverzoeken@rijswijkwonen.nl

Telefoon

Algemeen: (070) 33 64 200
Onderhoud: (070) 33 64 240

Fax

(070) 33 64 201

Openingstijden

Maandag tot en met donderdag:
van 8.15 uur tot 16.15 uur
Vrijdag: van 8.00 uur tot 12.00 uur

www.rijswijkwonen.nl