

Vidomes Delft

Griegstraat 8
2625 AE Delft

Postbus 32
2600 AA Delft

Telefoon (015) 251 36 55
Fax (015) 261 33 82
info.delft@vidomes.nl

Vidomes Zoetermeer

Denemarkenlaan 75
2711 EN Zoetermeer

Postbus 7055
2701 AB Zoetermeer

Telefoon (079) 344 61 61
Fax (079) 344 61 01
info.zoetermeer@vidomes.nl

Vidomes Rijswijk

Steenvoordelaan 516
2284 EK Rijswijk

Postbus 3051
2280 GB Rijswijk

Telefoon (070) 413 70 00
Fax (070) 319 12 18
info.rijswijk@vidomes.nl

Vidomes Leidschendam-Voorburg

Weigelia 8
2262 AB Leidschendam

Postbus 3035
2260 DA Leidschendam

Telefoon (070) 317 22 00
Fax (070) 317 22 97
info.lidamvb@vidomes.nl

We houden u op de hoogte

Uiteraard zorgt Vidomes er ook voor dat u als huurder goed geïnformeerd blijft. Dat doen we op verschillende manieren. Zo ontvangt u vier keer per jaar van ons het bewonersblad Vidomes Magazine. Als het nodig is, sturen we u een brief. Bij renovatie- en groot onderhoudsprojecten informeren we u vaak via een aparte nieuwsbrief of brochure. En natuurlijk kunt u voor de meest actuele informatie ook op www.vidomes.nl terecht.

Vidomes is een professionele, vooruitstrevende woningcorporatie met oog voor leefkwaliteit, wonen-welzijn-zorg, bijzonder doelgroepen, milieu en dienstverlening.

Meer informatie? Ons serviceteam is er voor u

Wilt u meer weten over Vidomes of een woning huren via Vidomes? Bel ons serviceteam, ga langs bij uw woonwinkel of kijk op www.vidomes.nl

Oog voor het milieu

Het papier waarop deze brochure is gedrukt, draagt het FSC-keurmerk - dé garantie dat de papiergrondstoffen uit goed beheerde bossen afkomstig zijn.

“Ik ben
NIEUWE huurder.
Is er nog iets
wat ik moet
WETEN?”

Welkom bij Vidomes

Gefeliciteerd! Vanaf nu huurt u een woning van Vidomes. We streven ernaar om de periode waarin u een woning van ons huurt, zo plezierig en zorgeloos mogelijk te maken. Daarom nemen we u mee voor een nadere kennismaking met onze organisatie en geven we u enige praktische informatie.

“WONEN IS LEVEN, zegt Vidomes.
Wat houdt dat precies in?”



Vidomes vindt goed wonen in een prettige leefomgeving belangrijk. Daarom is ons motto: ‘wonen is leven’. Om voor u en alle andere klanten ‘goed wonen’ mogelijk te maken, werken wij aan kwaliteit bij alles wat we doen. We investeren in de kwaliteit van onze 18.000 woningen en onze dienstverlening. Daarbij besteden we ook aandacht aan:

▶ Leefkwaliteit

Prettig wonen gaat verder dan de woning. De wijk, de buurt is net zo belangrijk. Daarom stellen we bewoners regelmatig de vraag: hoe voelt u zich in uw eigen woon- en leefomgeving? Dat doen we onder meer met het Vidomes bewonersonderzoek. Ook organiseren wij – vaak samen met onze huurders – elk jaar weer veel activiteiten, bedoeld voor verbetering van de wijk.

En we doen meer samen met onze bewoners! Zo schreef Vidomes de afgelopen jaren de prijsvraag ‘Samenwerken aan de buurt’ uit. Huurders werden opgeroepen om ideeën aan te dragen voor een betere leefkwaliteit. De winnaars voerden het idee samen met Vidomes uit.

▶ Wonen-welzijn-zorg

Voor senioren ontwikkelen we aantrekkelijke leefomgevingen, waar wonen, welzijn en zorg worden gecombineerd. Dat doen we samen met verschillende aanbieders op het gebied van zorg en welzijn. Centraal staan de wensen en behoeften van de senioren. Ze kunnen zelf kiezen of ze gebruikmaken van de extra diensten die we aanbieden.

▶ Bijzondere doelgroepen

Vidomes zet zich in voor kwetsbare doelgroepen in de samenleving, zoals gehandicapten, psychiatrische patiënten, (ex-)verslaafden, ex-delinquenten en andere mensen die extra begeleiding nodig hebben. Hiervoor werken we samen met onze partnerorganisaties.

▶ Milieu

In het Milieubeleidsplan van Vidomes staat dat we een flinke CO2-reductie willen behalen: 20% in tien jaar tijd. We zetten bij de bouw in op energiebesparende maatregelen in combinatie met verbeteringen voor het binnenmilieu.

Hoe belangrijk deze speerpunten ook zijn, hoofdzorg is natuurlijk het woongenot van onze huurders. We zetten ons geld, onze ideeën en onze energie graag in voor die mensen die er, door wat voor omstandigheden dan ook, minder makkelijk in slagen hun woonwensen te realiseren. Als maatschappelijke onderneming nemen we onze verantwoordelijkheid. Dat doen we samen met gemeenten, instellingen voor zorg en welzijn, en andere organisaties.

Woningcorporatie met een missie

“Vidomes is een maatschappelijke onderneming die wil voorzien in goed wonen. Het leveren van kwaliteit staat daarbij centraal. We leveren een breed assortiment woonproducten en -diensten en maken ons sterk voor een goed leefmilieu in wijken en buurten. Wij richten ons in het bijzonder op mensen die, vanwege hun inkomen of een andere reden, niet in staat zijn om zelfstandig in hun woonwensen te voorzien.”

Huren bij Vidomes

Als u een woning huurt bij Vidomes, tekent u een huurovereenkomst. Hiermee verklaart u dat u akkoord gaat met onze algemene huurvoorwaarden.



“HUUR betalen.
Hoe REGEL ik dat?”

U betaalt voor uw woning een maandelijks bedrag. Dat bestaat uit de huur en een eventueel voorschot voor servicekosten. Deze servicekosten zijn bedoeld voor extra diensten en voorzieningen, zoals het schoonhouden van de portiek en eventueel de aanwezigheid van een complexbeheerder of huismeester. In de huurovereenkomst staat dat u de huur vooruit moet betalen – vóór de eerste van de maand. Dat kan op vier manieren:

- ▶ via automatische incasso
- ▶ via een periodieke overschrijving via uw bank
- ▶ via een acceptgiro
- ▶ of door te pinnen in de woonwinkel

Contant betalen is om veiligheidsredenen niet mogelijk. Lees ook de brochure ‘Hoe betaal ik mijn huur?’.

Onderhoud, reparaties en verbouwingen: wat moet en wat mag?

Onderhoud: uw en onze plicht

Vidomes is als verhuurder verantwoordelijk voor groot onderhoud aan de buitenkant van uw woning. Te denken valt aan buitenschilderwerk en reparaties aan het dak. Als huurder heeft u de plicht om de binnenkant van uw woning netjes te onderhouden. Daaronder valt niet alleen zelf schilderen en behangen, maar ook het onderhoud en de vervanging van kleinere onderdelen in uw huis, zoals kranen. Meer informatie vindt u in de brochure ‘Onderhoud en reparaties aan mijn woning. Wat regelt Vidomes? En wat is voor mijn rekening?’.

Het Serviceabonnement: voor extra onderhoudsgemak

Bent u geen doe-het-zelver? Of wilt u zich geen zorgen maken over de kleine onderhoudsklusjes die u eigenlijk zelf zou moeten verrichten? Dan biedt het Vidomes Serviceabonnement uitkomst. Voor een klein bedrag per maand nemen wij het onderhoud en de vervanging van een aantal onderdelen van u over. Meer informatie vindt u in de brochure

‘Onderhoud en reparaties aan mijn woning. Wat regelt Vidomes? En wat is voor mijn rekening?’.

Zelf klussen in de woning: regels voor verbouwingen

Vidomes’ motto is ‘wonen is leven’. Daarom geven we u graag de nodige vrijheid om uw woning naar eigen smaak aan te passen. Denk aan het plaatsen van een nieuwe badkamer of keuken. Hiervoor hebben we een aantal regels opgesteld. Zo moet u altijd van tevoren toestemming vragen. Verhuist u kort na de verbouwing? Dan is het soms mogelijk om een vergoeding van Vidomes te krijgen voor de investering. Meer informatie over klussen in uw woning vindt u in de brochure ‘Zelf klussen aan mijn woning. Wat mag? En hoe regel ik toestemming?’.

Bewonerscommissie: de huurdersvertegenwoordiging bij uitstek

Omdat afzonderlijk overleg met alle huurders onbegonnen werk is, werken we in de meeste complexen nauw samen met bewonerscommissies. Zij vertegenwoordigen alle huurders. De commissie houdt zich bezig met zaken in en om het complex. Zaken die alle huurders aangaan. Denk aan beheer, onderhoud, schoonmaak, woningverbetering en servicekosten. Ook leefbaarheid hoort daarbij. Hoe houden we een complex bijvoorbeeld schoon, heel en veilig?

Minimaal één keer per jaar zit de bewonerscommissie aan tafel met de senior woonconsulent van Vidomes. Hij of zij is de vraagbaak voor de commissie en geeft adviezen. Wilt u weten of er bij u ook een bewonerscommissie actief is? Neem dan contact op met het serviceteam van uw woonbedrijf.

Enquêtes en klantenpanels: basis voor verbeteringen

Het hele jaar door peilt Vidomes met eigen enquêtes de tevredenheid onder huurders over onze dienstverlening. We meten op punten als ‘het betrekken en verlaten van een woning’, ‘reparatieverzoeken’ en ‘onderhoudsprojecten’. De resultaten van deze enquêtes gebruiken we voor verbeteracties. Ook organiseren we regelmatig klantenpanels met onze huurders.

KWH-Huurlabel: kwaliteitskeurmerk voor onze dienstverlening

Aanvullend hanteert Vidomes ook het KWH-Huurlabel om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken en te blijven verbeteren. Dit middel geeft ons inzicht of we op belangrijke onderdelen binnen het verhuurproces voldoen aan de verwachtingen van onze huurders. Jaarlijks meet het onafhankelijke KWH via enquêtes of wij nog steeds aan de kwaliteitseisen voldoen.

- ▶ **Uw mening is belangrijk, omdat onze dienstverlening altijd beter kan**
Als betrokken woningcorporatie vindt Vidomes het belangrijk om regelmatig uw mening te horen. Alleen zo kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening verder verbeteren. En hebben we uw mening gepeild, dan hoort u uiteraard van ons wat de resultaten zijn. Bijvoorbeeld via Vidomes Magazine.

Klachtenbehandeling: van fouten kunnen we leren

Bij Vidomes zien we graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Daar zetten we ons elke dag voor in. Toch kunnen er dingen misgaan of heeft u als huurder andere verwachtingen. Bent u niet tevreden over de manier waarop u behandeld bent, of heeft u een klacht over bijvoorbeeld onderhoud? Dan horen we dat graag. We zien uw klacht als een waardevolle tip en een kans om het beter te doen. En wie weet kunnen we uw klacht nog herstellen. In onze brochure 'Ik heb een klacht over Vidomes. Waar kan ik terecht?' leest u meer hierover.

Méér doen – de extra's van Vidomes

KoopGarant: een woning kopen met korting

Vidomes is vooral een verhuurder van woningen en dat blijven we ook. Toch verkopen we ook woningen. We weten namelijk dat sommige mensen graag een eigen woning willen bezitten. Een woning kopen is echter niet voor iedereen haalbaar. Daarom verkopen wij regelmatig woningen via KoopGarant: u koopt een woning met 15% of 25% korting, waarbij we overeenkomen dat u deze altijd weer terugverkoopt aan Vidomes. De winst (of het verlies) delen we. Meer informatie over KoopGarant vindt u op www.vidomes.nl of in de speciale KoopGarant-brochure, af te halen bij uw woonwinkel.

Korting bij Univé: voordeligere verzekeringen

Als klant van Vidomes krijgt u korting op de inboedel-, kostbaarheden-, aansprakelijkheids-, motorrijtuigen- of doorlopende reisverzekering van Univé. U regelt de korting bij de Univé-kantoren in Delft en Zoetermeer. Interesse? Kijk op www.vidomes.nl.

► **Informatiemap: speciaal voor nieuwe huurders**

Als nieuwe huurder krijgt u van ons de informatiemap mee. Naast uw huurcontract, alle brochures, belangrijke huurders- en complexinformatie vindt u daarin ook een mapje met kortingsbonnen. Daarmee krijgt u korting bij bedrijven als Gamma, Kwantum, Van der Geest Verhuizingen en Pak 'n Bak – handig bij uw verhuizing!



“Ik heb een vraag aan Vidomes. Waar kan ik terecht?”

► www.vidomes.nl

Op www.vidomes.nl vindt u het antwoord op veel vragen die met uw woning en de dienstverlening van Vidomes te maken hebben. Bovendien kunt u er de brochures en allerhande informatie inzien.

Bent u geïnteresseerd in een van onze nieuwbouwprojecten? Wilt u weten hoe Vidomes denkt over een actueel huisvestingsonderwerp? Of bent u op zoek naar een woning? Ook daarvoor kunt u op onze site terecht. U vindt er een directe link naar Woonnet Haaglanden waar u zich kunt inschrijven. Op www.vidomes.nl vindt u verder de woningen die per direct beschikbaar zijn, en een overzicht van alle beschikbare markthuur- en koopwoningen.

► [De serviceteams van onze woonwinkels](#)

Onze vier woonwinkels in Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Delft en Zoetermeer hebben een eigen serviceteam, waar u met al uw vragen terecht kunt. U vindt de winkels in of vlakbij een winkelcentrum. Zo loopt u tijdens het winkelen gemakkelijk even binnen. Maar bellen of e-mailen kan natuurlijk ook.

Het serviceteam kan uw vraag in bijna alle gevallen direct beantwoorden. Of het nu gaat om een reparatieverzoek, burenoverlast of informatie over woningen. Lukt dat niet, dan maken onze teamleden graag een afspraak voor u met een gespecialiseerde medewerker.

► [Onze complexbeheerders](#)

Vidomes telt ruim twintig complexbeheerders of huismeesters, die in onze hoogbouwcomplexen het eerste aanspreekpunt voor bewoners zijn. De beheerders zijn verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de binnen- en buitenkant van een wooncomplex. Zij voeren kleine herstelwerkzaamheden uit in de woningen en de algemene ruimtes, maar zorgen er ook voor dat de omgeving schoon, heel en veilig blijft.