

Wat te doen als u een klacht hebt

Inleiding

U woont in een woning van de Almelose Woningstichting Beter Wonen. Wij spannen ons in om het contact tussen u en ons goed te laten verlopen. Het kan echter zijn dat u een klacht heeft over uw woning, over de manier waarop u door ons behandeld bent of over een bedrijf dat in opdracht van Beter Wonen werkzaamheden bij u thuis uitvoert.

Beter Wonen staat open voor kritiek. Het biedt ons de kans de gemaakte fout te herstellen en deze in de toekomst te voorkomen.

Omgaan met een klacht

Als u een klacht hebt, bespreekt u die in eerste instantie met de medewerker die u heeft geholpen. Als u ontevreden bent over de manier waarop deze medewerker van Beter Wonen uw vraag heeft behandeld of als u het niet eens bent met de afhandeling van een reparatieverzoek, verhuizing, woonaanvraag of andere woondienst, kunt u zich wenden tot het afdelingshoofd.

Voor klachten betreffende de technische afdeling (reparaties, schade bij verhuizingen e.d.) is dat het hoofd Technisch Beheer.

Bij klachten over de financiële afdeling (foutieve huurberekening, servicekosten, afboekingen) is dat het hoofd Boekhouding & Interne Zaken.

Bij klachten over de afdeling Woonzaken (overlast in de wijk) of klachten over inschrijving als woningzoekende en woningaanbieder is dat het hoofd Woonzaken.

U kunt al deze personen telefonisch (546464), schriftelijk (postbus 327, 7600 AH Almelo) of per e-mail (info@awsbeterwonen.nl) benaderen.

U krijgt binnen 10 dagen een schriftelijke bevestiging van ons dat uw klacht door ons ontvangen is en hoe uw klacht zal worden behandeld.

Binnen twee weken na het (laatste) gesprek dat u met de medewerker en/of het afdelingshoofd hebt gehad, ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken.

Als uw klacht dan nog niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie.

Een onafhankelijke klachtencommissie

Beter Wonen heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Huurders, medehuurders, woningzoekenden, ex- huurders en instanties die de belangen van deze partijen behartigen, kunnen het geschil melden bij de Klachtencommissie. De werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie is weergegeven in een reglement. U kunt dit reglement evenals een voorgedrukt klachtenformulier opvragen bij de balie Woonadministratie van Beter Wonen. Deze onafhankelijke commissie neemt het geschil in behandeling en brengt advies uit aan de directeur van de woningcorporatie. De directeur van de corporatie besluit uiteindelijk over de afhandeling van het geschil.

Wanneer een geschil melden?

U kunt pas een geschil bij de Klachtencommissie melden als u uw klacht eerst met de betrokken medewerker van Beter Wonen en zo nodig in tweede instantie met het afdelingshoofd hebt besproken. U moet dus eerst de klacht met de medewerker en eventueel daarna met diens leidinggevende bespreken. Pas als dat niet tot resultaat heeft geleid, kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie.

Hoe kunt u een geschil melden?

U kunt uw geschil schriftelijk voorleggen aan de commissie door een bezwarenformulier in te vullen en op te sturen naar het secretariaat van de Klachtencommissie. Dit formulier kunt u bij Beter Wonen krijgen.

U vult het bezwarenformulier zo volledig mogelijk in. De melding omvat een omschrijving van de feiten waarover wordt geklaagd. U geeft op het formulier aan welke beslissing volgens u moet worden genomen. U moet de melding zo goed mogelijk motiveren en het moet duidelijk zijn dat uw belangen zijn geschaad.

U kunt het formulier bij Beter Wonen inleveren. Wij sturen het formulier dan direct door naar het secretariaat van de Klachtencommissie.

Niet alle geschillen worden in behandeling genomen!

De Klachtencommissie informeert u als het geschil niet in behandeling wordt genomen. Zij kan om verschillende redenen tot dit besluit komen, bijvoorbeeld indien:

1. het geschil betrekking heeft op een gebeurtenis, die meer dan twee jaar geleden plaatsvond;
2. het een geschil over een huurprijsverhoging betreft. (Hiervoor moet u naar de Huurcommissie.)
3. het geschil discriminerend van aard is.

Als de commissie het geschil niet in behandeling neemt, ontvangt u hierover bericht binnen vier weken na ontvangst van de melding door de commissie.

Als de commissie het geschil wel in behandeling neemt

Als de Klachtencommissie het geschil in behandeling neemt, ontvangt u onmiddellijk bericht over de verdere procedure. Behandeling van het geschil vindt binnen vier weken na ontvangst plaats. Onderdeel van de behandeling kan zijn dat u uitgenodigd wordt uw standpunt mondeling toe te lichten in een zitting met de betrokken medewerkers van de woningcorporatie. Deze zitting is niet openbaar. Wel kan de Klachtencommissie voor deze zitting personen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil. Indien de commissie hiertoe besluit, ontvangt u vóór de vergadering bericht. Binnen vier weken na de behandeling van het geschil ontvangt u het advies van de commissie.

Lage drempel

De zitting wordt gehouden in Almelo, Wierden of Hengelo. U hoeft dus niet ver te reizen. Eén lid van de Klachtencommissie die het geschil behandelt, is voorgedragen door de huurdersorganisatie van Beter Wonen. Het tweede lid zit in de commissie namens Beter Wonen. Gezamenlijk dragen zij een derde persoon voor om als lid benoemd te worden. De directeur van Beter Wonen benoemt de leden van de commissie.

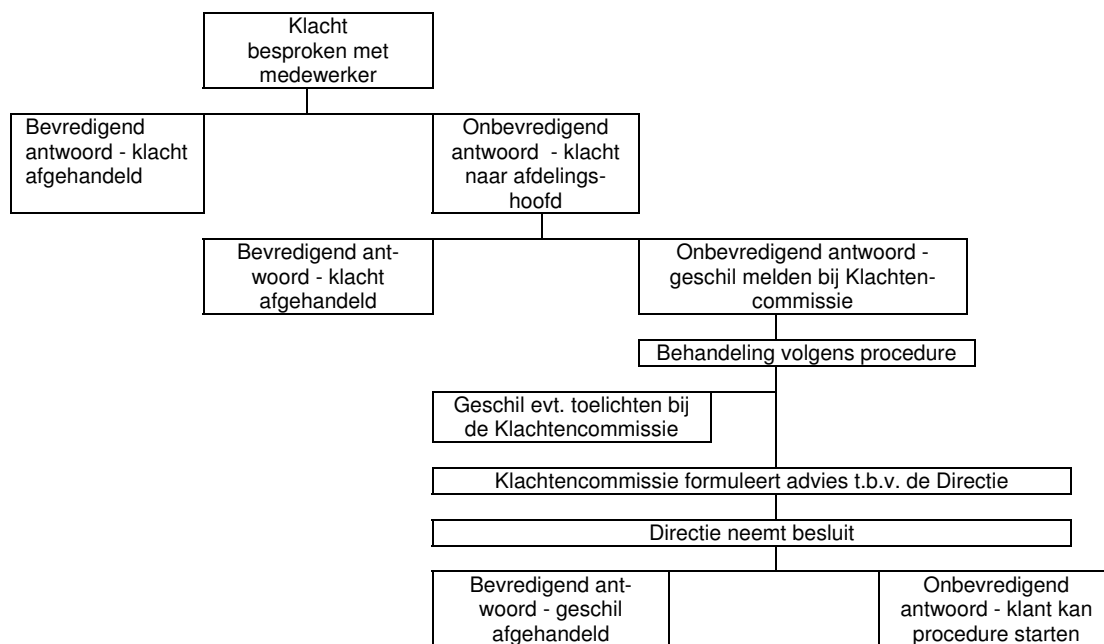
Mag u hulp meenemen?

U mag zich tijdens de zitting door iemand anders laten vertegenwoordigen of bijstaan. De persoon die u vertegenwoordigt moet wel een door u ondertekende volmacht kunnen overleggen. Na alle partijen te hebben gehoord, deelt de Klachtencommissie mee binnen welke termijn zij aan de directie advies uitbrengt. De commissie kan echter ook besluiten dat er nader onderzoek, bijvoorbeeld een bezichtiging van de woning, nodig is. In dat geval wordt de behandeling van het geschil op een nader te bepalen tijdstip voortgezet.

De uitspraak

De laatste taak van de Klachtencommissie is schriftelijk advies uitbrengen aan de directie van Beter Wonen. De directie zal de zaak in de eerstvolgende vergadering behandelen en een definitieve uitspraak doen. Hierover ontvangt u schriftelijk bericht. Mocht de zaak naar uw mening nog steeds niet bevredigend zijn opgelost, dan kunt u juridische hulp inroepen voor het eventueel ondernemen van verdere stappen.

De procedure nog even op een rij



Waar kunt u uw geschil melden?

U kunt uw geschil op het voorgedrukte bezwarenformulier sturen aan het secretariaat van de Klachtencommissie, postbus 327, 7600 AH Almelo. Inleveren bij Beter Wonen kan ook: wij sturen het formulier dan door naar het secretariaat.

Hebt u nog vragen?

Mocht u nog vragen hebben over de Klachtencommissie, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Klachtencommissie. Dit secretariaat is bij Beter Wonen bereikbaar.