



Klachtenbehandeling



Het melden van klachten

Iedereen herkent de uitspraak 'Waar mensen werken, worden fouten gemaakt'. Vaak wordt dit gezegd als er iets mis gaat. Wij werken er hard aan om naar u, onze klant, te luisteren en u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht het toch gebeuren dat er in uw ogen iets fout is gegaan, dan hoeft u dit niet zomaar voor lief te nemen. Daarom hebben wij een klachtenprocedure opgesteld waarvan alle huurders en woningzoekenden gebruik kunnen maken. U kunt de volgende stappen nemen.

Ontevreden? Laat het ons weten

Laat weten dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Deel schriftelijk mee aan de medewerker waarmee u contact heeft gehad, of zijn/haar leidinggevende, waarover u niet tevreden bent. U dient daarmee een klacht in bij ons. Wij krijgen dan de kans om het beter te doen. Samen kunnen we een bevredigende oplossing zoeken.

Wat is een klacht?

U kunt over verschillende dingen niet tevreden zijn wat betreft onze dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn: problemen met de huurbetaling, met onze medewerkers, met onze aannemers of met onze telefonische bereikbaarheid. Voor overlastklachten kunt u formulieren verkrijgen bij de balie.

Een klacht... en dan?

Uw klacht kunt u schriftelijk (per brief, email of kaartje), mondeling (aan de balie of telefonisch) melden. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Wij registreren uw klacht en sturen een schriftelijke bevestiging, waaruit blijkt wie de klacht in behandeling heeft. Wij streven ernaar dat iedere klacht binnen 2 weken naar tevredenheid wordt afgehandeld. Indien u vragen heeft gedurende deze 2 weken kunt u contact opnemen met degene die de klacht in behandeling heeft.

Externe geschillencommissie

Bent u uiteindelijk niet tevreden over de oplossing, die u geboden is, dan kunt u gebruik maken van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de geschillencommissie. Informatie hierover treft u aan in onze folder van de geschillencommissie 'Wonen doe je met plezier'.

U kunt bij de Commissie onder andere terecht met klachten over de huurprijs en huurbetaling, problemen met het onderhoud van, in en om de woning en problemen met medewerkers van de corporatie. Echter, de Commissie is niet bedoeld voor het behandelen van bijvoorbeeld normale onderhoudsklachten of een bezwaar tegen het systeem van woningtoewijzing of tegen een huurverhoging. Klachten over verhoging van de huur kunt u melden bij de Huurcommissie.

Als u een klacht ingediend heeft, ontvangt u bericht of uw klacht in behandeling wordt genomen. Indien uw klacht wordt behandeld, kunt u mogelijk worden uitgenodigd om in een vergadering een toelichting te geven. Vervolgens zal de Commissie zo snel mogelijk tot een uitspraak komen. Deze uitspraak gaat vervolgens in een advies naar de directie of het bestuur van de corporatie. Doorgaans zal dit advies door directie/bestuur worden overgenomen. Wij zijn echter niet verplicht het advies over te nemen en op te volgen, mits zij dit met gegronde redenen onderbouwt. Binnen vier weken na de hoorzitting ontvangt u de definitieve uitspraak van de commissie en de eventuele reactie hierop van Woningstichting Bergh.

Voor alle betrokkenen is een aantal regels vastgesteld in een reglement. In het reglement wordt de werkwijze van de Geschillencommissie toegelicht en wordt verduidelijkt wie zitting hebben in de Commissie. Een exemplaar hiervan is bij ons of op onze website www.wsbergh.nl verkrijgbaar.

Klacht niet naar tevredenheid opgelost?

Hopelijk kunnen wij u na het verhelpen van uw klacht weer tot een tevreden klant rekenen. Toch kan het zo zijn dat u vindt dat uw klacht niet goed is opgelost. Dan kunt u wellicht terecht bij de Huurcommissie (tel. 0800 - 4887243) of de kantonrechter.

Vragen?

Heeft u nog vragen over dit onderwerp, neemt u dan contact op met Woningstichting Bergh, tel. 0314 - 662968, doorkiesnummer 1.