

Wat te doen bij een klacht?

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over Woonpartners Midden-Holland. Deze folder informeert u over het indienen van een klacht bij Woonpartners, de afhandeling hiervan en de werkwijze van de onafhankelijke klachtencommissie.

Onze medewerkers proberen u altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u geholpen bent of over de dienstverlening van bedrijven waarvan wij de opdrachtgever zijn. Het kan ook zijn dat u het niet eens bent met de door ons geboden oplossing. In dat geval kunt u de directie van Woonpartners hiervan in kennis stellen.

Voor een aantal bewoners is het niet helemaal duidelijk wat Woonpartners nu precies onder klachten verstaat. Een reparatieverzoek en een klacht over burenoverlast beschouwen wij niet als een klacht. Maar bent u niet tevreden over de wijze waarop onze organisatie hiermee is omgegaan, of over de snelheid van afwikkeling? Dan kunt u hierover uiteraard een klacht indienen.

Manier van melden

Op welke manier kunt u melden dat u niet tevreden bent? Het is belangrijk dat u ons wijst op zaken die, in uw ogen, niet goed lopen. Bijvoorbeeld wanneer Woonpartners gemaakte afspraken niet nakomt. U kunt dit doen op verschillende manieren:

- U meldt het in één van onze vestigingen.
- U schrijft ons een brief en stuurt deze per post naar één van onze vestigingen of per fax naar onze hoofdvestiging (zie achterzijde van deze brochure). U kunt ook gebruik maken van het formulier uit deze brochure.
- U vult het klachtenformulier in op onze website www.woonpartners-mh.nl.
- U stuurt een e-mail naar

woonpartners@woonpartners-mh.nl

Voor een vlotte afwikkeling is het noodzakelijk dat u in uw brief, e-mail, fax of klachtenformulier naast uw adresgegevens ook het telefoonnummer vermeldt waarop u overdag bereikbaar bent. Heeft u een e-mailadres, laat het ons dan ook weten.

Wij bevestigen de ontvangst van uw bericht over het algemeen binnen drie werkdagen en geven daarbij de naam door van degene die uw melding in behandeling heeft. In nauw overleg met u proberen wij binnen twee weken tot een oplossing te komen. Alle gemaakte afspraken en toezeggingen worden schriftelijk vastgelegd.

En als we er niet uitkomen...

Inzichten kunnen verschillen. Misschien denkt u over bepaalde zaken anders dan wij. Daarom werkt Woonpartners Midden-Holland met een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie heeft als taak om de directie te adviseren over de gegrondheid van een klacht en de wijze van afhandeling. De commissie kan bovendien gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen aan de directie over het functioneren van de organisatie, op basis van behandelde klachten.

Uitgangspunt is dat u uw probleem eerst met de organisatie probeert op te lossen. Maar als u er echt niet uitkomt met Woonpartners, kunt u een formele klacht indienen bij de klachtencommissie. Het complete reglement van de klachtencommissie kunt u inzien op www.woonpartners-mh.nl of bij ons opvragen. In dit reglement zijn onder meer de bevoegdheden van de commissie vastgelegd, de samenstelling, de wijze waarop een vergadering wordt voorbereid en de procedure rondom de besluitvorming en afhandeling van klachten.

In deze folder kunt u meer lezen over de werkwijze van deze externe commissie. Wanneer u nog vragen heeft, kunt u altijd contact opnemen met onze organisatie.

Met welke klachten kunt u naar de klachtencommissie?

De klachtencommissie behandelt alleen schriftelijke klachten die betrekking hebben op de dienstverlening bij huurwoningen, garages of bergingen. Voorwaarden hierbij zijn wel:

- dat u uw klacht eerst heeft gemeld bij Woonpartners Midden-Holland
- dat u Woonpartners Midden-Holland voldoende tijd heeft gegeven om het probleem op te lossen
- dat u (nog) geen gerechtelijke procedure bent begonnen.

Uit uw brief of e-mail moet blijken dat u het niet eens bent met de handelwijze van Woonpartners Midden-Holland of van een (externe) medewerker die door Woonpartners is ingeschakeld, of dat u het niet eens bent met de aangeboden oplossing. Zo mogelijk ook graag melden waarom u ontevreden bent over de wijze van behandeling.

Verder dient u de volgende zaken te melden:

- het adres van de woonruimte, garage of berging waarop de klacht betrekking heeft
- het moment of de momenten waarop u de klacht bij Woonpartners heeft gemeld
- uw naam, adres, telefoonnummer en zo mogelijk uw e-mailadres.

Uw klacht moet u richten aan:

De klachtencommissie van Woonpartners Midden-Holland

Postbus 102, 2740 AC Waddinxveen.

U kunt ook een e-mail sturen naar:

woonpartners@woonpartners-mh.nl

Met welke klachten kunt u niet naar de klachtencommissie?

De klachtencommissie behandelt geen klachten over:

- koopwoningen en verkoopbeleid
- overige verhuurbare eenheden zoals winkels en kantoren
- huurprijzen-/servicekostenbeleid
- huurverhogingen
- de woningtoewijzing via WoningNet
- zaken rondom het verstrekken van een urgentie

Bent u het niet eens met de hoogte van de huurprijs, de jaarlijkse huurverhoging of de servicekosten? Dan kunt u een beroep doen op de Huurcommissie, of uw bezwaren daarover voorleggen aan de kantonrechter. In ons land zijn meerdere Huurcommissies actief. De huurcommissie in onze regio is bereikbaar via het telefoonnummer: (0800) 488 72 43 (0800-huurcie) of via de website www.huurcommissie.nl

Tel. (0182) 64 64 64 | info@woonpartners-mh.nl | www.woonpartners-mh.nl