

Een klacht indienen - als u er samen niet meer uitkomt

De Klachtencommissie, die onafhankelijk is, behandelt klachten van huurders over de Woningstichting. Dat gebeurt door een onpartijdig onderzoek, met hoor en wederhoor, dat kan uitmonden in een oordeel van de commissie of de klacht gegrond is. Ook kan de commissie redenen zien om tussen huurder en verhuurder te bemiddelen, zodat ze weer samen door een deur kunnen.

Wanneer kunt u terecht bij de Klachtencommissie Wonen?

U bent huurder van Woningstichting Kockengen.

Nu kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de manier waarop u behandeld bent door de Woningstichting. Natuurlijk wordt door de Woningstichting geprobeerd uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier van afhandeling. Dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie.

Wat zijn de taken van de Klachtencommissie?

- huurders in de gelegenheid te stellen een klacht in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van een klacht;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om op het niveau waar de beslissingen worden genomen, gehoord te worden en invloed uit te oefenen;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de Woningstichting.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen over:

- het functioneren van de Woningstichting;
- het optreden van medewerkers van de Woningstichting;
- het optreden van (werknemers van) bedrijven die voor de Woningstichting werken.

Hoe verloopt de procedure?

1. U neemt allereerst contact op met de medewerker van de Woningstichting om uw klacht te uiten.
2. Indien zij uw klacht niet naar tevredenheid behandelt en/of beantwoordt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Hoe moet een klacht worden ingediend?

Als u bent uitgepraat en uitgeschreven met de Woningstichting kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie. U kunt een brief sturen, maar ook het klachtenformulier gebruiken. Het is belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft.

Als u moeite heeft uw klacht op te schrijven, kunt u volstaan met een korte melding. De Klachtencommissie neemt dan contact met u op. Weet u niet zeker of het probleem dat u hebt behandeld kan worden door de Klachtencommissie, stuurt u dan toch het ingevulde formulier naar de commissie.

Het adres is:

Klachtencommissie Woningstichting Kockengen
Waterlelie 31
3628NC Kockengen

U hoort dan of en welke mogelijkheden er voor u zijn.

Wat gebeurt er met de klacht?

1. Als u een klacht heeft ingediend, zal de commissie u binnen 10 werkdagen laten weten dat de klacht is ontvangen, of deze klacht in behandeling kan worden genomen en hoe de behandeling zal verlopen.
2. De Klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht. Zij kan:
 - a. u uitnodigen de klacht nader toe te lichten;
 - b. de Woningstichting uitnodigen om de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid te laten toelichten;
 - c. advies vragen bij derden/deskundigen;
 - d. zelf een onderzoek ter plaatse instellen.

De leden van de Klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht.

4. Binnen zes weken na indiening van de klacht brengt de Klachtencommissie een advies uit aan de Woningstichting. U krijgt hiervan een afschrift. Als de beslissing van de Woningstichting afwijkt van het advies van de commissie, dan moet de Woningstichting dit goed motiveren.