

wonen

INFORMATIE OVER **klachten**



niet tevreden?

Samen lossen we het op. Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ondanks dat kan er wel eens iets fout gaan. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Meld het ons! Dan kunnen wij de fout oplossen en herhaling ervan voorkomen, zowel voor uzelf als voor andere huurders. In deze brochure leest u alles over onze klachtenprocedure.

Om wat voor klachten gaat het?

Natuurlijk kunt u bij ons voor elke klacht terecht. Maar om u een beeld te geven van mogelijke klachten, geven wij u hier een aantal voorbeelden:

- **Onze dienstverlening**
U bent door een van onze medewerkers onvriendelijk te woord gestaan of u heeft geen antwoord gekregen op een brief die u ons heeft gestuurd.
- **Onderhoud**
U vindt dat wij een reparatieverzoek niet naar behoren hebben afgehandeld, omdat het probleem niet verholpen is of afspraken niet zijn nagekomen.

Hoe meldt u uw klacht?

U kunt uw klacht op meerdere manieren bij ons indienen:

- › *Per brief naar ons postadres:
Pré Wonen, Postbus 2008, 2002 CA Haarlem*
- › *Per mail naar: mail@prewonen.nl*
- › *Of u komt persoonlijk langs op ons hoofdkantoor in Velsbroek.
Een van onze medewerkers zet uw klacht samen met u op papier.*

Wij nemen alleen schriftelijke klachten in behandeling. Het is belangrijk dat u de brief of mail voorziet van een datum, omschrijving én uw naam en adres. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

› *Natuurlijk gaan wij zorgvuldig om met uw privacy.*

Hoe gaat het verder?

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, zullen wij er alles aan doen om tot een oplossing voor u te komen. Om voldoende informatie te verzamelen over de aard van de klacht, kan het zijn dat een medewerker van ons telefonisch contact met u opneemt of u persoonlijk komt bezoeken.

Wanneer krijgt u antwoord?

In alle gevallen krijgt u binnen twee weken schriftelijk bericht van ons over de verdere afhandeling van uw klacht. Mogelijk is uw klacht dan nog niet opgelost omdat er meer tijd voor nodig is. Wij laten u in dat geval weten hoe wij uw klacht verder gaan behandelen.

Niet tevreden over de klachtafhandeling?

Wij werken er hard aan om uw klacht naar uw tevredenheid op te lossen. Want als u tevreden bent, zijn wij dat ook. Vindt u toch dat wij uw klacht niet naar uw genoegen hebben afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de volgende instanties:

De Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties

De Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties behandelt geschillen tussen (aspirant)bewoners en de woningcorporatie. De commissie functioneert onafhankelijk en bestaat uit drie leden: één lid namens de huurders, één lid namens de verhuurders en een voorzitter.

De commissie geeft een advies over het geschil. Wanneer u een geschil bij de geschillencommissie heeft ingediend, gaat de behandeling in het kort als volgt:

- U ontvangt van de commissie een schriftelijke bevestiging met informatie over het verdere verloop van de procedure.
- De commissie zal (door toepassing van hoor en wederhoor) bij beide partijen informatie inwinnen.

- Tijdens de hoorzitting van de commissie wordt zowel Pré Wonen als u in de gelegenheid gesteld de standpunten toe te lichten en te verdedigen. U mag daarvoor iemand meebrengen.
- De geschillencommissie stuurt uiterlijk vier weken na de zitting schriftelijk haar advies en oordeel naar Pré Wonen. U ontvangt daarvan een kopie.
- Wij laten u schriftelijk weten of het advies overgenomen wordt. Het is mogelijk dat wij het advies van de commissie niet overnemen. Dit kunnen wij alleen doen als wij daar duidelijke redenen voor kunnen geven.
- Ben u het niet eens met ons besluit, dan kunt u uw probleem voorleggen aan de kantonrechter.

Op de website van de geschillencommissie, www.geschillencommissie.net, vindt u het reglement van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties en een formulier om een geschil schriftelijk in te dienen. Het formulier en het reglement kunt u, als u dit wenst, ook opvragen op ons kantoor. U kunt niet voor al uw geschillen bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties terecht. Geschillen over ernstig achterstallig onderhoud, de huurprijs of de servicekosten kunt u voorleggen aan de Huurcommissie.

Huurcommissie

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie met een gelijk aantal huurders- en verhuurdersleden. Er zijn verschillende Huurcommissies, ondersteund door één secretariaat. Het secretariaat van de Huurcommissie is onderdeel van het ministerie van VROM. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend.

Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

0800 - 488 72 43

www.huurcommissie.nl

contact

➤ *Op prewonen.nl vindt u onze contactgegevens*