

Een klacht indienen

(als u er samen niet meer uitkomt)



Klachtencommissie Wonen



De woningcorporaties Noordwijkse Woningstichting (Noordwijk), Sint Antonius van Padua (Noordwijkerhout), Stek (Hillegom, Lisse en Voorhout), Vooruitgang (Sassenheim) en Warmunda (Warmond), hebben een gezamenlijke klachtencommissie, namelijk de Klachtencommissie Wonen.

De Klachtencommissie Wonen, die onafhankelijk is, behandelt klachten van huurders over hun verhuurders. 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 een van de genoemde woningcorporaties. Nu kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de manier waarop u behandeld bent door de verhuurder. Natuurlijk probeert de verhuurder uw klachten 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 Wonen.

Over de Klachtencommissie Wonen leest u in deze folder meer

Wat zijn de taken van de Klachtencommissie Wonen?

- huurders, erkende huurderorganisaties en woningzoekenden in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten;
- 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 woningcorporaties.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen over:

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

Hoe verloopt de procedure?

1. U neemt allereerst (bij voorkeur schriftelijk!) contact op met de medewerker van de woningcorporatie en/of de verantwoordelijk leidinggevende om uw klacht te uiten.
2. Indien zij uw klacht niet naar tevredenheid behandelen en beantwoorden, maakt u de klacht schriftelijk kenbaar aan de directeur van de woningcorporatie.
3. Indien deze uw schriftelijke klacht niet binnen twee weken naar tevredenheid beantwoordt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie (zie bijgaand formulier).

Hoe moet een klacht worden ingediend?

Als u bent uitgepraat en uitgeschreven met de woningcorporatie kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Wonen.

U kunt een brief sturen, maar ook het in deze folder opgenomen 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 Wonen neemt dan contact met u op.

Weet u niet zeker of het probleem dat u hebt met uw verhuurder behandeld kan worden door de Klachtencommissie Wonen, stuurt u dan toch het ingevulde formulier naar de commissie.

Het adres is: **Klachtencommissie Wonen**
Postbus 119
2210 AC Noordwijkerhout
klachtencommissiewonen@kpnmail.nl

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 een week laten weten dat de klacht is ontvangen en hoe de behandeling zal verlopen. Het kan gebeuren dat de klacht niet bestemd is voor de Klachtencommissie Wonen maar voor een andere instantie. In dat geval wordt u doorverwezen naar de juiste instantie. De Klachtencommissie mag uw klacht niet behandelen als u de klacht nog niet kenbaar heeft gemaakt aan de verhuurder. Uw klacht wordt dan doorgestuurd naar de verhuurder. Bent u niet tevreden over wat de verhuurder vervolgens met uw klacht doet, dan kunt u alsnog bij de Klachtencommissie een klacht indienen.
2. De Klachtencommissie Wonen stelt de betreffende woningcorporatie op de hoogte van uw klacht en geeft haar de gelegenheid inhoudelijk op de klacht te reageren.
3. De Klachtencommissie Wonen kan beslissen om u, de medewerker(s), directeur of het bestuur in een hoorzitting nader te horen en u wordt dan uitgenodigd. U kunt zich dan laten bijstaan of vertegenwoordigen en/of iemand meenemen. De leden van de Klachtencommissie Wonen hebben een geheimhoudingsplicht.
4. Als de Klachtencommissie Wonen de klacht gegrond vindt kan ze advies uitbrengen aan de betreffende woningcorporatie. De commissie streeft er naar om dit binnen acht weken na ontvangst van de klacht te doen, of binnen drie weken na een hoorzitting. U krijgt daarvan een afschrift. Als de beslissing van de woningcorporatie afwijkt van het advies van de commissie, dan moet de woningcorporatie dit goed motiveren. Als de commissie de klacht niet gegrond vindt, zal zij dit gemotiveerd aan u laten weten.



Deze folder is een verkorte weergave van het vastgestelde klachtenreglement. Dit reglement kunt u krijgen bij uw woningcorporatie



FORMULIER KLACHTENCOMMISSIE WONEN

Heeft u een klacht over uw woningcorporatie en bent u uitgepraat met uw verhuurder en wilt u dat uw klacht verder behandeld wordt, dan is er de Klachtencommissie Wonen van een aantal woningbouwcorporaties in de Duin- en Bollenstreek.

U kunt onderstaand formulier invullen en aan de Klachtencommissie zenden.

1. Persoonlijke gegevens

naam

adres

postcode en woonplaats

telefoonnummer

2. Wie is uw verhuurder?

- Stek (Hillegom, Lisse en Voorhout)
- Noordwijkse Woningstichting (Noordwijk)
- Sint Antonius van Padua (Noordwijkerhout)
- Vooruitgang (Sassenheim)
- Warmunda (Warmond)

3. Omschrijf uw klacht (u kunt ook in een brief vertellen waar uw klacht over gaat)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Heeft u over de klacht overleg gehad of gecorrespondeerd met de verhuurder?

- nee
- Ja: naam medewerk(st)er

FORMULIER KLACHTENCOMMISSIE WONEN

5. Heeft u zelf geprobeerd de klacht op te lossen?

nee

ja, als volgt:

.....

.....

6. Is er correspondentie met betrekking tot de klacht?

nee

ja *Wilt u kopieën van deze correspondentie met dit formulier meesturen?*

7. Wilt u zelf gehoord worden door de Klachtencommissie Wonen?

nee

ja

U kunt ook iemand anders vragen in uw plaats te gaan.

Als dat het geval is door wie wordt u vertegenwoordigd?

Ruimte voor eventuele opmerkingen

.....

.....

.....

.....

Wilt u meer vertellen, dan verzoeken wij u dit in een brief te zetten en die mee te sturen.

Ondertekend d.d. te

Handtekening

U kunt dit formulier sturen aan:
Klachtencommissie Wonen
Postbus 119
2210 AC Noordwijkerhout
e-mailadres: klachtencommissiewonen@kpnmail.nl