

# Een klacht, wat nu?

Laat het ons weten!



WONINGBOUWVERENIGING  
**Hoek van Holland**

# Een klacht, wat nu?

Laat het ons weten!

U heeft recht op een prettige woning in een fijne woonomgeving, snelle en vakkundige uitvoering van onderhoudsklachten en goede service en informatie. Bent u ondanks onze inspanningen teleurgesteld in de woning, de woonomgeving, het onderhoud of de wijze waarop WVH heeft gehandeld? Laat het ons weten. Ook suggesties voor verbetering zijn meer dan welkom.

## Niet tevreden?

Als er iets mis gaat, horen wij dat graag. Want alleen als wij bekend zijn met uw klacht of suggesties voor verbetering, zijn wij in staat er iets aan te doen. U kunt uw klachten en suggesties op een aantal manieren doorgeven:

- Persoonlijk bij de balie van ons kantoor
- Telefonisch op 0174 - 38 99 40
- Per e-mail: [info@vvhwonen.nl](mailto:info@vvhwonen.nl)
- Schriftelijk naar:  
Planciushof 75, 3151 GC Hoek van Holland

## Wat gebeurt er met uw klacht

Uw melding komt terecht bij een van onze medewerkers. U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met een inhoudelijke reactie op uw klacht. Of een termijn waarbinnen u een reactie mag verwachten. In sommige gevallen nodigen we u op kantoor uit voor een gesprek.

Mochten we er samen niet uitkomen, dan bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke commissie. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht zijn dat de Regionale Klachtencommissie, de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam of de Huurcommissie. De adressen vindt u verderop in deze brochure. WVH kan ook zelf besluiten de klacht voor te leggen aan een van deze commissies.

## Problemen met een medewerker

Heeft u het gevoel dat u bij een medewerker van WVH geen gehoor vindt voor uw vraag of probleem?

Vraagt u in dat geval of een andere medewerker u te woord staat. Natuurlijk doen wij al het mogelijke om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Meestal komen we daar samen wel uit. Is dat niet het geval, dan verwijzen we u door naar de *Regionale Klachtencommissie*.

### Het verloop van de behandeling van uw klacht

- De Regionale Klachtencommissie neemt alleen klachten in behandeling over het functioneren van WVH als u er niet samen met ons bent uitgekomen.
- Klachten dient u altijd schriftelijk bij het secretariaat van de Klachtencommissie in. De commissie zoekt uit of uw klacht voor behandeling in aanmerking komt. Zo niet, dan laat de commissie u dat (schriftelijk) weten.
- Wanneer uw klacht voor behandeling in aanmerking komt, nodigt de Klachtencommissie u binnen vijf werkdagen uit om de klacht te komen toelichten. U hoeft niet zelf naar deze hoorzitting te komen. U mag zich ook laten vertegenwoordigen. Geef uw vertegenwoordiger dan wel een door u getekende volmacht mee.
- De commissie vraagt ons ook om een reactie.
- Wij worden in staat gesteld een verweerschrift in te dienen. U ontvangt hiervan een afschrift.
- Binnen twee weken na de hoorzitting brengt de Klachtencommissie schriftelijk een advies aan ons uit. Ook hiervan ontvangt u weer een kopie.
- Vervolgens stellen wij u binnen twee weken schriftelijk op de hoogte van ons besluit.

Wij zijn niet verplicht het advies van de Klachtencommissie op te volgen.

Indien we van het advies afwijken, lichten we u onze motivatie toe.

**Contactgegevens:**

Regionale Klachtencommissie

Postbus 138, 2670 AC Naaldwijk

E-mail: regionaleklachtencommissie@gmail.com

Telefoon: 0174-28 23 00

## Klachten over woningtoewijzing

U bent het niet eens met een woningtoewijzing. Bijvoorbeeld omdat een woning niet aan u, maar aan een ander is toegewezen, terwijl u denkt dat u er meer recht op heeft. U bespreekt deze klacht eerst bij WVH. Lost dit gesprek niets op? Meld uw klacht dan bij de *Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam*. De commissie toetst alleen aan de hand van bestaande regels, en behandelt geen klachten over de landelijk bepaalde regels van toewijzing.

**Werkwijze**

- U meldt uw klacht na uw gesprek met WVH binnen zes weken schriftelijk aan de commissie.
- De commissie stuurt een ontvangstbevestiging en start een onderzoek naar uw klacht.
- Binnen zes weken ontvangt u een reactie van de commissie. Het antwoord is bindend voor WVH en voor uzelf.

**Contactgegevens:**

Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam

Postbus 490, 3000 AL Rotterdam

## Problemen met onderhoud in en om de woning

Technische klachten beschouwen wij als reparatieverzoeken, want daar gaat het in feite om. In de folder *Onderhoud en reparaties, wie doet wat* leest u hoe en waar u een reparatieverzoek kunt doorgeven.

## Overlastklachten

De meeste mensen gaan op normale wijze met hun woning en woonomgeving om. Heeft u echter last van uw burens of anderen uit de buurt? Probeer er eerst zelf uit te komen. Ga eens met elkaar praten. Is de overlast daarna nog niet opgelost, dan heeft het zin om ons in te schakelen. Voor het melden van de overlast maakt u gebruik van het speciale *meldingsformulier overlast*. Dit formulier staat op onze website, maar ligt ook bij de balie.

## Klachten over de huurprijs of huurverhoging

Bent u het niet eens met de jaarlijkse huurverhoging of de huurprijs van uw woning? Kaart uw bezwaar vooral aan bij een van onze baliemedewerkers. Als u het oneens blijft met ons besluit, is het mogelijk in beroep te gaan bij de *Huurcommissie*. Dat doet u door het indienen van een verzoek.

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen. Deze commissie doet onder meer in de volgende gevallen uitspraak:

- Een geschil over de jaarlijkse afrekening van de servicekosten of over de hoogte van het voorschot van de servicekosten.
- Bezwaarschriften tegen het (jaarlijkse) voorstel tot huurverhoging. Als huurder en verhuurder er niet uitkomen, dan volgt een verzoekschrift bij de Huurcommissie.
- Het niet betalen van de huurverhoging door de huurder en het negeren van een herinnering.
- Ernstige onderhoudsgebreken door nalatigheid van de verhuurder en een verzoek om huurvermindering door de huurder.

**Contactgegevens:**

Huurcommissie

Postbus 16495, 2500 BL Den Haag

www.huurcommissie.nl

Telefoon: 0800-488 72 43 (van 8.30 tot 17.30 uur)

Voor iedere procedure is een apart verzoekschrift. Bij de balie liggen folders met meer informatie.

## Kantonrechter

Bent u het niet eens met de uitspraak van de Huurcommissie of Regionale Klachtencommissie? U kunt als laatste optie een procedure beginnen bij de kantonrechter.

**Contactgegevens:**

Kantongerecht Rotterdam

Wilhelminaplein 100-125

Postbus 50955, 3007 BS Rotterdam

Telefoon: 010-297 12 34

### Nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Bel dan met ons kantoor, telefoonnummer 0174-38 99 40. Onze medewerkers helpen u graag verder.



### WVH

Planciushof 75 | 3151 GC Hoek van Holland

T 0174-38 99 40 F 0174-38 99 59 E [info@wvhwonen.nl](mailto:info@wvhwonen.nl)

[www.wvhwonen.nl](http://www.wvhwonen.nl)