

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

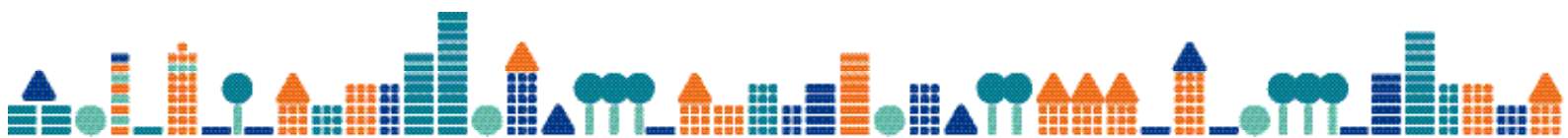
Planciushof 75 | 3151 GC Hoek van Holland

T 0174-38 99 40 F 0174-38 99 59 E info@wvhwonen.nl

www.wvhwonen.nl

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@wvhwonen.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 is dat de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam of de Huurcommissie. De adressen vindt u verderop in deze folder. 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 *Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland* (afgekort: GCWZH).

De verdere behandeling van uw klacht gaat als volgt:

De GCWZH neemt alleen klachten in behandeling over het functioneren van WVH als u er niet samen met ons bent uitgekomen. U legt uw klacht voor aan de commissie door het invullen van een klachtenformulier. Dit formulier vindt u op de website van GCWZH. De commissie bevestigt binnen een week schriftelijk de ontvangst van uw klacht.

U krijgt binnen vier weken schriftelijk bericht of de Geschillencommissie uw klacht in behandeling neemt. Als deze niet in behandeling wordt genomen, worden de redenen hiervoor aan u meegedeeld. De Geschillencommissie vraagt bij WVH aanvullende informatie op. De commissie beoordeelt alle informatie en kan het geschil op de volgende manieren behandelen:

- De commissie doet uitspraak, zonder een zitting te houden; of
- De commissie houdt een hoorzitting waarin u als klager wordt uitgenodigd en een vertegenwoordiger van WVH; of
- De commissie stelt de behandeling uit. WVH krijgt dan een bepaalde tijd om het geschil alsnog op te lossen of om onderzoek te doen.

U krijgt uiteraard bericht hoe uw geschil wordt behandeld. Wanneer de commissie haar onderzoek heeft afgerond, komt ze met een zwaarwegend advies. De uitspraak wordt aan u als klager en aan WVH gestuurd. In principe neemt WVH het advies van de commissie over. In uitzonderlijke situaties kan WVH afwijken van

het zwaarwegend advies. Zij overlegt hierover dan met de Geschillencommissie. De directeur van WVH neemt het uiteindelijke besluit wat er met het advies gebeurt. Daarvan ontvangt u bericht. De bedoeling is dat geschillen snel worden behandeld. Maar zorgvuldigheid is ook belangrijk. In de praktijk moet u rekening houden met een behandeltijd van enkele maanden.

Contactgegevens:

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Postbus 610, 3300 AP Dordrecht

www.gcwzh.nl

E-mail: info@gcwzh.nl, telefoon: 085-210 02 44

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 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

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: 1400 (van 8.00 tot 20.00 uur, lokaal tarief)

Kantonrechter

Bent u het niet eens met de uitspraak van de Huurcommissie of de GCWZH?

U kunt als laatste optie een procedure beginnen bij de kantonrechter.

Contactgegevens:

Kantongerecht Rotterdam

Wilhelminaplein 100-125

Postbus 50955, 3007 BS Rotterdam

Telefoon: 088-362 60 00