



Een klacht, wat nu?

Wij hebben graag een goede relatie met onze klanten en proberen u dan ook zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft. In deze brochure leest u waar u met welk soort klachten terecht kunt, maar ook wat te doen als uw klacht een geschil wordt.

Soorten klachten

Er bestaat een grote diversiteit aan klachten. Hieronder geven wij aan waar u het beste met welk soort klacht kunt aankloppen:

Huurbetaling

Heeft u een klacht over de huurbetaling, neem dan contact op met onze incassomedewerker.

Huurprijzen en huurverhoging

Heeft u een klacht over de hoogte van huurprijs, neem dan eerst contact op met een van onze woonconsulenten. Als dit niet tot een gepaste oplossing leidt, dan kunt u zich wenden tot de Huurcommissie. Dit is een landelijke, onafhankelijke overheidsorganisatie, die zich bezighoudt met het informeren van huurders over het huurprijsbeleid en de uitvoering daarvan. Ook doen zij uitspraak over geschillen over huurprijs, onderhoud en servicekosten van de woning. Meer informatie over de Huurcommissie vindt u op www.huurcommissie.nl.

Onderhoud in en om de woning

Heeft u een klacht over de onderhoudstoestand in en om uw woning, neem dan contact op met een van onze opzichters.

Overlast

Ervaart u overlast van burens of omwonenden? Probeer het probleem dan eerst zelf op te lossen door een gesprek aan te gaan met de veroorzaker. Levert dit niet het gewenste resultaat op, neem dan contact op met een van onze woonconsulenten.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft, dan raden wij u aan dit kenbaar te maken aan een van onze medewerkers. Komt u er met hem of haar niet uit, neem dan contact op of maak een afspraak voor een gesprek met zijn of haar afdelingsmanager. We zullen dan proberen om uw klacht alsnog intern op te lossen. Lukt dit niet, dan spreken we niet meer van een klacht, maar van een geschil. Geschillen kunt u kenbaar maken aan een onafhankelijke geschillencommissie, de Geschillencommissie Wonen Meerssen.

Van klacht tot geschil

Bent u van mening dat onze medewerkers uw klacht niet naar behoren aanpakken en komt u er met de afdelingsmanager ook niet uit, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Wonen Meerssen. Dit kan uitsluitend schriftelijk door uw klacht te vermelden op een klachtenformulier. Dit is samen met het reglement van de Geschillencommissie verkrijgbaar bij Wonen Meerssen.

Geschillencommissie Wonen Meerssen

De geschillencommissie is onafhankelijk. De commissieleden hebben dus geen werkrelatie met Wonen Meerssen. De Geschillencommissie is in het leven geroepen voor (het collectief van) huurders van woonruimte van Wonen Meerssen en bij Wonen Meerssen ingeschreven woningzoekenden. De commissie heeft als taak om ingediende geschillen binnen een redelijke termijn te behandelen en hierover een bindend advies uit te brengen aan Wonen Meerssen. In principe kunt u bij de Geschillencommissie terecht met alle geschillen die betrekking hebben op het handelen of nalaten van Wonen Meerssen, een medewerker van Wonen Meerssen of een persoon die in opdracht van Wonen Meerssen werkzaamheden verricht.



Er zijn een paar geschillen die de Geschillencommissie Wonen Meerssen niet behandelt:

- geschillen die zijn voorgelegd aan de rechter, de Huurcommissie of een andere beroepscommissie;
- geschillen over de jaarlijkse huurverhoging. Hiermee kunt u terecht bij de Huurcommissie;
- geschillen die niet eerder aan Wonen Meerssen zijn voorgelegd.

Werkwijze Geschillencommissie

Binnen twee weken nadat u uw klacht hebt ingediend, ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin wordt u geïnformeerd over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht verder wordt behandeld. Als de Geschillencommissie uw klacht niet ontvankelijk verklaart en dus niet in behandeling neemt, dan krijgt u hier binnen zes weken schriftelijk bericht over.

Vervolgens buigt de Geschillencommissie zich over het geschil en laat zich van alle feiten op de hoogte stellen. Hierbij wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Hiertoe nodigt de Geschillencommissie u uit om uw klacht nader toe te lichten en/of nader te worden gehoord. U en Wonen Meerssen worden gelijktijdig met elkaar gehoord. Tijdens de hoorzitting mag u zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon, adviseur of advocaat. Nadat de geschillencommissie uw klacht gehoord heeft, brengt zij binnen vier weken een bindend advies uit aan de directeur-bestuurder van Wonen Meerssen. U ontvangt hiervan een afschrift. Wonen Meerssen brengt u vervolgens binnen twee weken schriftelijk op de hoogte van het genomen besluit en hoe en wanneer daaraan uitvoering wordt gegeven. Hiermee eindigt de klachtenprocedure van de Geschillencommissie.

Als u niet tevreden bent met de uitkomst, dan kunt u zich voor sommige klachten wenden tot de Huurcommissie of een gerechtelijke procedure starten. Wij adviseren u om alvorens u die laatste stap zet eerst advies in te winnen bij bijvoorbeeld een Rechtswinkel. Dit kan namelijk hoge kosten met zich meebrengen.

Samenstelling Geschillencommissie

De Geschillencommissie Wonen Meerssen bestaat uit:

- een voorzitter die volledig onafhankelijk dient te zijn. Hij of zij wordt benoemd door de directeur-bestuurder van Wonen Meerssen;
- één lid dat wordt benoemd op voordracht van Wonen Meerssen;
- één lid dat wordt benoemd op voordracht van Huurdersvereniging Meerssen.



Meer informatie

Wilt u meer informatie of heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Onze medewerkers staan u graag te woord. Ons kantoor is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 12.30 uur.

maart 2019