



Vertel ons uw klachten

En wij helpen u verder

RESSORT WONEN

Postbus 1049 ■ 3180 AA ROZENBURG ■ Telefoon (0181) 25 20 99 ■ Fax (0181) 25 20 98
E-mail info@ressortwonen.nl ■ Website www.ressortwonen.nl

Vertel ons uw klachten

Wij doen ons best om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar fouten kunnen gemaakt worden. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Meld het ons dan! Wij nemen uw klacht altijd serieus en zullen ons inzetten om tot een oplossing te komen. Het melden van een klacht kan bovendien als bijkomend voordeel hebben dat herhaling ervan wordt voorkomen. Daar heeft niet alleen u profijt van, maar ook andere huurders kunnen daar baat bij hebben.

Klachten over burens vallen buiten het kader van deze brochure. Uiteraard kunt u altijd op ons een beroep doen als er problemen zijn met de burens. Wij kunnen echter uitsluitend een bemiddelende rol hierin vervullen. Meer informatie over dit onderwerp treft u aan in onze leaflet 'Burenoverlast' en het 'Burenboekje'. In deze laatstgenoemde uitgave staat zeer uitvoerig beschreven welke stappen u kunt ondernemen om de klacht op te lossen.

OM WAT VOOR KLACHTEN GAAT HET?

Ter verduidelijking noemen we een aantal voorbeelden, maar natuurlijk kunt u voor elke klacht bij ons terecht.

Onze dienstverlening

Het kan zijn dat u door een van onze medewerkers onvriendelijk te woord bent gestaan of dat u geen antwoord heeft gekregen op een brief die u ons gestuurd heeft.

Onderhoud

U vindt dat een reparatieverzoek niet naar behoren is afgehandeld. Misschien is het probleem niet verholpen of zijn afspraken niet nagekomen.

De huurprijs

Er zijn wettelijke kaders voor de bepaling van de huurprijs en de maximale huurprijs. Desondanks kan het voorkomen dat u het niet eens bent met de huurprijs of de jaarlijkse huurverhoging.

Huur betalen

Het kan gebeuren dat u problemen heeft met de manier waarop bij ons de betaling van de huur is geregeld. U bent het misschien niet eens met de manier waarop u bent aangemaand. Of u vindt dat wij de deurwaarder te snel hebben ingezet.

Meer informatie over de procedure bij een betaalachterstand vindt u in de brochure 'Huur betalen'.

HOE MELDT U UW KLACHT?

U kunt uw klacht op meerdere manieren bij ons indienen:

- schriftelijk per brief naar ons postadres
- in een persoonlijk gesprek met een medewerker in ons kantoor
- per e-mail.



Alleen schriftelijke klachten nemen wij in behandeling. Het is belangrijk dat u de brief of e-mail voorziet van een datum én uw naam en adres. Verder dient u de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven. Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met uw privacy. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

HOE GAAT HET VERDER?

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, zullen wij er alles aan doen om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Indien wij onvoldoende informatie over de aard van de klacht hebben dan is het mogelijk dat een medewerker telefonisch contact met u opneemt of u persoonlijk komt bezoeken.

WANNEER KRIJGT U ANTWOORD?

In ieder geval krijgt u van ons binnen twee weken schriftelijk bericht over de verdere afhandeling van uw klacht. Het kan zijn dat uw klacht dan nog niet is opgelost. Dit kan immers niet altijd binnen twee weken. In dat geval laten wij u weten hoe wij uw klacht verder gaan behandelen.

NIET NAAR TEVREDENHEID?

In eerste instantie gaan wij er natuurlijk vanuit dat we gezamenlijk uw klacht naar tevredenheid kunnen oplossen. Want bent u tevreden, dan zijn wij dat ook. Echter, wij realiseren ons ook dat u kunt vinden dat wij uw klacht niet naar uw genoegen hebben afgehandeld. U kunt zich dan wenden tot de Geschillencommissie of de Huurcommissie.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid (WZHZ) behandelt geschillen tussen (aspirant) bewoners en de woningcorporatie. De commissie functioneert onafhankelijk en bestaat uit drie leden: één namens de huurders, één 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 krijgt van de commissie schriftelijk een bevestiging met informatie over het verdere verloop van de procedure.
- De commissie zal, door het toepassen van hoor en wederhoor, bij beide partijen informatie inwinnen.

- Tijdens de hoorzitting van de commissie worden u en Ressoort Wonen in de gelegenheid gesteld de standpunten toe te lichten en te verdedigen. U mag daarvoor iemand meebrengen.
- Het advies en oordeel van de geschillencommissie worden uiterlijk vier weken na de zitting schriftelijk aan Ressoort Wonen meegedeeld. U ontvangt daarvan een afschrift.
- Ressoort Wonen laat u schriftelijk weten of het advies overgenomen wordt. Het kan voorkomen dat wij het advies van de commissie niet overnemen. Dit kunnen wij alleen met redenen omkleed doen.
- Als u het niet eens bent met het besluit van Ressoort Wonen heeft u de mogelijkheid uw probleem voor te leggen aan de kantonrechter.

Het reglement van de Geschillencommissie WZHZ en een formulier voor het schriftelijk indienen van een geschil vindt u op de website van de geschillencommissie: www.geschillencommissie-wonen-zhz.nl.

Het formulier en het reglement kunt u desgewenst ook opvragen bij ons kantoor.

Huurcommissie

U kunt niet voor al uw geschillen bij de Geschillencommissie WZHZ terecht. Geschillen over ernstig achterstallig onderhoud, de huurprijs of de servicekosten kunt u voorleggen aan de 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
0800-4887243
www.vrom.nl/huurcommissie



Als u naar aanleiding van deze brochure nog vragen heeft, beantwoorden wij deze graag.

Bezoekadres:

Juliana van Stolberglaan 7
3181 HH ROZENBURG

Postadres:

Postbus 1049
3180 AA ROZENBURG

Telefoon : (0181) 25 20 99
Fax : (0181) 25 20 98
E-mail : info@ressortwonen.nl
Website : www.ressortwonen.nl

Openingstijden:

maandag t/m vrijdag
van 8.30 - 16.30 uur

Colofon:

Dit is een uitgave van Ressort Wonen, Rozenburg.
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.
© Juli 2008

Vormgeving en opmaak:

Jacques, bureau voor grafische vormgeving,
Maassluis

Tekst:

Ressort Wonen, Rozenburg
Bureau Stroomlijn, Maassluis

Fotografie:

Theo van Pelt, Maassluis

Druk:

Drukgroep Maasland, Maasdijk

