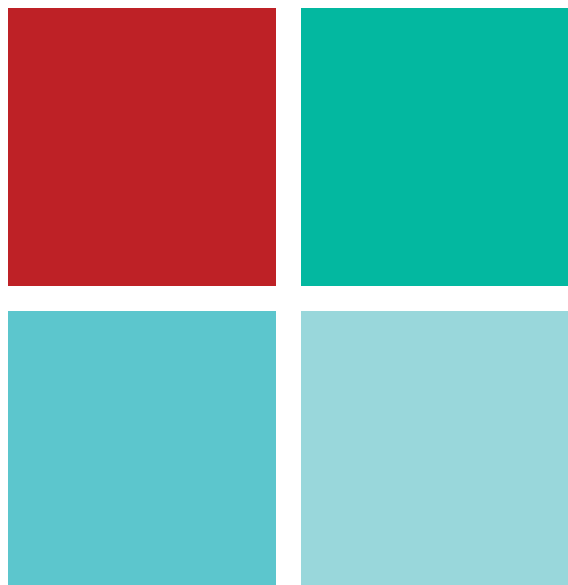
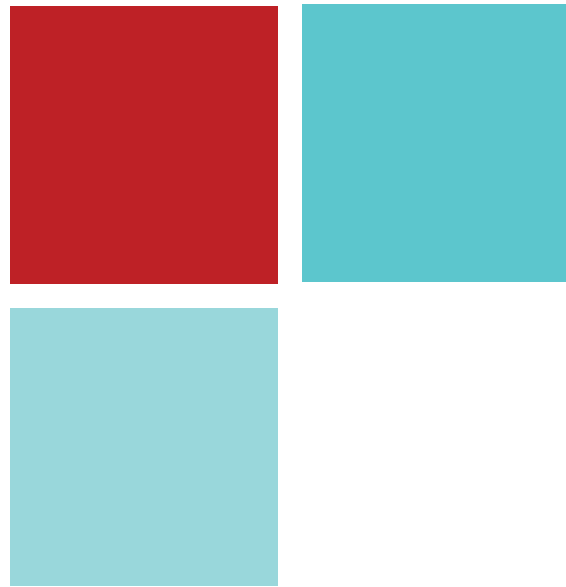




Elke klacht heeft...

Onze aandacht





Is een reparatieverzoek niet op de gewenste manier afgehandeld of heb je geen antwoord gekregen op een vraag? Dat is natuurlijk niet de bedoeling, maar het kan wel eens gebeuren. Meld het ons en we doen er alles aan om je (alsnog) goed te helpen. Een klacht kan alleen behandeld worden als we die schriftelijk (per brief of e-mail) binnen krijgen. Probeer de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en zet de datum, je naam en adres erin. Natuurlijk zorgen wij voor een ieders privacy. Er wordt zorgvuldig omgegaan met je gegevens! Wanneer een klacht in behandeling is genomen, doen wij er alles aan om tot een goede oplossing te komen voor alle partijen. Hebben we nog aanvullende informatie nodig, dan nemen we contact met je op. Binnen twee weken ontvang je bericht over de manier waarop we de klacht verder gaan behandelen.

Niet tevreden?

Ben je het niet eens met de manier waarop de klacht is afgehandeld? Dan is het mogelijk om aan te kloppen bij de Geschillencommissie of de Huurcommissie. De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland behandelt geschillen tussen huurders en de woningcorporatie. De commissie is onafhankelijk en bestaat uit drie leden: één namens de huurder, één namens de verhuurder en een voorzitter. De commissie geeft een advies over het geschil en doet geen uitspraak.



Wat gebeurt er verder?

Als een geschil bij de Geschillencommissie terecht komt, wordt de klacht in een aantal stappen behandeld.

1. Je ontvangt, van de commissie, een schriftelijke bevestiging met informatie over het verdere verloop van de procedure.
2. De commissie zal, door het toepassen van hoor en wederhoor, bij beide partijen informatie inwinnen.
3. Tijdens de hoorzitting van de commissie worden beide partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten en te verdedigen. Het is altijd mogelijk om daarvoor samen met iemand te komen.
4. Het advies en oordeel van de geschillencommissie worden uiterlijk vier weken na de zitting schriftelijk aan Ressor Wonen meegedeeld. Zelf ontvang je ook een kopie.
5. Wij laten schriftelijk weten of het advies van de commissie overgenomen wordt. Het kan voorkomen dat wij het advies niet overnemen. Dit zullen we dan altijd onderbouwen met goede redenen.
6. Ben je het niet eens met het besluit van Ressor Wonen, dan is er de mogelijkheid het probleem voor te leggen aan de kantonrechter.

Het reglement van de Geschillencommissie en een formulier voor het schriftelijk indienen van een geschil is te vinden op de website van de geschillencommissie: www.gcwzh.nl. Het formulier en het reglement kun je ook opvragen bij ons kantoor.

Je kunt niet altijd terecht bij de Geschillencommissie. Klachten over ernstig achterstallig onderhoud, de huurprijs of de servicekosten kunnen voorgelegd worden aan de Huurcommissie. Dit is een onafhankelijke organisatie met een gelijk aantal huurders- en verhuurdersleden. Er zijn verschillende huurcommissies die worden ondersteund door één secretariaat. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend.



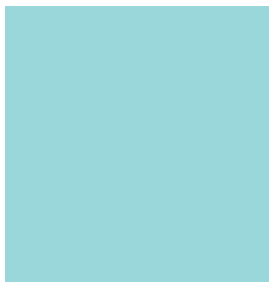
Huurcommissie
Postbus 16495
2500 BL Den Haag
0800 488 72 43
www.huurcommissie.nl



Transparant



Samenwerken



Colofon

Dit is een uitgave van Ressoort Wonen, Rozenburg.
Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
© 2021

Bezoek- en postadres

Juliana van Stolberglaan 7
3181 HH Rozenburg

Openingstijden kantoor

Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur

Contact

T: (0181) 25 20 99
E: info@ressortwonen.nl
W: www.ressortwonen.nl