

Klachten?



Heeft u een technische klacht?

Problemen met onderhoud in en om de woning?

Een klacht door overlast van burens of de omgeving?

Een klacht over één van onze medewerkers?

Problemen met de huurprijs/huurbetaling?

Hoe goed we het ook willen doen: het kan altijd voorkomen dat u niet tevreden bent. Laat het ons in ieder geval weten! Alleen dan kunnen wij er iets aan doen. In deze folder kunt u nalezen waar u met een klacht terecht kunt en wat er mee gebeurt.

Heeft u een technische klacht?

Wij spreken liever over reparatieverzoeken, want daar gaat het in feite om. Onze woningen verkeren in goede staat van onderhoud. Toch kan het gebeuren dat reparaties nodig zijn. Wij laten reparaties snel en vakkundig uitvoeren door medewerkers van de eigen technische dienst of door derden die voor deze reparaties worden ingehuurd. U leest hierover meer in onze folder "Reparatie uitvoeren".

Problemen met onderhoud in en om de woning?

Als werkzaamheden aan tuinonderhoud of schoonmaakwerk niet naar tevredenheid zijn uitgevoerd kunt u dit bij ons melden. Dit geldt ook als u niet tevreden bent over onderhoudswerkzaamheden aan uw woning. Wij zullen dan een oplossing zoeken.

Een klacht door overlast van burens of de omgeving?

Als u overlast heeft van uw burens adviseren wij u eerst zelf contact op te nemen met uw burens. Is het probleem daarna nog niet opgelost, dan kan u dit melden bij één van onze woonconsulenten. U kunt bellen of bij ons langskomen. Onze medewerkers bekijken dan samen met u wat de beste oplossing is.

Een klacht over één van onze medewerkers?

Als u vindt dat u niet goed behandeld bent door één van onze medewerkers, kunt u dit schriftelijk bij ons melden en wordt de directie op de hoogte gesteld. Uw klacht wordt serieus in behandeling genomen en waar nodig nemen wij maatregelen.

Problemen met de huurprijs/huurbetaling?

Als u het niet eens bent met de voorgestelde huurverhoging kunt u bij ons een bezwaarschrift tegen de huurverhoging indienen. Als beide standpunten niet wijzigen moeten wij een bezwaarschrift aan de Huurcommissie voorleggen. Deze beoordeelt of uw klacht gegrond is. Zie ook onze folder "Huur en huurbetaling".

Waar kunt u een klacht melden?

U kunt een klacht op verschillende manieren bij ons melden: mondeling bij één van onze medewerkers, telefonisch, schriftelijk of per e-mail.

Wij zorgen ervoor dat uw klacht bij de juiste afdeling terecht komt. Binnen drie werkdagen krijgt u een bevestiging van ontvangst en melden wij u wie de klacht in behandeling heeft genomen. Wij streven ernaar om binnen twee weken actie te ondernemen of het probleem op te lossen. Soms hebben we meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat wij de zaak grondig willen onderzoeken. Als dit het geval is, dan stellen wij u hiervan binnen deze twee weken op de hoogte. Wij zorgen ervoor dat alle gemaakte afspraken en voorgestelde acties schriftelijk worden vastgelegd en nagekomen.

De klachtencommissie: als uw klacht nog niet is opgelost

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunnen Westlandse en Haagse huurders de Klachtencommissie benaderen. De Westlandse corporaties hebben gezamenlijk een onafhankelijke Klachtencommissie tot wie u zich kunt wenden als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost. Dit is kosteloos. U kunt bij uw corporatie een

Klachten?

klachtenformulier opvragen. Dit formulier kunt u sturen naar het secretariaat van de Klachtencommissie (Postbus 291, 2690 AG 's-Gravenzande).

U ontvangt van het secretariaat binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging, ook als u een klacht mondeling heeft gemeld aan onze balie.

De commissie bekijkt of uw klacht voor behandeling in aanmerking komt. Is dit het geval, dan wordt u binnen tien dagen uitgenodigd om uw klacht toe te lichten. Inmiddels wordt ook de corporatie om een reactie gevraagd. De huurder mag zich laten vertegenwoordigen of bijstaan. De corporatie kan tijdens en voor de vergadering een verweerschrift indienen. U ontvangt hiervan een afschrift.

Meer informatie kunt u lezen in de folder "De klachtencommissie maakt er werk van" en het reglement van de Klachtencommissie. U kunt deze folders kosteloos bij ons opvragen.