

# woonwijzer



## Werkwijze Klachtenafhandeling

- Wat is een klacht?
- Wat kunt u doen bij een klacht?
  - Hoe werkt de klachtenadviescommissie?

*Wovesto ziet het liefst alleen tevreden huurders. Toch kan het gebeuren dat u vindt dat u niet juist bent behandeld. Als u een klacht heeft, bespreken we die graag met u. Aan de balie, via de telefoon, per brief of per e-mail, dat maakt niet uit. In deze folder leest u meer over de manier waarop uw klacht wordt behandeld.*

### **Wat is een klacht?**

U heeft al drie keer gebeld over de afrekening, maar een duidelijk antwoord laat op zich wachten? De verwarmingsmonteur is al twee keer geweest, maar de radiator lekt nog steeds? Er is al twee keer beloofd dat u teruggebeld wordt, maar dat gebeurt niet? U vindt het onderhoud aan uw woning bar en boos en wordt van het kastje naar de muur gestuurd? Kortom, u bent niet tevreden over de manier waarop de woningbouwvereniging of haar medewerkers hebben gehandeld? Dan kan dat voor u een reden zijn om een klacht in te dienen.

Het gaat hier dus *niet* om klachten over uw burens of bezwaren tegen de huurverhoging. Overlastklachten kunt u melden bij de woonconsulent of door het invullen van een speciaal meldingsformulier en klachten over de jaarlijkse huurverhoging kunt u indienen bij de huurcommissie. Op onze website [www.wovesto.nl](http://www.wovesto.nl) vindt u hiervoor de formulieren bij 'Publicaties'.

### **Wat kunt u doen bij een klacht?**

#### *Stap 1*

Allereerst bespreekt u uw klacht met de betreffende medewerker. Als u dat wilt, dan kan de leidinggevende van de betrokken medewerker bij dit gesprek aanwezig zijn. Wanneer u vindt dat het gesprek onvoldoende resultaat heeft gehad, kunt u de volgende stap zetten.

#### *Stap 2*

U schrijft een brief aan de directeur-bestuurder van de woningbouwvereniging, waarin u uw klacht nog eens duidelijk maakt. Belangrijk is

dat u aangeeft op welke manier u uw klacht eerder bij ons heeft gemeld en wat daarmee is gebeurd.

### *Wat doet Wovesto met uw klacht?*

De directeur-bestuurder bevestigt binnen één week de ontvangst van uw brief. Aangegeven wordt door wie en binnen welke termijn uw klacht verder wordt behandeld. Binnen onze organisatie wordt er nagegaan wat er is voorgevallen en mogelijk vragen we u om een mondelinge toelichting. Binnen vier weken na de ontvangst van uw klacht krijgt u schriftelijk bericht van de woningbouwvereniging; ons eindstandpunt.

- Als we menen dat uw klacht terecht is, dan zoeken we samen met u naar een passende oplossing voor het probleem. Alle gemaakte afspraken en voorgestelde acties worden vastgelegd.
- Als we menen dat uw klacht onterecht is, dan leggen we in een brief aan u uit waarom we vinden dat de betreffende medewerker juist heeft gehandeld en dus niets te verwijten valt.

Vindt u, ook na de brief met het eindstandpunt van de woningbouwvereniging, dat uw klacht wel terecht is? Dan kunt u uw klacht melden bij de onafhankelijke Klachtenadviescommissie.

### **De Klachtenadviescommissie**

De Klachtenadviescommissie doet alleen uitspraak wanneer u er in een eerder stadium met de woningbouwvereniging (stap 1 en 2) niet uit bent gekomen. De Klachtenadviescommissie is onafhankelijk, wat wil zeggen dat de personen in deze commissie geen werkrelatie met de woningbouwvereniging hebben en dat zij onpartijdig zijn.

Wat moet u doen om een klacht bij de onafhankelijke Klachtenadviescommissie te melden?

### *Stap 3*

U schrijft een brief aan de Klachtenadviescommissie, waarin u uw klacht nog eens duidelijk maakt. Stuur uw brief naar:

Secretariaat Klachtenadviescommissie  
Postbus 825  
5280 AV Boxtel

U kunt de woningbouwvereniging ook vragen uw eerdere brief, waarin u uw klacht aan de directeur-bestuurder heeft toegelicht, door te sturen naar de commissie.

### **Wat doet de Klachtenadviescommissie met uw klacht?**

De Klachtenadviescommissie bevestigt binnen twee weken de ontvangst van uw klacht. De commissie beoordeelt zelf of de klacht tot haar werkte-rein behoort. Als dit het geval is, dan brengt de Klachtenadviescommissie binnen drie maanden advies uit over uw klacht. De commissie kan u uitnodigen voor een hoorzitting. In geval van een hoorzitting, mag u iemand meenemen om u daarbij te ondersteunen. De commissie neemt geen klachten in behandeling die gericht zijn tegen een aangezegde huurverhoging of klachten die al elders (bijvoorbeeld bij een rechter) zijn ingediend. In het reglement van de Klachtenadviescommissie kunt u teruglezen welke klachten niet door de commissie in behandeling worden genomen.

### *De uitspraak*

Binnen drie maanden na ontvangst van uw klacht, ontvangt u het (schriftelijke) advies van de commissie. Ook de directeur-bestuurder van de woningbouwvereniging ontvangt dit advies. Hij zal de uitspraak van de Klachtenadviescommissie bekijken en binnen een maand aan u (maar ook aan de commissie) laten weten wat het definitieve besluit wordt. Het staat u vrij, indien u het met de uitspraak van de directeur-bestuurder niet eens bent, om de kantonrechter om een oordeel te vragen. In dat geval is Wovesto de gedaagde partij.

## Het klachtenreglement

In het klachtenreglement zijn het doel, de taken, het werkterrein en de bevoegdheden van de Klachtenadviescommissie vastgelegd. Ook de manier waarop een ingediende klacht wordt behandeld, staat nauwkeurig beschreven. Dit geeft u de zekerheid dat op een zorgvuldige manier met uw klacht wordt omgegaan. De volledige tekst van het reglement is tijdens kantooruren verkrijgbaar aan de balie van ons kantoor of te downloaden op onze website [www.wovesto.nl](http://www.wovesto.nl) bij 'Publicaties'.



### **Disclaimer voor brochures**

Bij het opstellen van de brochure heeft Wovesto grote zorgvuldigheid betracht. Echter voor onjuistheden en/of onvolledigheden met betrekking tot de informatievoorziening op welke grond dan ook kan Wovesto niet verantwoordelijk worden gesteld. Wovesto geeft geen garanties voor het resultaat. Geen enkele aansprakelijkheid wordt aanvaard. **Juni 2017**





**Wovesto**

Van Rijckevorsel van Kessellaan 1a

Postbus 140

5490 AC Sint-Oedenrode

*Telefoon* (0413) 47 69 10

*E-mail* info@wovesto.nl

*Internet* www.wovesto.nl

*Openingstijden*

- maandag t/m donderdag:  
9:00 tot 12:30 uur
- vrijdag:  
9:00 tot 12:00 uur

*Reparatieverzoeken*

Is er in uw woning iets kapot en heeft dit een spoedeisend karakter? U kunt uw reparatieverzoek 24 uur per dag aan ons doorgeven via: (0413) 47 69 10.

Niet-spoedeisende klachten kunt u melden via: [www.wovesto.nl](http://www.wovesto.nl).

U mag ons hiervoor natuurlijk ook gewoon bellen: (0413) 47 69 10.