



Niet tevreden?

Waar kunt u met uw klacht terecht?

November 2014

Een klacht is een ruim begrip en kan over veel verschillende zaken gaan. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening of over het gedrag van onze medewerkers. Voorbeelden van klachten zijn: het niet juist afhandelen van reparatiemeldingen, het niet goed uitvoeren van grootonderhoud, de wijze van huurbetaling of het niet eens zijn met een eindafrekening. U kunt ook een klacht hebben over overlast. Kortom; alles waarover u niet tevreden bent wat Woonconcept, de woning of woonomgeving betreft. Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Bij het melden van uw klacht is het belangrijk dat u zich eerst richt tot de betreffende afdeling. U kunt dit doen via het Klachtenformulier op onze website of door te bellen naar ons telefoonnummer 088-61 62 000. De betreffende afdeling zoekt vervolgens samen met u naar een oplossing.

Bent u niet tevreden met de oplossing die u aangeboden wordt? Dan kunt u uw klacht indienen bij de directie van Woonconcept. Ook hiervoor kunt u het Klachtenformulier op de website gebruiken. Binnen veertien dagen ontvangt u een eerste reactie op uw klacht. De directie beoordeelt uw klacht inhoudelijk en informeert u over haar besluit.

Bent u niet tevreden over de oplossing van de directie van Woonconcept? Dan kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie. U kunt hiervoor het Klachtenformulier op de website gebruiken of een brief sturen naar de onafhankelijke Klachtencommissie, Postbus 154, 7940 AD MEPEL. U moet hierbij een kopie voegen van het antwoord van de directie en van de verstuurd brieven en e-mails aan Woonconcept.

Wat doet de Klachtencommissie?

De Klachtencommissie is een onafhankelijk orgaan en heeft tot taak de directie van Woonconcept te adviseren over de afhandeling van klachten van huurders en woningzoekenden. De Klachtencommissie mag, met inachtneming van de privacyregels van Woonconcept, voor de klachtenbehandeling schriftelijke en mondelinge informatie opvragen bij Woonconcept.

Wie zit er in de Klachtencommissie?

De Klachtencommissie bestaat uit vier leden, waarvan één plaatsvervangend lid. Een lid van de commissie mag niet in zodanige relatie tot Woonconcept staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. Eén van de vier leden wordt voorgedragen door de huurdersorganisaties en één lid wordt voorgedragen door Woonconcept. Het derde lid, tevens voorzitter van de Klachtencommissie, en het plaatsvervangende lid worden voorgedragen door een werkgroep. Deze werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van Woonconcept en de huurdersorganisaties. De plaatsvervanger kan ieder lid bij afwezigheid vervangen. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaatsmedewerker, die Woonconcept ter beschikking stelt. De commissie vergadert aan de hand van een jaarplanning en brengt jaarlijks een verslag uit van haar werkzaamheden, waarbij de privacyregels in acht worden genomen.

Uw klacht bij de klachtencommissie

De klachtencommissie stuurt u binnen twee weken na ontvangst van de brief of het Klachtenformulier een ontvangstbevestiging.

Is de juiste procedure gevolgd?

Als een klacht bij de Klachtencommissie binnenkomt, bekijkt zij eerst of u de juiste procedure heeft gevolgd bij het indienen van de klacht. U vindt deze procedure in deze flyer onder het kopje 'Waar kunt u terecht met uw klacht?'. Heeft de directie van Woonconcept uw klacht nog niet behandeld, dan stuurt de commissie een afschrift naar de directie met het verzoek uw klacht binnen veertien dagen te behandelen, zo mogelijk op te lossen en uw klacht schriftelijk te beantwoorden.

Is de klacht ontvankelijk?

Is de procedure correct gevolgd, dan bekijkt de commissie eerst of de klacht ontvankelijk is. De Klachtencommissie neemt alleen klachten in behandeling die betrekking hebben op een concrete situatie. De Klachtencommissie mag geen klachten in behandeling nemen over het beleid van Woonconcept.

Niet tevreden?

De behandeling van de klacht

Wanneer uw klacht ontvankelijk wordt verklaard, ontvangen u en Woonconcept een uitnodiging voor een hoorzitting. Beide partijen krijgen tijdens de hoorzitting de mogelijkheid om de klacht verder toe te lichten. Na de hoorzitting brengt de Klachtencommissie binnen vier weken een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de directie van Woonconcept. Vervolgens beslist de directie binnen twee weken of het advies al dan niet wordt overgenomen. Er mag alleen gemotiveerd van het advies afgeweken worden. Binnen vier weken na het advies, dit is binnen de acht weken na de hoorzitting, wordt u door de Klachtencommissie schriftelijk op de hoogte gebracht van het besluit van de directie.

Kantonrechter

Als u er niet uitkomt met de directie van Woonconcept en de Klachtencommissie, is het mogelijk om naar de kantonrechter te stappen.

Voor meer informatie

In het Klachtenreglement staat de procedure precies beschreven met daarbij een tijdschema van de klachtafhandeling. U kunt het Klachtenreglement vinden op onze website. Het reglement is de uitwerking van artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector en van artikel 26 lid 2 van de statuten van Woonconcept. Het reglement is vastgesteld door de Huurdersfederatie Hoogeveen, Huurdersvereniging Meppel, Huurdersvereniging De Veste Steenwijk en Woonconcept.

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met een onze medewerkers van team Wooninformatie via telefoonnummer 088-61 62 000 (op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur).

Aan de informatie in deze folder kunt u geen rechten ontleen.