



Klachten

regeling

Niet tevreden? Laat het ons weten

Niet eens met hoogte servicekosten?

Bent u het niet eens met de jaarlijkse afrekening van de servicekosten of met de hoogte van het voorschot? Neem dan contact met ons op. Wij kunnen u een toelichting op de afrekening geven. Bent u ontevreden over de uitleg, dan kunt u de Huurcommissie om een uitspraak vragen.

Geschillencommissie Wonen

Zuid-Holland Zuid
t.a.v. de secretaris
Postbus 610
3300 AP Dordrecht

De huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL Den Haag
Telefoon (0800) 488 72 43
(gratis, van 8.30 uur tot 17:30 uur)
www.huurcommissie.nl

Aan iedere procedure zijn leges verbonden. Dit bedrag wordt, afhankelijk van de uitspraak, (gedeeltelijk) terugbetaald.

Contact

Onze contactgegevens vindt u op:

www.woonbron.nl

Als klant van Woonbron heeft u recht op een goede woning, een snelle en vakkundige uitvoering van reparaties en optimale service en informatie. Daar richten we onze dienstverlening op in en werken onze medewerkers elke dag hard aan. Hoe goed we het ook willen doen, het kan altijd voorkomen dat u teleurgesteld bent in onze dienstverlening. Fouten zijn er om te herstellen en niet in de laatste plaats om van te leren. Laat het ons dus direct weten als u niet tevreden bent, want alleen dan kunnen we er iets aan doen.

WAT IS EEN KLACHT?

U bent ontevreden over dienstverlening door Woonbron of ontevreden over de verleende service van een bedrijf, dat wij voor u hebben ingeschakeld. Misschien bent u ontevreden over de woning, het woonklimaat in uw buurt, de wijze waarop een reparatie is uitgevoerd of de manier waarop u door een van onze medewerkers bent behandeld. Laat het ons meteen weten. Vaak is de oplossing eenvoudig of is er sprake van een misverstand. Woonbron heeft een klachtenregeling opgesteld. Door deze regeling bent u ervan verzekerd dat Woonbron uw klacht zorgvuldig behandelt. Komen we er ondanks alle inspanningen samen niet uit, dan kunt u voor een onafhankelijk oordeel terecht bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid.

Voor alle duidelijkheid: de klachtenregeling is niet bedoeld voor een nieuw reparatieverzoek of een overlastklacht. Pas wanneer u niet

tevreden bent over de manier waarop de reparatie is uitgevoerd of de overlast door ons wordt behandeld, kunt u een klacht indienen en treedt de klachtenregeling in werking. Deze folder geeft een overzicht van de verschillende soorten klachten en vertelt bij wie u met welke klacht terecht kunt. Meestal is dat bij ons, soms moeten wij u verwijzen.

HOE DIENT U BIJ ONS EEN KLACHT IN?

U kunt uw klacht bij ons per brief, e-mail of telefoon indienen. Zorgt u er alstublieft voor dat uw (schriftelijke) klacht altijd de volgende informatie bevat: als onderwerp vermeldt u 'klacht'. Vergeet niet uw naam en adres. In het kort beschrijft u vervolgens de omstandigheid of gebeurtenis waarover uw klacht gaat. Tot slot vermeldt u de telefoonnummers waarop u

overdag en 's avonds bereikbaar bent en uw eventuele e-mailadres. Een brief ondertekent u persoonlijk.

WAT GEBEURT ER MET UW KLACHT?

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin staat ook de termijn waarbinnen u een reactie van ons tegemoet kunt zien. In de regel is dit binnen veertien dagen. Soms is een zaak ingewikkelder of heeft de klacht betrekking op personen of bedrijven die in opdracht van ons werken. In dat geval is de termijn vier weken. Wij doen ons best uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Lukt dit niet, dan kunt u de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid inschakelen.

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE?

Het kan zijn dat u er met ons niet uitkomt. U heeft dan een 'geschil' met Woonbron en kunt, als u wilt, andere stappen ondernemen. U kunt met uw klacht bijvoorbeeld terecht bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid of naar de rechter stappen. In een aantal gevallen verwijzen wij u naar een andere commissie.

Woonbron is aangesloten bij de Geschillencommissie Zuid-Holland Zuid. Dit is een onafhankelijke commissie, waarvan de leden niet zijn verbonden aan Woonbron. De commissie spreekt haar oordeel uit over meningsverschillen tussen woningcorporaties en huurders. Ze hoort zowel de huurder als de corporatie (hoor en wederhoor). U hebt de vrijheid u te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een adviseur, advocaat, vriend of familielid. Eventuele kosten die daaraan verbonden zijn, zijn voor uw rekening. De Geschillencommissie neemt uw klacht kosteloos in behandeling. Binnen twee weken na de hoorzitting ontvangt u de definitieve uitspraak van de commissie. De corporatie mag een advies van de Geschillencommissie afwijzen, maar mag dit alleen met een zeer goede motivering.

Woonbron stuurt aan u en de commissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen na het advies van de commissie, haar schriftelijke beslissing. Hoe de Geschillencommissie precies werkt en welke zaken zij in behandeling neemt, kunt u lezen in haar brochure. De brochure bevat ook een formulier dat u verplicht moet invullen als u een klacht instuurt. U kunt een exemplaar ophalen of telefonisch opvragen bij uw regiokantoor. De informatie en het formulier kunt u ook downloaden op www.geschillencommissie-wonen-zhz.nl.

KLACHTEN OVER ONZE MEDEWERKER(S)?

Als u vindt dat een medewerker van Woonbron u niet correct heeft behandeld, kunt u dit rechtstreeks (schriftelijk) melden bij de verantwoordelijke manager. Die neemt de klacht vervolgens persoonlijk in behandeling.

OVERLASTKLACHTEN

Net als een reparatieverzoek, beschouwen we een overlastklacht niet gelijk als een klacht voor onze klachtenregeling. Voor u onze hulp inschakelt, is het goed om eerst zelf de overlastgever aan te spreken. Komt u er niet uit, dan kunt u ons inschakelen. Zijn de problemen niet op te lossen en zo ernstig dat wij maatregelen moeten treffen tegen de overlastgever? Dan vragen we u om de klachten schriftelijk aan ons door te geven. Ook verzoeken we u bij te houden wanneer en hoe vaak u overlast ervaart. Pas dan kunnen wij ingrijpen. Wilt u overlast melden, dan kunt u dat via het overlastformulier op www.woonbron.nl doen of contact met onze klantenservice opnemen.

KLACHTEN OVER DE HOOGTE VAN DE HUUR/HUURVERHOOGING

Woningcorporaties mogen jaarlijks de huur verhogen. De overheid stelt de regels vast waaraan deze huurverhoging moet voldoen. Als u vindt dat Woonbron zich niet aan deze regels heeft gehouden of u vindt de huurverhoging onterecht, dan kunt u bezwaar maken. In de aankondiging huurverhoging staat altijd vermeld hoe en waar u bezwaar kunt maken. Bij een bezwaar zal Woonbron eerst samen met u naar een oplossing zoeken. Als dit niet lukt, is Woonbron verplicht het bezwaarschrift door te sturen naar de Huurcommissie. Die stelt een onderzoek in en zal uitspraak doen. De Huurcommissie kan ook een uitspraak doen over de hoogte van de huur.

ONTEVREDEN OVER ERNSTIG ACHTERSTALLIG ONDERHOUD?

Als u vindt dat uw woning ernstig achterstallig onderhoud vertoont en u krijgt geen gehoor bij Woonbron, dan kunt u dit melden bij de Huurcommissie. Misschien komt u in aanmerking voor een tijdelijke huurverlaging. De procedure hiervoor is als volgt: u maakt eerst schriftelijk melding van uw onderhoudsklacht bij Woonbron. Wij hebben zes weken de tijd om de klacht te verhelpen. Als wij dit nalaten, kunt u bij de Huurcommissie een schriftelijk verzoek om tijdelijke huurverlaging indienen. De commissie doet vervolgens een uitspraak. Meer informatie over deze regeling kunt u inwinnen bij de Huurcommissie. De adresgegevens vindt u in het kader op deze pagina.

Reparatieverzoeken

Wanneer er iets in of aan uw huis kapot is, beschouwen wij dit niet als een klacht. U kunt uw reparatieverzoek gewoon doorgeven aan onze onderhoudsdienst of via onze website www.woonbron.nl.

Uitgebreide informatie over reparatieverzoeken vindt u in onze folder 'Onderhoud en reparaties'. Voor spoed-eisende reparaties zijn wij uiteraard 24 uur per dag bereikbaar. Als u niet tevreden bent over hoe uw reparatieverzoek behandeld is, dan nodigen wij u uit gebruik te maken van onze klachtenregeling.

Telefoonnummers

Heeft u een reparatieverzoek, dan kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met onze onderhoudsdienst. Voor spoedeisende reparatieverzoeken zijn wij 24 uur per dag bereikbaar.

Voor klanten uit Delft:

Vastgoed service

Telefoon: (015) 251 67 00

Voor klanten uit Dordrecht, Rotterdam en Spijkenisse:

Woonbron Service & Onderhoud

Telefoon: 0900 0252 (lokaal tarief)

Woningtoewijzing onjuist?

Om ervoor te zorgen dat de woningen eerlijk worden verdeeld, zijn er regionaal afspraken gemaakt waaraan corporaties zich moeten houden. Als u vindt dat wij ons niet aan deze regels houden, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling van uw regio. Deze klachtencommissie brengt een advies uit. De corporatie moet binnen twee maanden aan de commissie melden wat ze met het advies heeft gedaan. Hieronder vindt u de adressen per regio.

Voor klanten uit Delft:

Klachtencommissie Woonruimteverdeling
Postbus 111,
2600 AC Delft

Voor klanten uit Rotterdam:

Regionale Geschillencommissie
Woonruimteverdeling Rijnmond
Postbus 490,
3000 AL Rotterdam

Voor klanten uit Dordrecht:

Klachtencommissie Woonruimteverdeling
Drechtsteden
Postbus 619,
3300 AP Dordrecht

Voor klanten uit Spijkenisse:

Geschillencommissie Woonruimteverdeling
Spijkenisse
Postbus 25
3200 AA Spijkenisse