

NIET TEVREDEN, OF VINDT U DAT HET BETER KAN?

Samen zoeken we naar een oplossing!

Inleiding

WormerWonen doet haar best om u zo prettig mogelijk te laten wonen in uw woning en woonomgeving. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent, of dat u een suggestie heeft voor verbetering van de dienstverlening. Wij stellen het erg op prijs als u dat aan ons laat weten!

Er zijn verschillende soorten klachten. U bent bijvoorbeeld niet tevreden over het onderhoud van de woning, of u hebt een klacht over de woningtoewijzing, over de huurprijs of huurbetaling, of over de manier waarop u behandeld bent door een van onze medewerkers. In alle gevallen raden wij u aan uw klacht of suggestie voor verbetering aan ons kenbaar te maken. Samen zoeken we dan naar een oplossing.

Indienen van klachten of verbeteringsuggesties

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u een klacht of een suggestie voor verbetering heeft:

- Via het klachtenformulier (ook via onze website www.wormerwonen.nl te downloaden)
- Aan de balie van ons kantoor
- Telefonisch via telefoonnummer (075) 642 64 21
- Met een brief aan WormerWonen, Mercuriusweg 1, 1531 AD Wormer
- Per mail via info@wormerwonen.nl

U meldt ons:

- Waarop uw klacht betrekking heeft
- Wat er mis is gegaan of wat er beter kan
- Wie erbij betrokken waren
- Uw suggesties voor een oplossing/verbetering

Behandeling

Wij sturen u binnen drie dagen een schriftelijke bevestiging. Daarin staat wie uw klacht behandelt en hoe lang dat duurt. Binnen drie weken laten wij u weten welke mogelijkheden er zijn om uw klacht te verhelpen.

Een klacht wordt altijd als eerste behandeld door een medewerker van de betreffende afdeling. Wanneer u niet tevreden bent met de geboden oplossing dan behandelt de leidinggevende uw klacht. Deze zal de klacht altijd persoonlijk met u bespreken.

Niet tevreden over de oplossing?

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan wordt uw klacht een geschil dat u voor kunt leggen aan de onafhankelijke geschillencommissie. WormerWonen heeft samen met Parteon en ZVH een externe geschillencommissie ingesteld. U kunt zich tot

deze commissie wenden als u het niet eens bent met het definitieve besluit van WormerWonen.

Externe geschillencommissie

Deze commissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk voorzitter, een lid namens de huurders en een lid namens de verhuurders. Deze leden hebben geen band met de aangesloten corporaties.

Het werkt als volgt:

- De klacht moet eerst door de corporatie zijn afgehandeld;
- De geschillencommissie stuurt u bericht van ontvangst en houdt u op de hoogte over het verloop van de afhandeling van het geschil;
- Er volgt een hoorzitting, waarin u de gelegenheid krijgt om het geschil mondeling toe te lichten. U mag zich door iemand laten bijstaan. De eventuele kosten hiervan komen voor uw rekening. Ook WormerWonen wordt in de gelegenheid gesteld om haar mening te geven;
- Uw geschil wordt besproken door de geschillencommissie.
- Binnen vier weken laat de geschillencommissie ons hun besluit weten. De directie mag alleen gemotiveerd van het advies van de commissie afwijken. U krijgt vervolgens binnen twee weken bericht over het definitieve besluit.
- Bent u het niet eens met dat besluit, dan kunt u altijd nog bij de (kanton)rechter in beroep gaan.

Het adres van de geschillencommissie is:
Geschillencommissie WormerWonen
t.a.v. secretaris Geschillencommissie
Postbus 22
1520 AA Wormerveer

Download het klachtenreglement via onze website.

Klacht over de huur en/of servicekosten

Als u het niet eens bent met de huur en/of servicekosten, dan kunt u hiertegen bezwaar maken. In eerste instantie proberen we hier samen uit te komen. Mocht dat echter niet lukken, dan kunt u bezwaar maken bij de Huurcommissie. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend. Informatie over een bezwaar indienen bij de Huurcommissie kunt u vinden op de website van de Huurcommissie www.huurcommissie.nl.