



**heuvelrugwonen**

In deze brochure leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft over ons.

# U heeft een klacht?!



## Inhoud

**Klachten? Laat het ons weten** \_\_ pagina 3

**Hoe behandelt de Geschillencommissie uw klacht?** \_\_ pagina 5

**Bijlage** formulier Geschillencommissie \_\_ pagina 9

# Klachten? Laat het ons weten

**Goede service en correcte dienstverlening. Zo zorgen wij dat u tevreden bent. Daarvoor doen al onze medewerkers hun best. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij u helpen. In deze brochure leest u wat u in dat geval kunt doen.**

## Niet tevreden? Meld het ons

Voerden wij een reparatie niet naar wens uit? Stond een van onze medewerkers u niet netjes te woord? Kreeg u onduidelijke informatie van ons? Als u niet tevreden bent over onze service, kunt u ons dat altijd laten weten. Wij vinden het erg belangrijk dat u dat doet. Onze medewerkers proberen dan altijd samen met u een oplossing te vinden.

Stuur ons een brief met uw klacht. Binnen een paar dagen nemen wij dan contact met u op. Uit ervaring weten we dat we uw probleem meestal snel kunnen verhelpen en dat u daar tevreden over bent. Komt u er toch niet uit met onze medewerker? Dan legt die uw probleem voor aan de afdelingsmanager. Deze neemt een besluit en laat u dat in een brief weten.

## Nog niet tevreden? Dan naar de Geschillencommissie

Bent u nog steeds niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Dat is een onafhankelijke commissie die bestaat uit drie leden. De leden hebben geen binding met Heuvelrug Wonen. Het Huurderscollectief en onze directeur kiezen ieder één lid van de commissie. Die twee leden kiezen samen een onafhankelijke voorzitter.

U meldt uw klacht via een speciaal formulier. Dat kunt u telefonisch bij ons opvragen via 0343 53 60 80. U kunt het ook downloaden via [www.heuvelrugwonen.nl](http://www.heuvelrugwonen.nl). Stuur uw formulier naar:

Het secretariaat van de Geschillencommissie Heuvelrug Wonen  
Postbus 129  
3940 AC Doorn

### Wij vinden uw mening belangrijk!

Laat u niet weerhouden om een klacht in te dienen. Uw klacht is voor ons een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren. Zodat er in de toekomst minder klachten voorkomen. En daar zijn al onze huurders bij gebaat. Wij zorgen er graag voor dat het niet nodig is om klachten in te dienen.

# Hoe behandelt de Geschillencommissie uw klacht?

## Stap voor stap

De Geschillencommissie behandelt uw probleem zorgvuldig en met respect. De behandeling gebeurt in verschillende stappen. Het behandelen van uw klacht duurt maximaal twee maanden. U betaalt niet voor de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie. Laat u zich bij de behandeling van uw klacht ondersteunen door bijvoorbeeld een advocaat? Dan zijn die kosten wel voor uw rekening.

## Nieuwe oplossing

Binnen twee weken na de ontvangst van uw klachtenformulier krijgt u een brief. Daarin geeft de commissie aan of ze uw klacht kan behandelen. Is dit het geval, dan laat de commissie u weten hoe zij dat doet. Vindt de commissie dat wij te weinig gelegenheid kregen om de klacht op te lossen? Dan vraagt de commissie ons om uw klacht verder te behandelen. Wij krijgen dan vier weken de tijd om uw klacht alsnog op te lossen op een manier waarover u tevreden bent.

## Een hoorzitting

De Geschillencommissie geeft ons de gelegenheid om schriftelijk op uw klacht te reageren. Ook organiseert de commissie een hoorzitting. In zo'n zitting krijgen alle partijen de gelegenheid om hun mening over uw klacht te geven. U kunt dat zelf dus ook doen. Ten minste zeven dagen van tevoren krijgt u een brief met een uitnodiging voor de hoorzitting. Als u dat wilt kunt u zich tijdens de hoorzitting door een deskundige laten ondersteunen. De hoorzitting is niet openbaar. Uw privacy en die van andere personen zijn dus gewaarborgd.

## Het advies

Binnen vier weken na de hoorzitting geeft de Geschillencommissie haar advies aan onze directeur. Op dat moment krijgt u een brief waarin de commissie haar advies toelicht. Dat advies is zwaarwegend. Dat betekent dat de directeur in principe het advies van de Geschillencommissie uitvoert. Hij doet dat alleen niet als hij daartegen onoverkomelijke bezwaren heeft.

## Onze reactie

Binnen twee weken reageert onze directeur op het advies van de Geschillencommissie. Daarbij geeft hij aan welke actie wij ondernemen en wanneer we dat gaan doen. Volgt onze directeur het advies van de commissie niet op? Dan moet hij dat met een brief laten weten aan u en aan de Geschillencommissie. Hij moet daarbij aangeven waarom hij het advies niet opvolgt.

## Het reglement

Denkt u erover om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie? Lees dan eerst het reglement. U kunt dit telefonisch opvragen bij Heuvelrug Wonen of downloaden via [www.heuvelrugwonen.nl](http://www.heuvelrugwonen.nl).

## Geschillencommissie niet voor alle klachten

Sommige klachten kan de Geschillencommissie niet behandelen. Dat is bijvoorbeeld het geval als u uw klacht al heeft voorgelegd aan de rechter. Geschillen over woonruimteverdeling kunt u voorleggen aan:

Klachtencommissie Woonruimteverdelingsstelsel regio Utrecht  
Postbus 158  
1380 AD Weesp



### Vragen?

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Belt u dan gerust met een van onze woonconsulenten Leefbaarheid via telefoonnummer 0343 53 60 80. U kunt ons ook mailen: [info@heuvelrugwonen.nl](mailto:info@heuvelrugwonen.nl).

# Bijlage

formulier Geschillencommissie

## Mijn gegevens

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

**Vul ook pagina 10 t/m 13 volledig in.**

**Pas dan kunnen wij het in behandeling nemen.**



Ik ben:

- huurder of medehuurder van een woning van Heuvelrug Wonen
- geregistreerd als woningzoekende bij Heuvelrug Wonen
- anders, namelijk \_\_\_\_\_

(Wilt u aankruisen wat voor u geldt?)

### **Mijn klacht**

Mijn klacht gaat over:

Op welke datum is de klacht ontstaan?

Heeft u ons over uw klacht een brief geschreven of heeft u overlegd met een van onze medewerkers?

- nee
- ja, namelijk met \_\_\_\_\_

Heeft u in overleg met die medewerker geprobeerd de klacht zelf op te lossen?

nee

ja

Op welke manier? Wat was het resultaat?

Zijn er schriftelijke stukken over uw klacht?

nee

ja, namelijk \_\_\_\_\_ stukken

Wilt u een kopie van de stukken meesturen met dit formulier?

Hoe hadden wij volgens u moeten besluiten? Wat hadden wij moeten doen of juist niet doen?



Wilt u aanwezig zijn als de commissie uw klacht behandelt?

- ja
- nee

Laat u zich door iemand bijstaan of vertegenwoordigen bij de Geschillencommissie?

- nee
- ja, namelijk door:

---

naam:

---

adres:

---

postcode en woonplaats:

---

telefoonnummer:

---

Heeft u nog opmerkingen? Die kunt u hieronder invullen.

---

**Mijn ondertekening**

---

Plaats:

---

Datum:

---

Handtekening:

Stuur dit formulier in een voldoende gefrankeerde envelop naar:  
**Het secretariaat van de Geschillencommissie**  
Postbus 129  
3940 AC Doorn



