

Contact

Woningbedrijf Velsen
t.a.v. de Geschillencommissie
Antwoordnummer 328
1970 VB IJmuiden

Tel. (0255) 566 566
E-mail: info@wbvelsen.nl

www.wbvelsen.nl

Alle tekst is van redactioneel aard. U kunt hier geen formele rechten aan ontleen.

KLACHTEN regeling



Klachtenregeling

Woningbedrijf Velsen wil u graag goed van dienst zijn. Toch gaat er wel eens iets mis. Dat horen wij dan graag van u. Kunnen wij samen zoeken naar een oplossing!

Zo werkt de klachtenregeling:

Wanneer dient u een klacht in?

- Uw vraag aan ons is niet of niet naar tevredenheid beantwoord.
- U heeft bij ons een probleem gemeld dat niet is opgelost.
- U bent ontevreden over een handeling van één van onze medewerkers.
- U bent ontevreden over een bedrijf dat wij hebben ingeschakeld.
- Uw reparatieverzoek is niet of niet goed afgehandeld.

Hoe dient u een klacht in?

Wij verzoeken u altijd te vermelden dat het om een klacht gaat. En niet om een reparatieverzoek, vraag, opmerking of suggestie. Want voor klachten geldt een aparte procedure. Die procedure leest u in deze folder.

Stap 1 - naar de medewerker

Als u een klacht heeft, meldt u dat aan de betrokken medewerker. Dat kan met het klachtenformulier, via e-mail, per brief of mondeling. De medewerker zoekt een oplossing. Bent u niet tevreden met de oplossing? Neem dan contact op met de leidinggevende van de medewerker.

Stap 2 - naar de leidinggevende

U meldt uw klacht aan de leidinggevende. Net als bij stap 1 kan dat met het klachtenformulier, via e-mail, per brief of mondeling.

De leidinggevende bevestigt binnen tien werkdagen schriftelijk de ontvangst van uw klacht. U hoort dan ook wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Bent u niet tevreden met het antwoord? Stap dan naar de Geschillencommissie.

Stap 3 - naar de Geschillencommissie

U stuurt een brief met uw klacht aan de Geschillencommissie. Adresseer de brief aan Woningbedrijf Velsen, 'ter attentie van de Geschillencommissie'.

De Geschillencommissie stuurt u een bevestiging. Daarin staat ook of de commissie de klacht zelf behandelt of doorstuurt naar de betrokken afdeling van Woningbedrijf Velsen. De Geschillencommissie stuurt de klacht namelijk door als ze oordeelt dat de betrokken afdeling onvoldoende gelegenheid heeft gehad de klacht zelf af te handelen. U wordt daarover geïnformeerd. Als u het daar niet mee eens bent, heeft u twee weken om bezwaar te maken.

De Geschillencommissie vergadert over uw klacht. Als de commissie dat nodig vindt, krijgt u de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. Zo'n bijeenkomst is niet openbaar. U kunt zich laten ondersteunen door deskundigen. Meldt u dat minstens 24 uur van tevoren aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie adviseert het bestuur van Woningbedrijf Velsen. Het bestuur beslist binnen vier weken over de afhandeling van uw klacht. U krijgt de beslissing toegestuurd. Wanneer de beslissing van het bestuur afwijkt van het advies van de Geschillencommissie wordt dit gemotiveerd.

Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat de leden van de commissie geen werknemer of huurder zijn en dat de laatste vijf jaren ook niet zijn geweest. De commissie heeft drie leden: één lid wordt voorgedragen door de Huurdersraad en één lid door Woningbedrijf Velsen. De Huurdersraad en Woningbedrijf Velsen kiezen samen een voorzitter.

Klachten met een afwijkende procedure

Niet alle klachten worden behandeld volgens de bovengenoemde stappen 1 t/m 3. Soms werkt het sneller om een iets andere route te volgen of speelt een andere organisatie een rol. Hieronder staat een aantal voorbeelden dat afwijkt van de gewone procedure.

Algemene dienstverlening

Heeft u een klacht over onze dienstverlening in het algemeen? Meld uw klacht schriftelijk bij de manager Woondiensten. Daarna kunt u nog naar de Geschillencommissie.

Woonruimteverdeling en urgentie

Heeft u een klacht over de verdeling van vrijgekomen woningen? Meld het aan de verhuurmakelaar van de afdeling Woondiensten.

Niet tevreden? Maak bezwaar bij de gemeente Velsen. De gemeente stuurt uw bezwaar naar de bezwaarschriftencommissie IJmond. Deze commissie adviseert, de gemeente beslist.

Achterstallig onderhoud

Bent u niet tevreden over het onderhoud aan uw woning? Zijn de gebreken zo ernstig dat uw woongenot wordt aangetast? Neem dan eerst contact op met de wijkopzichter. Daarna kunt u naar de manager Woondiensten.

Nog niet tevreden? Dan kunt u advies vragen aan de Huurcommissie. Aan deze procedure zijn kosten verbonden.

Jaarlijks huurverhoging

Bent u het niet eens met de huurverhoging? Meld het ons schriftelijk binnen zes weken na de dag waarop de huurverhoging ingaat. Dat is meestal op 1 juli.

Wij zoeken met u naar een oplossing. Als dat niet lukt, kunnen wij uw bezwaar naar de Huurcommissie sturen voor een uitspraak over ons voorstel. Dat doen we in overleg met u. Aan deze procedure zijn kosten verbonden.

Servicekosten

Bent u het niet eens met de afrekening van de servicekosten of met de hoogte van het voorschotbedrag? Meld het ons schriftelijk.

Bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u naar de Huurcommissie. Aan deze procedure zijn kosten verbonden.

Meer weten over de Huurcommissie?

Ga naar www.vrom.nl/huurcommissie of bel: 0800 - 488 72 43.

Vragen?

Wilt u meer weten over onze klachtenregeling? Wilt u een klachtenformulier opvragen of het reglement van de Geschillencommissie?

Neem contact op met een van onze woonconsulenten op telefoonnummer (0255) 566 566. De informatie en het klachtenformulier zijn beschikbaar bij de balie van ons kantoor of via www.wbvelsen.nl.

