

# ***Wat te doen als u een klacht heeft***

## **Inleiding**

U woont in een woning van Beter Wonen. Wij spannen ons in om het contact tussen u en ons goed te laten verlopen. Het kan echter zijn dat u een klacht heeft over uw woning, over de manier waarop u door ons behandeld bent of over een bedrijf dat in opdracht van Beter Wonen werkzaamheden bij u thuis uitvoert.

Beter Wonen staat open voor uw kritiek. Het biedt ons de kans de gemaakte fout te herstellen en deze in de toekomst te voorkomen.

## **Omgaan met een klacht**

Als u een klacht hebt, bespreekt u die in eerste instantie met de medewerker die u heeft geholpen. Als u ontevreden bent over de manier waarop deze medewerker van Beter Wonen uw vraag heeft behandeld of als u het niet eens bent met de afhandeling van een reparatieverzoek, verhuizing, woonaanvraag of andere woondienst, kunt u zich wenden tot de leidinggevende van de betrokken medewerker.

Voor klachten over de afdeling Klantencentrum is dat de teammanager Klantencentrum.

Bij klachten over de Technische Dienst is dat de betrokken teammanager.

U kunt al deze personen telefonisch (546464), schriftelijk (postbus 327, 7600 AH Almelo) of per e-mail ([info@awsbeterwonen.nl](mailto:info@awsbeterwonen.nl)) benaderen.

U krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ons dat uw klacht door ons ontvangen is en hoe uw klacht zal worden behandeld.

Binnen twee weken na het (laatste) gesprek dat u met de medewerker en/of de manager heeft gehad, ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken.

Als uw klacht dan nog niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u zich schriftelijk wenden tot de directie van Beter Wonen. De directie zal zich buigen over uw situatie en beoordelen of uw klacht oplosbaar is. Indien u van mening bent dat dit onvoldoende resultaat oplevert in uw situatie, kunt u uw situatie voorleggen aan onze Klachtencommissie.

## **Een onafhankelijke klachtencommissie**

Beter Wonen heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Huurders, medehuurders, woningzoekenden, ex-huurders, bewonerscommissies en instanties die de belangen van deze partijen behartigen, kunnen de klacht melden bij de Klachtencommissie. De werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie is weergegeven in een reglement. U kunt dit reglement evenals een voorgedrukt klachtenformulier opvragen bij ons Klantencentrum. Ook kunt u de informatie vinden op onze website: [www.awsbeterwonen.nl](http://www.awsbeterwonen.nl).

Deze onafhankelijke commissie neemt de klacht in behandeling en brengt bindend advies uit aan de directeur van de woningcorporatie. De directeur besluit uiteindelijk over de afhandeling van de klacht.

### **Wanneer een klacht melden?**

U kunt pas een klacht bij de Klachtencommissie melden als u uw klacht eerst met de betrokken medewerker van Beter Wonen en zo nodig in tweede instantie met de manager van de medewerkers hebt besproken. U moet dus eerst de klacht met de medewerker en eventueel daarna met diens leidinggevende bespreken. Daarna kunt u uw situatie voorleggen aan de directie. Mocht dat niet tot een bevredigende oplossing van uw situatie leiden, kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie.

### **Hoe kunt u een klacht melden?**

U kunt uw klacht schriftelijk voorleggen aan de commissie door een bezwarenformulier in te vullen en op te sturen naar het secretariaat van de Klachtencommissie. Dit formulier kunt u bij ons Klantencentrum krijgen. Ook terft u het aan op onze website ([www.awsbeterwonen.nl](http://www.awsbeterwonen.nl)) U vult het formulier zo volledig mogelijk in. De melding omvat een omschrijving van de feiten waarover wordt geklaagd. U geeft op het formulier aan welke beslissing volgens u moet worden genomen. U moet de melding zo goed mogelijk motiveren en het moet duidelijk zijn dat uw belangen zijn geschaad.

U kunt het formulier bij Beter Wonen inleveren. Wij sturen het formulier dan direct door naar het secretariaat van de Klachtencommissie.

### **Niet alle klachten worden in behandeling genomen!**

De Klachtencommissie informeert u als de klacht niet in behandeling wordt genomen. Zij kan om verschillende redenen tot dit besluit komen, bijvoorbeeld indien:

1. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis, die meer dan twee jaar geleden plaatsvond;
2. het een klacht over een huurprijsverhoging betreft. (Hiervoor moet u naar de Huurcommissie.)
3. de klacht discriminerend van aard is.

Als de commissie de klacht niet in behandeling neemt, ontvangt u hierover bericht binnen twee weken na ontvangst van de melding door de commissie.

### **Als de commissie de klacht wel in behandeling neemt**

Als de Klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, ontvangt u onmiddellijk bericht over de verdere procedure. Behandeling van de klacht vindt zo spoedig mogelijk na ontvangst plaats. Onderdeel van de behandeling kan zijn dat u uitgenodigd wordt uw standpunt mondeling toe te lichten in een zitting met de betrokken medewerkers van de woningcorporatie. Deze zitting is niet openbaar. Wel kan de Klachtencommissie voor deze zitting personen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. Indien de commissie hiertoe besluit, ontvangt u vóór de vergadering bericht. Binnen twee weken na de behandeling van de klacht ontvangt u het advies van de commissie.

### **Lage drempel**

De zitting wordt gehouden in Almelo, Wierden of Hengelo. U hoeft dus niet ver te reizen. Eén lid van de Klachtencommissie die de klacht behandelt, is voorgedragen door de huurdersorganisatie van Beter Wonen. Het tweede lid zit in de commissie namens Beter Wonen. Gezamenlijk dragen zij een derde persoon voor om als lid benoemd te worden. De directeur van Beter Wonen benoemt de leden van de commissie.

### **Mag u hulp meenemen?**

U mag zich tijdens de zitting door iemand anders laten vertegenwoordigen of bijstaan. De persoon die u vertegenwoordigt moet wel een door u ondertekende volmacht kunnen overleggen. Na alle partijen te hebben gehoord, deelt de Klachtencommissie mee binnen welke termijn zij aan de directie advies uitbrengt. De commissie kan echter ook besluiten dat er nader onderzoek, bijvoorbeeld een bezichtiging van de woning, nodig is. In dat geval wordt de behandeling van de klacht op een nader te bepalen tijdstip voortgezet.

### **De uitspraak**

De laatste taak van de Klachtencommissie is schriftelijk advies uitbrengen aan de directie van Beter Wonen. De directie zal de zaak in de eerstvolgende vergadering behandelen en een definitieve uitspraak doen. Hierover ontvangt u als ook de Klachtencommissie schriftelijk bericht. Mocht de zaak naar uw mening nog steeds niet bevredigend zijn opgelost, dan kunt u juridische hulp inroepen voor het eventueel ondernemen van verdere stappen.

### **Waar kunt u uw klacht melden?**

U kunt uw klacht op het voorgedrukte bezwarenformulier sturen aan het secretariaat van de Klachtencommissie, postbus 327, 7600 AH Almelo. Inleveren bij Beter Wonen kan ook: wij sturen het formulier dan door naar het secretariaat.

### **Hebt u nog vragen?**

Mocht u nog vragen hebben over de Klachtencommissie, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Klachtencommissie. Dit secretariaat is bij Beter Wonen bereikbaar (tel. 0546-546464).