

Ontevreden? Meld het ons!



Dat een klant tevreden is, vinden we heel belangrijk. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft. In deze brochure staat waar u met welke klacht terecht kunt en wat er daarna gebeurt.

Klachtenregeling

Voor u als huurder en voor ons als verhuurder gelden er afspraken. Deze afspraken staan in uw huurovereenkomst en in de Algemene Huurvoorwaarden. Om klachten zorgvuldig te behandelen werken we volgens een klachtenregeling. Zo weet u precies waar u aan toe bent als u een klacht bij ons indient.

Neem contact met ons op zodat wij maatregelen kunnen treffen





Stap 1 – Neem contact op

Bent u niet tevreden over de manier waarop u door ons bent geholpen? Neemt u dan contact met ons op, zodat we maatregelen kunnen treffen. U kunt hiervoor het formulier 'klacht dienstverlening' invullen op www.wst-hetgrootslag.nl/contact/ontevreden-meld-het-ons

U kunt ook mailen naar info@wst-hetgrootslag.nl met vermelding van uw naam, adresgegevens, telefoon en uw e-mailadres.

Afhandeling klacht

Nadat uw klacht bij ons is binnengekomen, krijgt u binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin staat wie uw melding in behandeling heeft. Als u vragen heeft over de voortgang van uw klacht kunt u contact met deze persoon opnemen. Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk.

Stap 2 – Dien een klacht in bij onze manager Klant & Wonen

Als na de eerste stap uw probleem niet naar tevredenheid is opgelost kunt u bij onze manager Klant & Wonen een klacht indienen. Gebruikt u hiervoor ons [formulier klacht dienstverlening](#) of stuur een mail naar de manager Klant & Wonen via info@wst-hetgrootslag.nl

Stap 3 – Leg het probleem voor bij onze directeur bestuurder

Wanneer u met onze manager niet tot een oplossing komt, dan kunt u zich wenden tot onze directeur bestuurder. Hij is uiteindelijk eindverantwoordelijk voor het functioneren van de organisatie en voor het beleid.



Stap 4 – Inschakelen onafhankelijke instantie

Als wij er niet in slagen uw ontevredenheid weg te nemen dan kunt u zich wenden tot de Regionale Geschillencommissie PWW voor een onafhankelijke beoordeling. In dat geval is er sprake van een geschil. De commissie bestaat uit personen die niet in dienst zijn van woningstichting Het Grootslag. U kunt een brief schrijven aan:

Regionale Geschillencommissie PWW

Antwoordnummer 1246
1620 VB HOORN

De commissie bepaalt of ze het aangedragen geschil in behandeling neemt. Als dit het geval is, onderzoekt de commissie het geschil. Zij hoort daarvoor meestal zowel de indiener van het geschil als de betreffende medewerker(s) van Het Grootslag.

Voorwaarden

De commissie stelt wel een aantal voorwaarden bij het in behandeling nemen van uw klacht:

- U bent in uw belang geschaad
- De situatie is ontstaan door het handelen of nalaten van Het Grootslag, onze medewerkers, of derden die in opdracht van ons werkzaamheden verricht(t)en
- U heeft geprobeerd het probleem met Het Grootslag op te lossen en de klachtenprocedure gevolgd
- De klacht is niet langer dan twee jaar geleden ontstaan

Niet in aanmerking komen

- Klachten over de huurprijs (zie blz 3)
- Zaken die al bij een andere instantie in behandeling zijn (Huurcommissie, advocaat, deurwaarder)
- Klachten over urgentie (zie blz 3)





Klacht over urgentie

Bent u het niet eens met het besluit van de Urgentiecommissie? Stuur dan **binnen 6 weken** na dagtekening van het besluit een bezwaarschrift naar:

Regionale hoor- en adviescommissie voor de behandeling van bezwaarschriften op grond van de Huisvestingsverordening (Rehab)

Postbus 603
1620 AR HOORN

0229 252 200

Meer informatie vindt u op www.hoorn.nl/Int/Welkom-in-Hoorn/Diensten-en-producten-Hoorn/Bezwaar-bij-Rehab

Klacht over huurprijs

De Huurcommissie houdt zich bezig met de geschillen tussen huurder en verhuurder over de huurprijs en servicekosten van huurwoningen. Bent u het niet eens met uw huurprijs of huurverhoging? Leg uw bezwaar voor aan:

Huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL DEN HAAG

0800 488 72 43 (gratis)
www.huurcommissie.nl

Voor het vaststellen van de huurprijs of huurverhoging gelden wettelijke regels. Meer weten: Postbus 51, telefoon 0800 8051 of raadpleeg www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning



U kunt bij de Huurcommissie ook terecht met vragen over:

- Een verzoekschrift dat u bij de Huurcommissie heeft ingediend
- Alle procedures die bij de Huurcommissie gevolgd kunnen worden
- De wetgeving over de huurprijs
- Het aanvragen van voorlichtingsmateriaal en formulieren

Huurdersvereniging De Driehoek

Voor klachten kunt u ook terecht bij de huurdersvereniging: www.hvdedriehoek.nl

Huurdersvereniging De Driehoek

Huurdersvereniging De Driehoek vertegenwoordigt de belangen van alle huurders van woningstichting Het Grootslag in de gemeenten Medemblik en Drechterland. Als huurders lid worden van de vereniging, krijgen ze ondersteuning bij geschillen met de verhuurder en toegang tot ledenvergaderingen en informatiebijeenkomsten.



huurdersvereniging
DE DRIEHOEK

Voor het verhuren van woningen zijn in West-Friesland afspraken gemaakt tussen de verschillende gemeenten en woningcorporaties. Onze spelregels en voorwaarden vindt u op www.woonmatchwestfriesland.nl

wst-het
grootslag.nl



Olympiaweg 25, 1693 EJ WERVERSHOOF

T 0228 587 587

E info@wst-hetgrootslag.nl

