



Klachten- commissie



Niet tevreden?
**Meld u het
ons!**

Woonplus Schiedam wil zoveel mogelijk tegemoet komen aan de wensen van haar klanten.

Is er toch iets misgegaan?

Aarzelt u niet ons dat te melden. Meestal kunnen wij het probleem samen oplossen. In deze folder kunt u lezen hoe u uw klacht kenbaar kunt maken en hoe wij uw klacht afhandelen.

U heeft een klacht

Woonplus Schiedam heeft met u als huurder een contract gesloten: de huurovereenkomst. In deze overeenkomst staat een aantal afspraken waaraan u zich moet houden én waaraan wij ons moeten houden. Als u vindt dat Woonplus Schiedam zich niet aan deze afspraken houdt, dan kunt u daarover bij ons een klacht indienen. Vindt u dat u niet vriendelijk of respectvol bent behandeld? Wij zorgen ervoor dat uw klacht snel en serieus wordt afgehandeld.



Naar de klachtencommissie

Bent u niet tevreden met het antwoord van Woonplus Schiedam op uw klacht? Dan kunt u naar de klachtencommissie stappen. Deze commissie bestaat uit leden die zijn voorgedragen door het Schiedams Overleg Bewonersorganisatie (SOBO) en door Woonplus Schiedam. Samen dragen zij een onafhankelijk voorzitter voor. De directeur-bestuurder van Woonplus Schiedam benoemt de leden van de klachtencommissie voor een periode van drie jaar. De klachtencommissie adviseert de directeur-bestuurder over de behandeling van klachten.

Wat zijn de eisen?

De klachtencommissie neemt niet alle klachten in behandeling. Klachten over woonruimteverdeling kunt u voorleggen aan de geschillencommissie MVSH (Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Hoek van Holland). Klachten over huurprijs en

servicekosten legt u voor aan de huurcommissie. Wanneer beschouwt de klachtencommissie iets als klacht? U heeft eerst de desbetreffende afdeling van Woonplus Schiedam schriftelijk van uw klacht laten weten. Binnen twee maanden heeft dat niet of onvoldoende tot resultaat geleid. Vervolgens heeft u uw klacht schriftelijk aan de klachtencommissie gestuurd. Heeft u de klacht dus niet eerder schriftelijk kenbaar gemaakt aan Woonplus Schiedam, of is de termijn van twee maanden nog niet verstreken, dan neemt de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling. Uw klacht wordt dan 'niet ontvankelijk' verklaard.

Als uw klacht wordt behandeld

Als de klachtencommissie na de toets aan het klachtenreglement uw klacht in behandeling neemt (uw klacht is ontvankelijk verklaard) ontvangt u een uitnodiging van de commissie om de klacht op een bepaalde datum mondeling in een commissievergadering toe te lichten. De klachtencommissie vraagt beide partijen om hun mening te geven, het zogenaamde principe van hoor en wederhoor. Zowel u als een medewerker van Woonplus komen dus aan het woord. Daarna geeft de klachtencommissie schriftelijk, binnen twee weken na de commissievergadering, een advies aan de directeur-bestuurder en aan u. De directeur-bestuurder laat u hierna schriftelijk weten of en waarom de klacht aanleiding geeft tot het nemen van verdere stappen en zo ja, welke.

Meer weten?

Bovenstaande tekst is een deel van het klachtenreglement. De volledige tekst van het klachtenreglement en het meldingsformulier kunt u downloaden via de website van Woonplus Schiedam (www.woonplus.nl) of aan de balie van Woonplus ophalen. Heeft u vragen over het reglement? Of overweegt u een klacht voor te leggen? Neem dan contact op met Woonplus Schiedam.

Vindt u
dat u niet
vriendelijk of
respectvol
bent behandeld?
Wij zorgen
ervoor dat
uw klacht
snel en
serieus
wordt
afgehandeld.



Melding aan klachtencommissie

Gebruiksaanwijzing

Stuur het ingevulde formulier naar de klachtencommissie van Woonplus Schiedam. U krijgt binnen twee weken na datum van ontvangst een bevestiging. Zonodig krijgt u een uitnodiging om uw klacht toe te lichten.

Wanneer dit formulier invullen?

U heeft bij Woonplus Schiedam eerder schriftelijk een klacht kenbaar gemaakt, maar u bent niet tevreden over de afhandeling van uw klacht. U kunt dan de klachtencommissie inschakelen door dit formulier in te vullen. Dit formulier is ook te downloaden via www.woonplus.nl.

Persoonlijke gegevens

Naam

Adres

.....

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

.....

Kruis uw relatie aan met Woonplus Schiedam:

Huurder

Woningzoekende

Gegevens over de klacht

Omschrijf de klacht die u eerder aan Woonplus Schiedam heeft gemeld. Voeg uw schriftelijke melding als bijlage toe. (Heeft u meer invulruimte nodig, gebruik dan een bijlage).

.....
.....
.....
.....

Wanneer is de klacht ontstaan? Op welke datum heeft u die klacht schriftelijk gemeld?

.....

Met wie heeft u hierover contact gehad?

.....

Gegevens afhandeling klacht

Wanneer heeft u van Woonplus Schiedam antwoord gekregen?

.....

Waarom bent u niet tevreden over de wijze waarop uw klacht is behandeld? (Heeft u meer invulruimte nodig, gebruik dan een bijlage).

.....
.....
.....

Datum

Plaats

.....

Handtekening

.....

Aantal bijlage(n) bij melding klachtencommissie

.....

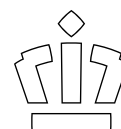
Indien u gebruik maakt van een of meerdere bijlage(n) verzoeken wij u het klachtenformulier en deze bijlage(n) te versturen in een gesloten envelop naar Woonplus Schiedam t.a.v. Klachtencommissie, Antwoordnummer 75, 3100 VB Schiedam. Een postzegel plakken is niet nodig.

Hierlangs dichtplakken

Woonplus Schiedam
Valeriusstraat 3-5
Postbus 25
3100 AA Schiedam
T (010) 204 51 00
F (010) 426 82 00
I www.woonplus.nl



Dit formulier is NIEET bedoeld om reparatieverzoeken door te geven.



TNT Post
Port betaald

Woonplus Schiedam
Klachtencommissie
Antwoordnummer 75
3100 VB Schiedam

Folders

Andere folders van Woonplus Schiedam

- Bewonersparticipatie
- Gemengde complexen
- Huur opzeggen en verhuizen
- Huurbetaling en huurtoeslag
- Leefbaarheid
- Onderhoud en klussen
- Overlastwijzer
- Wonen bij Woonplus Schiedam

Woonplus Schiedam is een maatschappelijk betrokken vastgoedonderneming. Wij staan voor goed onderhouden woningen, een gevarieerd woningaanbod, een prettige woonomgeving en een vitaal Schiedam. Anderen praten over investeren in de stad, wij doen het gewoon. Dat doen wij samen met bewoners, gemeente en anderen die hart voor de stad hebben. Wij zijn trots op het mooie, historiserende Schiedam.

Onze dienstverlening voldoet aan de normen van het KWH-Huurlabel en KWH-Participatielabel.
Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.



Woonplus Schiedam

Bezoekadres

Valeriusstraat 3-5
3122 AM Schiedam
(010) 204 51 00

Postadres

Postbus 25
3100 AA Schiedam

Internet

www.woonplus.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag: 08.30 uur tot 17.00 uur

Woonplus Schiedam werkt aan uw woonwens