

Als u het niet eens bent met Wonen Zuid

Informatie over de Klachtencommissie Wonen Zuid

Hoe kan ik een klacht indienen?

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen. Hiervoor dient u een formulier te gebruiken dat u kunt downloaden op de internetsite van de Klachtencommissie Wonen Zuid: www.klachtenciewonenzuid.nl U kunt dit formulier ook bij de kantoren van Wonen Zuid krijgen.

Hoe verloopt de procedure?

Wanneer u een klacht heeft ingediend bij de Klachtencommissie Wonen Zuid krijgt u binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht. Daarbij wordt meteen aangegeven of de commissie de klacht zelf in behandeling heeft genomen of de klacht heeft doorverwezen naar Wonen Zuid. Dit laatste doet de commissie als de door u ingediende klacht nog niet bekend was bij Wonen Zuid, of als de commissie van mening is dat Wonen Zuid alsnog actie moet ondernemen. In dat geval krijgt Wonen Zuid eerst de kans uw klacht te behandelen. Als u het hier niet mee eens bent, kunt u dat bij de klachtencommissie melden. De commissie kan dan alsnog uw klacht in behandeling nemen.

Vervolgens krijgt u van de klachtencommissie bericht over het moment waarop uw klacht wordt behandeld. De commissie handelt het principe van hoor en wederhoor. Dit houdt in dat u uitgenodigd kunt worden om aanwezig te zijn bij de behandeling van uw klacht. Als u dat wenst, kunt u zich hierbij door iemand laten bijstaan.

De commissie streeft ernaar uw klacht binnen twee maanden te behandelen. Binnen een maand na behandeling van uw klacht brengt de commissie een advies uit aan het bestuur van Wonen Zuid. U ontvangt van de klachtencommissie bericht over het moment waarop het bestuur van Wonen Zuid het advies over uw klacht heeft ontvangen. Het bestuur beslist zo snel mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie of ze dit advies opvolgt. Indien het bestuur afwijkt van het advies van de commissie, wordt uitgelegd wat hier de reden voor is. U ontvangt binnen een maand na ontvangst van het advies het besluit van het bestuur van Wonen Zuid.

Samenstelling klachtencommissie

De onafhankelijke Klachtencommissie Wonen Zuid bestaat uit drie leden:

- een onafhankelijk voorzitter,
- twee onafhankelijke leden, waarvan een namens de huurders en een namens Wonen Zuid.

Klachtencommissie Wonen Zuid

Postbus 532
6040 AM Roermond
www.klachtenciewonenzuid.nl

© februari 2013

Deze brochure is met veel zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat er onjuistheden in staan. U kunt daarom geen rechten ontleen aan de inhoud van deze brochure.



Ik heb een klacht



Als huurder of woningzoekende kunt u met veel vragen en problemen terecht bij de medewerkers van Wonen Zuid. Samen met u gaan de medewerkers van Wonen Zuid op zoek naar een passende oplossing voor de klacht of een antwoord op uw vraag. Toch is het ondanks goede bedoelingen best mogelijk dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw verzoek, vraag of klacht. Een dergelijke situatie lossen we het liefst zo snel mogelijk op. Zodat u als huurder niet met een ontevreden gevoel blijft zitten of zich niet serieus genomen voelt.

Komt u er samen met Wonen Zuid toch niet uit, of bent u ontevreden over de gekozen oplossing, dan kunt u als huurder of woningzoekende een beroep doen op de Klachtencommissie Wonen Zuid. Een onafhankelijke klachtencommissie voor alle huurders en woningzoekenden van woningcorporatie Wonen Zuid.

Wie kan klachten indienen?

Huurders en woningzoekenden van Wonen

Zuid kunnen zich tot de Klachtencommissie Wonen Zuid wenden als ze een klacht over Wonen Zuid willen indienen.

De klachtencommissie komt pas in beeld als betrokken partijen eerst zelf hebben geprobeerd samen tot een redelijke oplossing te komen voor de klacht. Ook geldt dat wie een klacht wil indienen bij de Klachtencommissie Wonen Zuid, daarbij een direct persoonlijk belang dient te hebben. Bijvoorbeeld omdat er niet wordt gereageerd op een door u gedaan verzoek of als u vindt dat een medewerker van de corporatie een afspraak niet is nagekomen. Pas nadat de huurder of woningzoekende Wonen Zuid de kans heeft gegeven met een oplossing te komen, kan de klachtencommissie het geschil in behandeling nemen. Voorkomen is natuurlijk altijd beter dan genezen.

Welke klachten kan ik indienen?

We kunnen natuurlijk nooit een compleet overzicht van mogelijke klachten in deze brochure opnemen. Om u toch een idee te geven hebben we een paar voorbeelden

opgenomen. In het algemeen hebben klachten die bij de Klachtencommissie Wonen Zuid behandeld kunnen worden betrekking op:

- het uitblijven van actie of het te traag ondernemen van actie door Wonen Zuid;
- uitleg en uitvoering van het beleid van Wonen Zuid;
- de kwaliteit van de door Wonen Zuid verstrekte informatie;
- het niet nakomen van door Wonen Zuid gemaakte afspraken;
- onenigheid over feitelijke gegevens;
- gebrekkige inspraakmogelijkheden;
- de dienstverlening van medewerkers van Wonen Zuid of van anderen die in opdracht van Wonen Zuid werken;
- het niet nakomen van afspraken over samenwerking en overleg met bewonersgroepen.

Welke klachten kan ik niet indienen?

Er zijn ook een aantal klachten die u niet bij de Klachtencommissie Wonen Zuid kunt indienen. Bijvoorbeeld over de inhoud van

het beleid van Wonen Zuid. Daarvoor moet u zich wenden tot de directie van Wonen Zuid. Wel kunt u een klacht bij de Klachtencommissie Wonen Zuid indienen als u van mening bent dat Wonen Zuid haar beleid niet zorgvuldig uitvoert. Ook klachten over de huurverhoging kunnen niet aan de Klachtencommissie Wonen Zuid worden voorgelegd. Met deze klachten kunt u terecht bij de huurcommissie (www.huurcommissie.nl). Tot slot kunnen ook zaken die al aan de rechter zijn voorgelegd niet meer door de Klachtencommissie Wonen Zuid behandeld worden.

Wanneer kan ik een klacht indienen?

Klachten dienen altijd eerst bij Wonen Zuid gemeld te worden. Komt u er samen met Wonen Zuid niet uit dan kunt u uw klacht tot uiterlijk drie maanden nadat u de klacht bij Wonen Zuid heeft gemeld, indienen bij de Klachtencommissie Wonen Zuid. Klachten die ouder zijn dan deze drie maanden worden niet in behandeling genomen.