

Niet tevreden? Laat het ons weten



Beter Wonen
IJSSELMUIDEN



Niet tevreden? Laat het ons weten.

Als huurder van een woning van Beter Wonen mag u van ons een goede service verwachten. Wij willen kwaliteit leveren. Maar hoe goed wij ons best ook doen, er kan wel eens iets fout gaan.

Wat kan er mis gaan?

Stel: wij hebben beloofd u terug te bellen, maar u wacht nog steeds op een telefoontje. U heeft ons een vraag gesteld maar u bent niet tevreden met het antwoord. Of er is een monteur bij u geweest om een klacht te verhelpen, maar hij heeft zijn werk niet goed gedaan. Kortom: u bent niet tevreden. Dat willen wij dan graag van u weten!

Een klacht indienen

U kunt uw klacht indienen door een brief te sturen naar Beter Wonen, Dorpsweg 2, 8271 BM IJsselmuiden. Wij zorgen ervoor dat uw brief dan terechtkomt bij de manager die uw brief het beste kan beantwoorden. Binnen twee werkdagen krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. Daarin staat welke medewerker uw klacht behandelt en de termijn waarop hij of zij uw brief beantwoordt. U kunt uw klacht ook per e-mail melden via info@bwij.nl of mondeling aan de balie op ons kantoor aan de Dorpsweg 2.

Ons antwoord

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht, krijgt u van ons bericht over wat wij met uw klacht doen. Bij spoedeisende zaken krijgt u zo snel mogelijk antwoord.

Is de klacht nog niet opgelost?

Wij proberen uw klacht zo goed en zo snel mogelijk te verhelpen. Toch kan het gebeuren dat we er samen niet goed uitkomen. Bijvoorbeeld wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop de klacht is afgehandeld of met de oplossing die is voorgesteld. In dat geval kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke klachtenadviescommissie. Er zijn een paar uitzonderingen:

- klachten over de huurprijs worden behandeld door de Huurcommissie (postbus 16495, 2500 BL Den Haag) of de Kantonrechter;
- klachten die al door een andere instantie in behandeling zijn genomen kunnen niet bij de klachtenadviescommissie worden ingediend.

Klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie

De woningstichtingen deltaWonen, SWZ, Openbaar Belang en Beter Wonen hebben gezamenlijk één klachtenadviescommissie. Dit is een onafhankelijke commissie die uit maximaal zes personen bestaat. Naast een onafhankelijke voorzitter en vicevoorzitter heeft de klachtenadviescommissie tenminste twee leden die voorgedragen zijn door de bewonersvertegenwoordigingen van de corporaties.

Werkwijze van de commissie

De behandeling van klachten gaat volgens een vaste procedure. Deze procedure is vastgelegd in het reglement klachtenadviescommissie. Wanneer u nog niet met uw klacht bij Beter Wonen bent geweest of wanneer zij nog bezig zijn de klacht op te lossen, verwijst de klachtenadviescommissie u eerst naar ons terug.

U krijgt altijd binnen drie weken bericht van de commissie dat uw klacht is binnengekomen en wat ermee gedaan gaat worden.





De hoorzitting: hoor en wederhoor

De klachtenadviescommissie bestudeert uw klacht, beoordeelt of de klacht tot haar werkterrein behoort en vraagt Beter Wonen om uitleg. Wanneer de klachtenadviescommissie uw klacht in behandeling neemt, wordt een hoorzitting georganiseerd. Tijdens deze zitting kunt u uw klacht toelichten. U ontvangt hiervoor een uitnodiging en kunt, wanneer u dat wilt, iemand meenemen die u helpt. Een uitnodiging voor deze besloten bijeenkomst, waarbij tenminste drie commissieleden aanwezig zijn, ontvangt u binnen drie weken na ontvangst van de klacht. Ook de betrokken medewerker wordt tijdens deze bijeenkomst gehoord.

Bindend advies

De uitspraken die de commissie doet, moeten door Beter Wonen worden uitgevoerd. Wordt u in het ongelijk gesteld, dan moet u zich daarbij neerleggen. Alleen als Beter Wonen zwaarwegende redenen heeft, die bovendien goed beargumenteerd zijn, kan zij van dit advies afwijken.

Uitspraken

Binnen twee weken na de behandeling van uw klacht brengt de commissie advies uit aan de directie van Beter Wonen. Binnen vijf werkdagen neemt de directie een beslissing. Daarna krijgt u binnen een week schriftelijk het advies van de klachtenadviescommissie met de beslissing van de directie.



Belangrijke informatie

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de klachtenadviescommissie. Aan de behandeling van de klachten door de commissie zijn geen kosten verbonden. Het reglement van de klachtenadviescommissie met een uitgebreide procedurebeschrijving kunt u bij Beter Wonen opvragen.

Een klacht indienen in het kort:

- u heeft een klacht;
- u meldt de klacht mondeling of schriftelijk bij Beter Wonen: binnen vijf werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging;
- binnen twee weken hoort u wat wij met de klacht doen;
- is de klacht niet opgelost?;
- u meldt dan de klacht schriftelijk bij de klachtencommissie;
- binnen drie weken hoort u wat de klachtencommissie met de klacht gaat doen;
- u kunt uw klacht toelichten tijdens een hoorzitting;
- binnen twee weken na de behandeling geeft de klachtencommissie advies aan de directie van Beter Wonen;
- de directie besluit binnen vijf werkdagen wat ze met het advies doet;
- binnen een week ontvangt u schriftelijk het advies van de klachtenadviescommissie met de beslissing van de directie.

Postadres klachtenadviescommissie:
Postbus 604, 8000 AP Zwolle



Dorpsweg 2

8271 BM IJsselmuiden

Tel. (038) 332 33 99

E-mail: info@bwij.nl

www.bwij.nl



Beter Wonen
IJSSELMUIDEN