



Wegwijzer voor klachten en geschillen

Hoe dien ik een klacht in?
Wat is een geschil en waar kan ik
een geschil melden? Kan ik bezwaar
maken tegen huurverhoging?
In deze brochure leest u er meer over.



Klachten

Niet tevreden? Laat het ons weten!

Het nakomen van afspraken, duidelijkheid en een correcte communicatie zijn belangrijke aspecten van onze klantgerichte benadering. U kunt ons daar altijd op aanspreken. Als u niet tevreden bent over de manier waarop De Vooruitgang heeft gehandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen.

Voorbeelden van klachten

- het niet nakomen van afspraken;
- handelen of nalaten van medewerkers;
- slechte kwaliteit van bij u thuis uitgevoerde werkzaamheden;
- het niet (juist) volgen van procedures;
- de telefonische bereikbaarheid;
- het om onjuiste redenen afwijzen van uw urgentieaanvraag;
- het niet zorgvuldig handelen bij een urgentieaanvraag.

Hoe en waar dien ik een klacht in?

Het indienen van de klacht kunt u op verschillende manieren doen:

- schriftelijk, naar Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, postbus 30, 1130 AA te Volendam
- per e-mail, naar info@devooruitgang.com
- via onze website, vul op www.devooruitgang.com het klachtenformulier in

Afhandeling klachten

Wij registreren uw klacht en sturen u binnen vijf werkdagen een schriftelijk ontvangstbevestiging, waarin is vermeld wie de klacht in behandeling heeft. Wij streven er naar iedere klacht binnen vier weken af te handelen. Als te verwachten is dat dit niet lukt, dan wordt u hierover ook schriftelijk geïnformeerd. Mocht u binnen deze termijn van vier weken vragen hebben over de voortgang, dan kunt u contact opnemen met de medewerker die uw klacht in behandeling heeft.

Bezwaar maken tegen huurverhoging

Voor klachten over de huur(verhoging) geldt een aparte procedure. Als u bezwaar wilt maken tegen de huurverhoging of als de huurprijs volgens u te hoog is in verhouding tot de kwaliteit van de woning, is de Huurcommissie de enige bevoegde instantie die uitspraak doet in een dergelijk geschil. De termijn van afhandeling is aan de Huurcommissie, daar heeft De Vooruitgang geen invloed op.

*Voor vragen over de huurverhoging, een verzoek om huurverlaging of over servicekosten kunt u de website raadplegen (www.huurcommissie.nl) of bellen met het secretariaat van de Huurcommissie (telefoon: 0800-4887243).
Postadres: Huurcommissie, Postbus 16495, 2500 BL DEN HAAG.*

Geschillen

Wanneer verandert een klacht in een geschil?

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht? Dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie. Op dat moment is er sprake van een geschil. Dit wordt ook schriftelijk aan u bevestigd.

Geschillencommissie

De geschillencommissie is een onafhankelijke commissie en bestaat uit personen die niet in dienst zijn van De Vooruitgang. De commissie onderzoekt het geschil en hoort daarvoor zowel de indiener van het geschil als de betreffende medewerker(s) van De Vooruitgang. Bij de behandeling van het geschil kunt u zich laten bijstaan door derden. Na alle betrokken partijen gehoord te hebben, brengt de geschillencommissie advies uit aan de directie van De Vooruitgang.

De geschillencommissie werkt op basis van een reglement. Dit reglement kunt u bij de commissie opvragen. De geschillencommissie is er overigens niet alleen voor huurders van De Vooruitgang, maar ook voor huurders van andere woningcorporaties in het werkgebied.

U kunt een beroep doen op de geschillencommissie als:

- u De Vooruitgang voldoende in de gelegenheid hebt gesteld om uw klacht afdoende te behandelen, maar u zich niet kunt verenigen met de uitkomst van de afhandeling;
- De Vooruitgang uw klacht niet in behandeling neemt en u zich daardoor in uw belang geschaad voelt.

Hoe en waar kan ik een geschil indienen?

U dient hiervoor een meldingsformulier in te vullen en op te sturen naar onderstaand adres. Dit formulier is via onze website te downloaden (www.devooruitgang.com) of telefonisch op te vragen (telefoon: 0299-399960).

Geschillencommissie SWW
Postbus 678
1440 AR PURMEREND

Afhandeling geschillen

De geschillencommissie zal de ontvangst van uw melding schriftelijk bevestigen. In die brief staat ook aangegeven hoe en op welke termijn uw geschil wordt behandeld. Als u wordt uitgenodigd voor een hoorzitting, zal de commissie het advies binnen vier weken na de gehouden hoorzitting aan u toezenden.



Meer informatie

Op www.devoortgang.com en www.vrom.nl vindt u meer informatie over onderwerpen die betrekking hebben op huren. Bovendien kunt u er diverse brochures en formulieren downloaden. Uiteraard zijn wij ook telefonisch bereikbaar als u verder nog vragen heeft.



Kantoor Julianaweg 190, 1131 DL Volendam
Postadres Postbus 30, 1130 AA Volendam

Telefoon 0299-399960
Email info@devooruitgang.com