

**WESTHOEK**

Alles wat u moet weten over:  
**Een klacht? Blijf er  
niet mee zitten!**



# ZORGeloos WONEN. EEN KLACHT BLIJF ER



Westhoek Wonen doet er alles aan om de kwaliteit van de dienstverlening en de woonsituatie te garanderen.

Als klant van Westhoek Wonen heeft u natuurlijk recht op een goede woning, een snelle en vakkundige uitvoering van (onderhouds)werkzaamheden, een optimale service en goede informatie. Hoewel onze medewerkers hun uiterste best doen om iedereen goed te helpen, kan er wel eens iets misgaan. Net als u, vinden wij dat heel vervelend. Laat het ons daarom weten! Deze brochure vertelt u waar u met klachten terecht kunt.

## Waar kan ik terecht met een klacht over onderhoud?

U kunt een reparatieverzoek rechtstreeks melden via onze servicelijn, telefoon: (0297) 23 12 31. Wij proberen het probleem dan zo snel mogelijk op te lossen. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw verzoek? Neemt u dan contact met ons op. Graag bespreken we met u hoe we uw klacht kunnen oplossen. Bent u desondanks niet tevreden over de

oplossing, dan kunt u uiteindelijk de Geschillencommissie inschakelen.

## Ik heb overlast van de burens, wat kan ik doen?

Heeft u overlast van buurtbewoners? Probeer er dan eerst samen uit te komen door met elkaar te praten. Een oplossing is vaak dichterbij dan u denkt. Als het probleem blijft bestaan, kunt u Westhoek Wonen inschakelen. Onze woonconsulenten gaan graag met u en andere betrokkenen op zoek naar een oplossing.

## Niet eens met de huurprijs?

Bent u het niet eens met de huurprijs of huurverhoging? Neemt u dan contact met ons op. Als we niet tot een oplossing komen, kunt u terecht bij de Huurcommissie, die een onafhankelijk oordeel zal uitspreken.

## Hoe kan ik de huur betalen?

In de brochure 'Huur en huur betalen' vindt u informatie en leest u over alle mogelijke manieren van huur betalen.

# ACHT? NIET MEE ZITTEN!

Heeft u nog vragen, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij zijn u graag van dienst.

## Heeft u een opmerking over onze dienstverlening?

Bent u van mening dat u niet correct behandeld bent door Westhoek Wonen? Heeft u bijvoorbeeld herhaaldelijk een verzoek ingediend, maar geen reactie ontvangen? Als u niet tevreden bent over de manier waarop we u helpen, dan kunt u een klacht indienen. Alle klachten worden door Westhoek Wonen serieus behandeld.

## Hoe meld ik een klacht?

Dat kan op drie manieren:

- u schrijft een brief naar Westhoek Wonen, Postbus 122, 3640 AC Mijdrecht;
- u belt ons via nummer (0297) 23 23 23;
- u stuurt een e-mail naar [info@westhoek.nl](mailto:info@westhoek.nl).

Belangrijk is om duidelijk aan te geven waar de klacht over gaat, met wie u

heeft gesproken en welke maatregelen u zelf heeft getroffen. Onze contactgegevens staan achterop deze brochure.

## Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Wij zorgen ervoor dat de juiste afdeling uw klacht in behandeling neemt. U krijgt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging dat uw klacht in behandeling is genomen. Binnen twee weken ontvangt u opnieuw bericht. Dan laten wij u weten welke mogelijkheden er zijn om uw klacht te verhelpen. Als we meer tijd nodig hebben laten we u dat ook weten. Maar dat duurt nooit langer dan twee weken.

## Als een klacht een geschil wordt...

Als een klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, bestaande uit drie leden, die geen werkrelatie hebben met Westhoek Wonen. Eén lid is

voorgedragen door de Bewonersraad en één door Westhoek Wonen. De derde, tevens voorzitter, wordt door de andere twee leden gevraagd. De voorzitter heeft geen binding met Westhoek Wonen of de huurders. De commissie komt zo vaak bijeen als nodig is om de geschillen te behandelen.

De Geschillencommissie neemt niet alle klachten in behandeling. Ze doet bijvoorbeeld geen uitspraak over:

- klachten die niet eerst zijn voorgelegd aan Westhoek Wonen;
- klachten over het beleid van Westhoek Wonen;
- klachten over de hoogte van uw huur. Hiervoor kunt u terecht bij de Huurcommissie;
- klachten over de uitvoering van de woonruimteverdeling. Deze klacht kunt u alleen melden bij uw gemeente;
- klachten die in behandeling zijn bij een andere geschillencommissie, een advocaat, deurwaarder of rechter.

### Hoe schakel ik de Geschillencommissie in?

Wilt u een klacht voorleggen aan de commissie? Schrijf dan een brief aan: Geschillencommissie Westhoek Wonen, Postbus 122, 3640 AC te Mijdrecht. In de brief vermeldt u de reden van het geschil en wat u van de Geschillencommissie verwacht. U ontvangt binnen zeven dagen een schriftelijke bevestiging van de Geschillencommissie met daarbij het geschillenreglement.

### Een hoorzitting, wat houdt dat in?

Neemt de commissie uw klacht in behandeling, dan volgt binnen drie weken een hoorzitting waar u de gelegenheid krijgt om uw geschil mondeling toe te lichten. Daarbij is ook iemand van Westhoek Wonen aanwezig. Als u zich door iemand wilt laten bijstaan dan kunt u dat bij de Geschillencommissie aangeven. De kosten van uw advocaat of adviseur zijn voor uw rekening.

Binnen drie weken brengt de commissie een advies uit aan de directeur-bestuurder van Westhoek Wonen, met een afschrift aan u. In het advies worden naast acties ook termijnen genoemd. U krijgt binnen één week schriftelijk bericht van Westhoek Wonen over het definitieve besluit. In de meeste gevallen volgt Westhoek Wonen het advies van de commissie op. In sommige gevallen is het mogelijk dat wij een besluit gemotiveerd afwijzen. Als u het niet eens bent met het besluit van Westhoek Wonen, dan heeft u de mogelijkheid uw probleem voor te leggen aan de rechter.

### Heeft u nog vragen?

Wilt u een uitgebreide omschrijving van de geschillenprocedure, of heeft u andere vragen? Bel ons gerust! Ons telefoonnummer is (0297) 23 23 23. Wilt u nu alvast het reglement inzien? U kunt een exemplaar ophalen bij de receptie van Westhoek Wonen of vragen of wij u er een toesturen. U kunt het reglement ook downloaden van [www.westhoek.nl](http://www.westhoek.nl).

Adresgegevens belangrijke instanties:

#### **Geschillencommissie**

Postbus 122  
3640 AC MIJDRECHT

#### **Huurcommissie**

Postbus 16495  
2500 BL DEN HAAG  
Telefoon: 0800 488 72 43  
[www.vrom.nl/huurcommissie](http://www.vrom.nl/huurcommissie)



**ZORGeloos WONEN.**

**EEN KLACHT?**

**BLIJF ER NIET MEE ZITTEN!**



## Westhoek Wonen

Geopend op werkdagen  
van 8.00 tot 17.00 uur.

Rendementsweg 14  
Postbus 122  
3640 AC Mijdrecht  
telefoon algemeen : (0297) 23 23 23  
telefoon servicelijn : (0297) 23 12 31  
fax : (0297) 23 23 00  
e-mail : [post@westhoek.nl](mailto:post@westhoek.nl)  
website : [www.westhoek.nl](http://www.westhoek.nl)  
bankrekening  
Rabobank Rijn en  
Veenstroom : 36.55.04.300

### Servicepunten wonen, welzijn en zorg

Voor openingstijden zie  
[www.servicepuntderondevenen.nl](http://www.servicepuntderondevenen.nl)  
telefoon algemeen: (0297) 58 76 00

#### Servicepunt Mijdrecht

Hoofdweg 1, 3641 PN Mijdrecht

#### Servicepunt Wilnis

Dorpsstraat 28, 3648 AH Wilnis

#### Servicepunt Vinkeveen

Futenlaan 52, 3645 GE Vinkeveen

### YourHome

Geopend op werkdagen van  
8.30 tot 12.30 uur  
Kerkgaarde 5, 1391 MB Abcoude  
Telefoon: (0294) 28 09 90

Uitgave: juli 2010