



HOE WERKT HET?

Regeling Klachtencommissie Woningstichting Naarden

De klachtencommissie is een onafhankelijke klachtencommissie voor huurders van Woningstichting Naarden.

Voordat u uw klacht indient bij de Klachtencommissie moet u eerst uw klacht indienen bij Woningstichting Naarden.

U kunt bij ons terecht als u vindt dat Woningstichting Naarden uw klacht niet goed heeft afgehandeld. U moet wel altijd eerst uw klacht schriftelijk bij Woningstichting Naarden hebben ingediend (per brief of mail). Woningstichting Naarden moet namelijk eerst de kans krijgen om uw klacht zelf op te lossen.

Op onze website leest u meer over de samenstelling en de werkwijze van de Klachtencommissie.

Hoe werkt het?

Heeft u een klacht over Woningstichting Naarden? Dien deze dan altijd eerst schriftelijk (mail of brief) in bij Woningstichting Naarden. Heeft u dit nog niet gedaan? Dan kan de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling nemen. Woningstichting Naarden moet namelijk eerst zelf de gelegenheid hebben op uw klacht te reageren. En deze zo mogelijk op te lossen.

Bent u niet tevreden over hoe Woningstichting Naarden uw klacht afhandelt? Of krijgt u binnen een maand geen inhoudelijke reactie op uw klacht? Dan kunt u bij de klachtencommissie terecht. Dit kan alleen schriftelijk of via e-mail.

Bijeenkomst

Als wij uw klacht in behandeling nemen, krijgt u een uitnodiging voor een bijeenkomst. Wij bespreken dan samen uw klacht. Hiervoor nodigen wij ook altijd iemand van Woningstichting Naarden uit.

De bijeenkomst met de klachtencommissie vindt plaats op het kantoor van Woningstichting Naarden.

Bemiddeling of advies?

Bemiddeling

De klachtencommissie probeert tijdens de bijeenkomst vaak te bemiddelen. Dat betekent dat wij kijken of wij uw klacht kunnen oplossen door afspraken te maken met u en Woningstichting Naarden. Als dat lukt, bevestigen wij de gemaakte afspraken in een brief aan u en aan de directie van Woningstichting Naarden.

Advies

Lukt dit niet? Dan schrijven wij een advies aan de directie. Het advies kan drie uitkomsten hebben:

1. Uw klacht is gegrond = u hebt gelijk gekregen
2. Uw klacht is ongegrond = u hebt geen gelijk gekregen
3. Uw klacht is gedeeltelijk gegrond = u hebt voor een deel gelijk gekregen, maar niet op alle punten

De directie neemt binnen een maand een beslissing over het advies. De directie is niet verplicht om het advies van de klachtencommissie over te nemen. Alleen in heel uitzonderlijke gevallen mag de directie hiervan afwijken. Daar moet ze dan wel een heel goede reden voor hebben. Bijvoorbeeld als Woningstichting Naarden hierdoor in de financiële problemen zou komen. Onze ervaring is dat de directie ons advies altijd overneemt.

Klacht intrekken?

Heeft Woningstichting Naarden uw klacht toch opgelost? Nog voordat de bijeenkomst met de klachtencommissie plaatsvindt? Laat u dit dan aan de klachtencommissie weten. U kunt hierover een mail sturen naar: info@woningstichtingnaarden.nl
Bellen kan ook 035 69 473 75.

Dan hoeft de bijeenkomst met de klachtencommissie niet door te gaan.