

AANDACHT

VOOR UW KLACHT



### **Bent u als klant niet tevreden? Heeft u een klacht?**

Laat het ons dan weten. Wij nemen uw klacht altijd serieus. En we doen ons best om problemen op te lossen. In deze folder leest u wat u doet als u een klacht heeft. Maar ook hoe wij met uw klacht omgaan. En wat u van ons mag verwachten.

### **De Klachtencommissie van Woningstichting Naarden**

De Klachtencommissie is de onafhankelijke commissie voor huurders van Woningstichting Naarden. Meld een klacht altijd eerst bij Woningstichting Naarden. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u bij ons terecht. De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Alle leden zijn onafhankelijk (niet werkzaam bij de WSN) en zijn goed bekend met de sociale huursector. Een secretaris ondersteunt de klachtencommissie. De secretaris werkt bij de woningcorporatie.

### **Wij doen ons best om uw klacht op te lossen**

- Woningstichting Naarden reageert niet of te laat op uw brieven of telefoontjes.
- Woningstichting Naarden voert een reparatie niet op tijd uit.
- U bent niet goed geholpen aan de telefoon.
- Hoe goed Woningstichting Naarden het ook probeert te doen, het kan toch gebeuren: u bent niet tevreden over de dienstverlening. Of over een medewerker.

### **Bent u ontevreden? Laat het ons weten!**

### **Waarover kunt u bijvoorbeeld bij ons klagen?**

- Als u niet tevreden bent over hoe u door één van de medewerkers van Woningstichting Naarden bent behandeld.
- U voelt zich niet serieus genomen.
- Als u niet tevreden bent over het werk van mensen die in opdracht van Woningstichting Naarden werken. Bijvoorbeeld: een aannemer heeft een reparatie of renovatie niet goed uitgevoerd.
- Als u vindt dat Woningstichting Naarden niet genoeg doet aan de overlast die u van uw burens heeft. Bijvoorbeeld: uw burens draaien vaak 's avonds laat harde muziek. U heeft daarover met hen gesproken, maar dit helpt niet.
- Woningstichting Naarden helpt u niet om dit probleem op te lossen.
- Maar ook als u verkeerde informatie heeft gekregen of uw woning niet goed is opgeleverd, kunt u bij ons klagen.

### **Over sommige dingen kunt u niet bij ons klagen**

- U bent het niet eens met de huurprijs. Of de verhoging daarvan.
- U bent het niet eens met de servicekosten die u moet betalen.
- Heeft u over een van deze onderwerpen een klacht? Dan kunt u terecht bij de Huurcommissie. En eventueel daarna bij de rechter.

### **Ook kunnen wij uw klacht niet behandelen als:**

- U nog niet schriftelijk heeft geklaagd bij Woningstichting Naarden.
- De rechter uw klacht behandelt.
- De rechter of Huurcommissie al een beslissing heeft genomen over uw klacht.
- Wij al een advies hebben gegeven over uw klacht.

### **Heeft u een klacht, dan:**

Heeft u een klacht? Dan stuurt u Woningstichting Naarden eerst uw klacht. Bent u niet tevreden met het antwoord op uw klacht? Of heeft u binnen 4 weken geen reactie ontvangen? Dan kunt u ons dit laten weten.

### **Als u nog niet tevreden bent:**

- U vult het formulier achterin deze brochure in en u stuurt deze naar:  
Klachtencommissie Woningstichting Naarden  
Generaal Kraijenhoffstraat 76  
1411 BE Naarden

Of u stuurt een email naar:  
info@woningstichtingnaarden.nl

Geef altijd duidelijk aan waarom u niet tevreden bent

#### **Tip:**

stuur een kopie van uw brief of e-mail en de eventuele reactie van Woningstichting Naarden mee met uw klacht aan de Klachtencommissie. Zo kunnen wij snel bepalen of wij uw klacht in behandeling kunnen nemen.

### **Zo werkt de Klachtencommissie**

In het klachtenreglement leest u precies hoe wij werken. Dit zijn de belangrijkste stappen:

#### **Stap 1: Wij laten u weten dat wij uw klacht hebben ontvangen**

U krijgt binnen 2 weken een brief. U krijgt ook een exemplaar van het klachtenreglement. Als het kan, sturen wij deze per e-mail naar u toe.

#### **Stap 2: Wij bekijken of wij uw klacht kunnen behandelen**

##### **Wij kunnen uw klacht niet behandelen**

U krijgt een brief van ons. Daarin leest u dat wij uw klacht helaas niet kunnen behandelen. Ook leest u hiervoor de reden. Wij sturen uw klacht door naar Woningstichting Naarden en wij vragen de directie om binnen 14 dagen te reageren op uw klacht. U krijgt een kopie van deze reactie.

#### **Stap 3: U kunt uw klacht mondeling toelichten**

Wij nodigen zowel u als iemand van Woningstichting Naarden uit voor een gesprek. Tijdens dit gesprek kunnen beide partijen uw klacht toelichten. Ook kunnen wij aan u beiden toelichtende vragen stellen zodat wij precies weten waar uw klacht over gaat.

### We kunnen bemiddelen om uw klacht op te lossen

Bemiddeling helpt om irritaties weg te nemen. Samen zoeken we naar oplossingen. Dat zorgt voor meer vertrouwen. Ook maken we duidelijke afspraken. Zodat u kunt rekenen op een snelle en goede oplossing. U krijgt ook een brief waarin wij deze afspraken bevestigen. Dat voorkomt misverstanden.

### Maken wij afspraken over uw klacht?

Dan zijn er 2 mogelijkheden:

1. Het is niet meer nodig om uw klacht verder te behandelen. Wij sluiten uw dossier.
2. Wij houden uw klacht nog even aan. Dat doen we bijvoorbeeld als:
  - u of Woningstichting Naarden nog informatie moet aanleveren;
  - Woningstichting Naarden eerst een onderzoek moet uitvoeren;
  - we niet zeker weten dat de afspraken ook echt leiden tot een oplossing;
  - Woningstichting Naarden met een voorstel voor een vergoeding moet komen. U laat daarna weten of u het met dit voorstel eens bent.

### We kunnen advies geven over uw klacht

Lukt bemiddeling niet? Dan geven we een advies over uw klacht. We zetten eerst de feiten op een rij. Op basis hiervan geven we advies aan Woningstichting Naarden. Dat doen we binnen 3 maanden nadat u uw klacht heeft ingediend. Is er meer onderzoek nodig of proberen wij eerst te bemiddelen? Dan kan dit langer duren.

### U en uw woningcorporatie krijgen allebei een kopie van ons advies

De directie van Woningstichting Naarden neemt op basis van ons advies een beslissing. U ontvangt deze beslissing binnen een maand. Wij krijgen een kopie van het besluit van de directie.

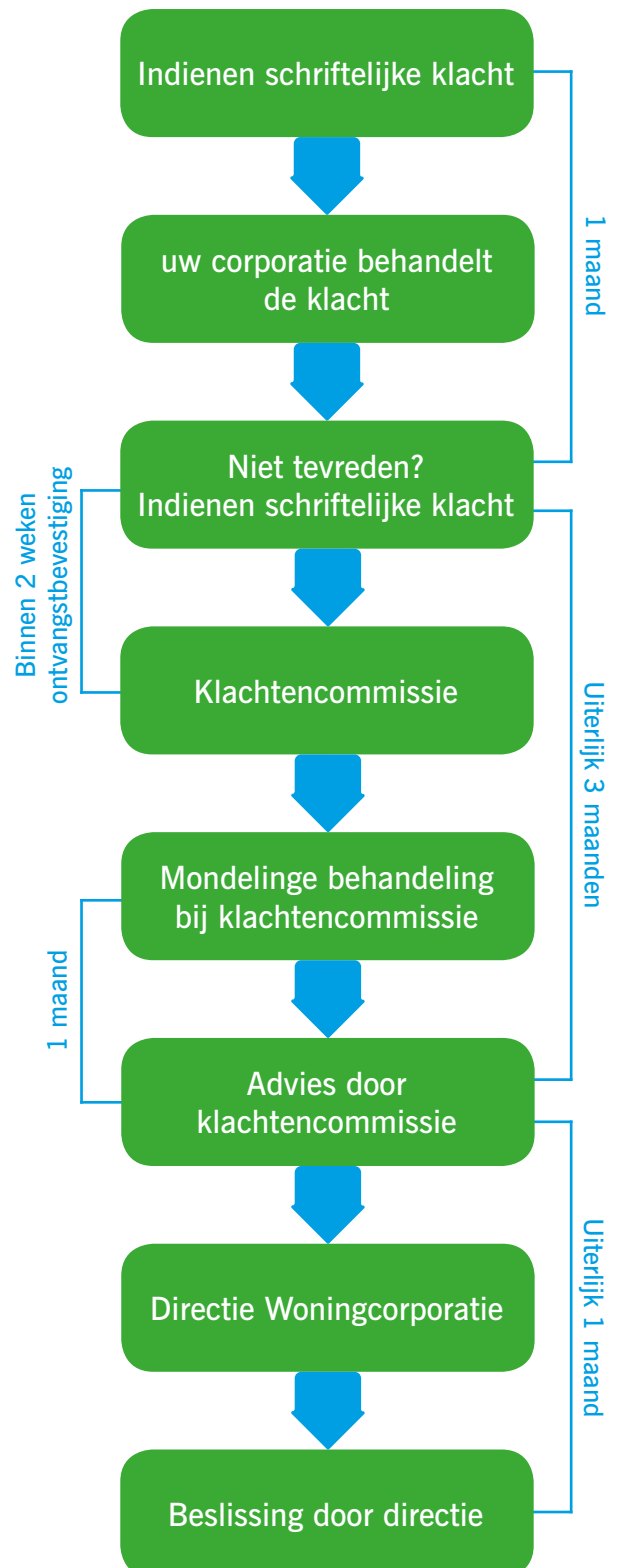
### Goed om te weten:

- Woningstichting Naarden is niet verplicht het advies op te volgen, maar in de praktijk gebeurt dit vrijwel altijd.
- Soms geven we ook een algemeen advies aan Woningstichting Naarden om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

### Bel ons gerust als u vragen heeft: 035 69 473 75.

Wij vertellen u graag meer! Of vraag ons om het klachtenreglement. U vindt het reglement ook op de website van Woningstichting Naarden [www.woningstichtingnaarden.nl](http://www.woningstichtingnaarden.nl)

### Tijdpad klachtenafhandeling



KLACHTENCOMMISSIE  **WONINGSTICHTING  
NAARDEN**

Generaal Krajenhoffstraat 76  
1411 BE Naarden  
**T** 035-694 73 75  
**E** [info@woningstichtingnaarden.nl](mailto:info@woningstichtingnaarden.nl)  
**I** [www.woningstichtingnaarden.nl](http://www.woningstichtingnaarden.nl)

