

Klachten?



Laat
het ons
weten

Wij zien het liefst alleen tevreden huurders. Toch kan het gebeuren dat u vindt dat u niet juist bent behandeld. Als u een klacht heeft, bespreken we die graag met u. Aan de balie, via de telefoon, per brief of per e-mail, dat maakt niet uit. In deze folder leest u meer over de manier waarop uw klacht wordt behandeld.

Wat is een klacht?

U heeft al drie keer gebeld over de afrekening, maar een duidelijk antwoord laat op zich wachten? De verwarmingsmonteur is al twee keer geweest, maar de radiator lekt nog steeds? Er is al twee keer beloofd dat u teruggebeld wordt, maar dat gebeurt niet? U vindt het onderhoud aan uw woning bar en boos en wordt van het kastje naar de muur gestuurd? Kortom, u bent niet tevreden over de manier waarop wij hebben gehandeld? Dan kan dat voor u een reden zijn om een klacht in te dienen.

Het gaat hier dus niet om klachten over uw burens of bezwaren tegen de huurverhoging. Overlastklachten kunt u melden bij de wijkconsulent door het invullen van een speciaal meldingsformulier en klachten over de jaarlijkse huurverhoging kunt u indienen bij de huurcommissie. Zie hiervoor onze folder 'Huurbetaling & Huurincasso'. Op onze website www.sintjoseph.nl kunt u alles nog eens nalezen.

Wat kunt u doen bij een klacht?

Stap 1:

Allereerst bespreekt u uw klacht met de betreffende medewerker. Als u dat wilt, dan kan de leidinggevende van de betrokken medewerker bij dit gesprek aanwezig zijn. Wanneer u vindt dat het gesprek onvoldoende resultaat heeft gehad, kunt u de volgende stap zetten.

Stap 2:

U schrijft een brief aan onze directeur-bestuurder, waarin u uw klacht nog eens duidelijk maakt. Belangrijk is dat u aangeeft op welke manier u uw klacht eerder bij ons heeft gemeld en wat daarmee is gebeurd.

Wat doet Woonstichting St. Joseph met uw klacht?

De directeur-bestuurder bevestigt binnen één week de ontvangst van uw brief. Aangegeven wordt door wie en binnen welke termijn uw klacht verder wordt behandeld. Binnen onze organisatie wordt er nagegaan wat er is voorgevallen en mogelijk vragen we u om een mondelinge toelichting. Binnen vier weken na de ontvangst van uw klacht krijgt u van ons schriftelijk bericht.

- Als we menen dat uw klacht terecht is, dan zoeken we samen met u naar een passende oplossing voor het probleem. Alle gemaakte afspraken en voorgestelde acties worden vastgelegd.
- Als we menen dat uw klacht onterecht is, dan leggen we in een brief aan u uit waarom we vinden dat de betreffende medewerker juist heeft gehandeld.

Vindt u, ook na de brief met onze uitleg, dat uw klacht wél terecht is? Dan kunt u uw klacht melden bij de onafhankelijke *Klachtenadviescommissie*.

De Klachtenadviescommissie

De Klachtenadviescommissie doet alleen uitspraak wanneer u er in een eerder stadium met ons (zie stap 1 en stap 2) niet uit bent gekomen. De Klachtenadviescommissie is onafhankelijk, wat wil zeggen dat de personen in deze commissie geen werkrelatie met ons hebben en dat zij onpartijdig zijn.

Wat moet u doen om uw klacht bij de onafhankelijke Klachtenadviescommissie te melden?

Stap 3:

U schrijft een brief aan de Klachtenadviescommissie, waarin u uw klacht nog eens duidelijk maakt. Stuur uw brief naar: Secretariaat Klachtenadviescommissie, Postbus 825, 5280 AV Boxtel. U kunt ons ook vragen uw eerdere brief, waarin u uw klacht aan de directeur-bestuurder heeft toegelicht, door te sturen naar de commissie. Schrijf deze brief wel binnen twee maanden nadat de uitspraak van de directeur-bestuurder binnenkwam.

Wat doet de Klachtenadviescommissie met uw klacht?

De Klachtenadviescommissie bevestigt binnen één week de ontvangst van uw klacht. De commissie beoordeelt zelf of de klacht tot haar werkterrein behoort. Als dit het geval is, dan behandelt de Klachtenadviescommissie binnen één maand uw klacht. De commissie besluit of ze u telefonisch of op locatie horen. Wanneer zij u uitnodigen om uw kant van het verhaal toe te lichten, mag u iemand meenemen om u daarbij te ondersteunen. De commissie neemt geen klachten in behandeling die gericht zijn tegen een aangezegde huurverhoging of klachten die al elders (bijvoorbeeld bij een rechter) zijn ingediend.

De uitspraak

Binnen twee weken na de hoorzitting over uw klacht, ontvangt u het (schriftelijke) advies van de commissie. Ook onze directeur-bestuurder ontvangt dit advies. Hij zal de uitspraak van de Klachtenadviescommissie bekijken en binnen twee weken aan u (maar ook aan de commissie) laten weten wat het definitieve besluit wordt.

Het staat u vrij, indien u het met de uitspraak van de commissie niet eens bent, om de kantonrechter om een oordeel te vragen. In dat geval zijn wij de gedaagde partij.

Het klachtenreglement

In het klachtenreglement zijn het doel, de taken, het werkterrein en de bevoegdheden van de Klachtenadviescommissie vastgelegd. Ook de manier waarop een ingediende klacht wordt behandeld, staat nauwkeurig beschreven. Dit geeft u de zekerheid dat op een zorgvuldige manier met uw klacht wordt omgegaan. De volledige tekst van het reglement kunt u downloaden op onze website www.sintjoseph.nl.

**Wij gaan
zorgvuldig met
uw klachten om**





Bezoekadres: Brederodeweg 23, 5283 HA Boxtel
Postadres: Postbus 825, 5280 AV Boxtel
Contact: (0411) 659 100 | www.sintjoseph.nl | info@sintjoseph.nl
IBAN: NL10 RABO 0108 8096 25

Volg ons ook op: [f](https://www.facebook.com/WoonstichtingStJoseph) /WoonstichtingStJoseph [t](https://twitter.com/StJosephBoxtel) @StJosephBoxtel