

## **KLACHTEN EN GESCHILLEN**

### **Hebt u een klacht?**

We doen op allerlei manieren ons best om onze klanten naar behoren te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening en hierover een klacht wilt indienen.

Het is verstandig om niet te lang met een klacht te blijven rondlopen. Hoe eerder u deze meldt, hoe sneller en simpeler de oplossing vaak is. Zijn er meerdere buurtbewoners met dezelfde klacht, overleg dan met elkaar om de klacht gezamenlijk in te dienen. Dat werkt vaak doeltreffender.

Let op:

Het gaat in dit hoofdstuk uitsluitend over een klacht over onze dienstverlening. Voor overlast door burens, ongedierte of andere overlast in uw woonomgeving is een speciaal overlastformulier. Dit is verkrijgbaar bij onze klantenbalie en via onze internetsite [www.volkshuisvesting.nl](http://www.volkshuisvesting.nl). Een reparatieverzoek aan uw woning geeft u door aan onze afdeling Serviceonderhoud via het telefoonnummer (026) 3 712 712.

### **Een klacht indienen**

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons melden:

- mondeling aan de balie van ons kantoor: Kadestraat 1 in Arnhem
- telefonisch via nummer 026 – 3 712 712
- een brief naar Volkshuisvesting Arnhem, Postbus 5229, 6802 EE Arnhem
- een e-mail naar [info@volkshuisvesting.nl](mailto:info@volkshuisvesting.nl) onder vermelding van 'Klacht'

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Na ontvangst van uw klacht neemt een medewerker van Volkshuisvesting telefonisch contact met u op. Als u daar prijs op stelt, bevestigen wij de ontvangst van u klacht schriftelijk. Samen met u gaan we op zoek naar een oplossing. We streven ernaar uw klacht binnen tien werkdagen af te handelen. Als dat niet haalbaar is, spreken we met u een andere termijn af.

### **Na de afhandeling van uw klacht**

Nadat uw klacht is afgehandeld, belt een medewerker u op om van u zelf te horen of u tevreden bent over de afhandeling. Uw informatie kan ons helpen bij het verder verbeteren van onze dienstverlening.

### **Als we er samen niet uitkomen?**

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Woningcorporaties 085 - 130 59 23 in onze regio. Deze commissie is ingesteld door de gezamenlijke corporaties in de regio en bestaat uit onafhankelijke deskundigen. De commissie behandelt uw klacht zorgvuldig. Eventueel kunt zich beroepen op geheimhouding bij het verstrekken van inlichtingen. De commissie brengt een onpartijdig advies uit waaraan wij ons zullen houden.

Aan de balie van ons kantoor aan de Kadestraat 1 in Arnhem is de brochure van de 'Klachtencommissie Woningcorporaties' verkrijgbaar. Daarin staat waar en hoe u een klacht kunt indienen bij de commissie en aan welke voorwaarden deze moet voldoen.

### **Huurcommissie**

Er bestaat ook een landelijk werkende commissie die zich bezighoudt met geschillen tussen huurders en verhuurders. Deze onafhankelijke Huurcommissie valt onder het ministerie van VROM. De commissie doet uitspraken over geschillen over huurprijzen, onderhoudsgebreken en servicekosten van woonruimten. In het hele land houdt de commissie per jaar ongeveer

zevenhonderd hoorzittingen en handelt zo'n 72 duizend verzoekschriften af. Kijk voor meer informatie op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) of bel gratis naar 0800 – 4 887 243.

De Huurcommissie heeft de volgende brochures beschikbaar:

- Puntensysteem zelfstandig wonen
- Puntensysteem onzelfstandig wonen
- Servicekosten en de rol van de Huurcommissie
- Hoogte Huurprijs en de rol van de Huurcommissie
- Onderhoud woonruimte en de rol van de Huurcommissie
- De Huurcommissie, als huurder en verhuurder het niet eens worden

U kunt de brochures downloaden van de internetsite [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) of telefonisch aanvragen via 0800 - 4 887 243.