

Niet tevreden...en dan?

Alle medewerkers van Woonvisie streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de woning, de woonomgeving, het onderhoud, het handelen van Woonvisie of de manier waarop u door een van onze medewerkers behandeld bent. Laat ons dat dan weten, alleen dan kunnen wij er iets aan doen.

Reparatieverzoeken

Is er in of aan uw woning iets kapot of aan onderhoud toe, dan kunt u een reparatieverzoek indienen. Woont u in een complex met een huismeester, meldt het dan bij hem of haar. Is er geen huismeester aanwezig, geef uw verzoek dan door via de website of bel ons. U kunt dan direct met een van de medewerkers een afspraak maken. Zij kunnen u ook vertellen of het reparatieverzoek voor uw rekening is, onder onze aanvullende diensten valt of voor rekening van Woonvisie is. Voor spoedeisende reparatieverzoeken kunt u ons ook buiten kantooruren en in het weekend bellen. Reparatieverzoeken die niet onmiddellijk actie vereisen, kunt u ook via onze website doorgeven.

Overlastklachten

Heeft u bijvoorbeeld overlast van uw burens? Probeer u er dan eerst zelf uit te komen door met uw burens te praten. Zij zijn zich er misschien niet bewust van dat ze overlast veroorzaken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u Woonvisie inschakelen. Wij adviseren u uw overlastklacht in ieder geval duidelijk op papier te zetten. Onze medewerkers bespreken verder met u wat de beste oplossing is. Meer hierover leest u in ons informatieveel "Burenoverlast".

Klachten over Woonvisie

Bent u het niet eens met de wijze van handelen van Woonvisie of vindt u dat u niet goed behandeld bent door een medewerker van Woonvisie, dan kunt u dit schriftelijk melden bij de betreffende medewerker of afdeling, waarna deze uw klacht zal proberen af te handelen/op te lossen. Komt u er met de betreffende medewerker of afdeling niet uit, dan richt u zich schriftelijk tot de manager van de medewerker of afdeling. Bijvoorbeeld: u heeft een conflict met uw burens over het snoeien van de heg. U heeft dit besproken met de betreffende afdeling, maar de uitkomst is niet naar uw tevredenheid. Dan vraagt u de manager een eindstandpunt in te nemen over de situatie of de wijze van behandelen.

Is uw klacht niet opgelost?

Als u het niet eens bent met de afhandeling en het standpunt van de manager, dan kunt u zich wenden tot onze onafhankelijke klachtencommissie. Vul een klachtenformulier in met een korte omschrijving van uw klacht, met wie u al contact hierover hebt gehad en wat naar uw mening ten aanzien van de afhandeling van de klacht niet goed is gedaan door Woonvisie.

U kunt uw klachtenformulier afgeven aan de balie van Woonvisie of opsturen naar:
Klachtencommissie Woonvisie
Postbus 91, 2980 AB Ridderkerk
of per e-mail naar klachtencommissie@wv.nl

Hoe werkt de klachtencommissie?

De commissie kijkt eerst of zij de klacht in behandeling kan nemen. Niet alle klachten kunnen in behandeling worden genomen. Dit geldt in de volgende gevallen:

- klachten waarover de manager nog geen definitief standpunt heeft ingenomen;
- klachten die niet eerst door de betreffende medewerker of afdeling zijn behandeld, maar direct bij de Klachtencommissie terecht komen;
- zaken die door de Huurcommissie behandeld worden, zoals een bezwaar tegen het percentage van de huurverhoging of de servicekosten. In zulke gevallen doet de Huurcommissie een bindende uitspraak;
- klachten over de manier waarop huurwoningen worden toegewezen. Deze klachten worden behandeld door de Geschillencommissie Woonruimteverdeling;
- zaken die al in behandeling zijn bij de rechter.

U ontvangt binnen 10 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht. In deze bevestiging leest u direct of uw klacht in behandeling wordt genomen en door wie. Wordt uw klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de reden hiervan vermeld.

Wanneer uw klacht in behandeling wordt genomen, dan kan de klachtencommissie u in de gelegenheid stellen om uw klacht mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. Hierbij is ook de medewerker of manager aanwezig die eerder uw klacht heeft behandeld. De procedure kost u als klager niets. U mag zich tijdens de hoorzitting bij laten staan door bijvoorbeeld een adviseur of een advocaat. De kosten hiervan zijn voor uw eigen rekening. Binnen vier weken na de hoorzitting brengt de commissie een schriftelijk advies uit aan de directeur van Woonvisie. U krijgt dan weer binnen vier weken schriftelijk een definitief besluit van de directeur. Uiterlijk acht weken na de hoorzitting heeft u dus uitsluitel over de afhandeling van uw klacht.

Meer weten over de klachtencommissie?

In dit informatieblad is het klachtenreglement in het kort beschreven. In het reglement van de klachtencommissie staat de klachtenprocedure in zijn geheel omschreven. U vindt dit reglement op www.wv.nl. Natuurlijk kunnen wij u, op uw verzoek, hiervan een exemplaar toesturen.

Geschillencommissie Woonruimteverdeling

Bent u ontevreden over de woningverdeling? Bijvoorbeeld omdat een woning aan een ander is aangeboden, terwijl u denkt dat u er meer recht op hebt? Neem dan contact op met de Geschillencommissie Woonruimteverdeling. Deze commissie besluit, eventueel na een hoorzitting, of Woonvisie de verdeelregels juist heeft toegepast. Zij behandelt geen klachten over de regels of het beleid van de woningverdeling.

Belangrijke adressen en telefoonnummers

Algemene informatie

Koningsplein 50
2981 EA Ridderkerk

Ghijseland 305
3161 VV Rhooon

telefoon (0180) 49 49 49
www.wv.nl

Klachtencommissie Woonvisie

Postbus 91
2980 AB Ridderkerk
telefoon (0180) 49 49 72
klachtencommissie@wv.nl

Reparatieverzoeken huurders

telefoon (0180) 49 49 00
www.wv.nl

Overlastklachten

telefoon (0180) 49 49 49

Geschillencommissie Woonruimteverdeling

Postbus 91
2980 AB Ridderkerk
telefoon (0180) 49 49 72
geschillencommissie@wv.nl