

Niet tevreden? Laat het ons weten!

Als huurder of woningzoekende kunt u met veel vragen bij ons terecht. Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de afhandeling of de oplossing. Dit horen we ook graag van u, zodat we er iets aan kunnen veranderen. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft.

Klacht

Iedere klacht is er één teveel, Woningstichting Domus doet dan ook al het mogelijke doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Toch kan het gebeuren dat we er ondanks alle moeite samen niet uitkomen of dat u niet tevreden bent over de geboden oplossing.

Met reparatieverzoeken, vragen en verzoeken kunt u altijd terecht bij een medewerker van Woningstichting Domus. Samen met u gaat de medewerker op zoek naar een passende oplossing voor de klacht of een antwoord op uw vraag. Vaak komt u dan al tot een oplossing.

Toch kan het gebeuren dat u er samen met de medewerker niet uitkomt of dat u ontevreden bent over de gekozen oplossing. U kunt hierbij denken aan problemen met uw huurprijs of huurbetaling of met het onderhoud in en om uw woning. Ook kunt u hierbij denken aan problemen met de medewerker op kantoor. Mocht het gesprek met de medewerker niet het gewenste resultaat hebben, dan kunt u de klacht bij de directeur indienen.

Dit kan op verschillende manieren:

- U kunt een klachtenformulier invullen aan onze balie.
- U kunt ons een brief sturen.
- U kunt ons een email sturen op het e-mailadres: info@wsdomus.nl.

De klacht dient zo uitgebreid mogelijk te worden omschreven. Het kan voorkomen dat wij u vragen om naar aanleiding van uw klacht op gesprek bij ons te komen.

Wij proberen zo snel mogelijk om samen met u tot een oplossing te komen. U krijgt altijd binnen 10 werkdagen bericht over hoe we uw klacht gaan behandelen. Natuurlijk krijgt u ook altijd een schriftelijk bevestiging van de gemaakte afspraken met ons.

Geschillencommissie

In het uitzonderlijke geval dat u ook van de directeur geen bevredigende oplossing aangeboden krijgt, kunt u met uw klacht terecht bij de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie behandelt uw geschil en spreekt een bindend advies uit. Uiterlijk 4 weken na de zitting ontvangen beide partijen hierover schriftelijk bericht.

Uitgebreide informatie over de Regionale Geschillencommissie vindt u in de brochure "Omdat u het niet altijd eens bent met uw huisbaas...". Deze kunt u gratis afhalen op ons kantoor of downloaden op onze website; www.wsdomus.nl.

Rechter

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in plaats van aan de Regionale Geschillencommissie aan een rechter voor te leggen. Over het algemeen zijn hieraan meer kosten verbonden. Bovendien geldt dat een geschil dat aan de rechter is voorgelegd niet meer behandeld wordt door de Regionale Geschillencommissie.

Huurcommissie

Wanneer u het niet eens bent met de huurprijs of de omvang van de servicekosten, kunt u terecht bij de huurcommissie. Ook wanneer u vindt dat er onderhoudsgebreken zijn die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, kunt u bij de huurcommissie terecht. Over de Huurcommissie is een brochure beschikbaar, die u kunt afhalen op ons kantoor.

Vragen?

Mocht u vragen hebben, dan kunt u met ons contact opnemen op telefoonnummer: (0475) 33 73 23.

Klachtenformulier

Uw gegevens

Naam: _____ M/V

Naam: _____ M/V

Adres: _____

Postcode: _____ Woonplaats: _____

Telefoonnr: _____ Mobiel/werk: _____

Emailadres: _____

Bent u huurder van Woningstichting Domus?

Ja

Nee

Waarop heeft uw klacht betrekking?

Op welke datum is uw klacht ontstaan?

Heeft u contact gehad met een van de medewerkers?

Ja, namelijk met : _____

Nee, reden: _____

Wat heeft de medewerker met uw klacht gedaan?

Heeft u zelf al geprobeerd de klacht op te lossen?

- Nee
- Ja, op welke wijze en met welk resultaat?:

Zijn er schriftelijke stukken over uw klacht?

- Nee
- Ja, namelijk:

(Graag een kopie van deze stukken met het formulier mee sturen)

Wat zou volgens u de oplossing van de klacht zijn?

Datum**Handtekening(en)**
