

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten

K L A C H T E N B E H A N D E L I N G



Bent u niet tevreden? Laat het ons weten



Aert Swaens wil u graag goed van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als u een klacht heeft, laat ons dat dan vooral weten. Iedere klacht is een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht is een ruim begrip. Het kan gaan over technische klachten of overlastklachten. Maar u kan ook niet tevreden zijn over onze dienstverlening, het gedrag van onze medewerkers, de hoogte van de huur of ons besluit. In deze brochure vertellen wij u graag meer over het melden van klachten. Meer informatie over overlastlasten leest u in de brochure 'beter een goede buur...'. Deze brochure kunt downloaden via www.aertswaens.nl of opvragen via ons kantoor.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op! Vaak kunnen we samen snel een oplossing vinden, soms is er sprake van een misverstand. Bent u toch niet tevreden met het antwoord, meld dan uw klacht schriftelijk of per e-mail bij Aert Swaens.

Volg hiervoor de volgende stappen:

- Adresseer uw brief aan:
Aert Swaens ter attentie van het secretariaat. Postbus 60, 5500 AB Veldhoven of mail naar info@aertswaens.nl.
- Beschrijf onder vermelding van "bezwaar" in het kort de klacht
- Vermeld uw naam en adresgegevens, telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres.

Binnen enkele dagen ontvangt u van ons een bevestiging van ontvangst. Een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht ontvangt u binnen 14 dagen.

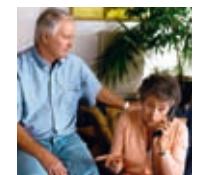
Bent u het niet eens met de uitkomst van deze bezwaarprocedure

dan kunt u in beroep gaan. Afhankelijk van uw klacht richt u zich tot de huurcommissie of de onafhankelijke klachtencommissie. Klachten over huurverhoging, huurprijs of servicekosten en gebrekkig onderhoud kunt u melden bij de Huurcommissie (adresgegevens zie pagina 7). Klachten over onze dienstverlening, het gedrag van onze medewerkers of over een genomen besluit kunt u melden bij de Onafhankelijke Klachtencommissie (adresgegevens zie pagina 7).

Klachten bij de Huurcommissie

Klachten over de huurverhoging

Jaarlijks mogen corporaties per 1 juli de huur verhogen. De overheid stelt regels waaraan deze



huurverhoging moet voldoen. Hieraan moet Aert Swaens zich houden. In de brief waarin wij u informeren over de jaarlijkse

huurverhoging staat vermeld hoe en waar u bezwaar kunt maken. Het bezwaar wordt doorgestuurd naar de Huurcommissie. Die stelt dan een onderzoek in en doet een uitspraak. Houd rekening met kosten (leges) als u de Huurcommissie inschakelt.

Klachten over de huurprijs of servicekosten

Als u vindt dat de huurprijs te hoog is voor de kwaliteit van uw woning, dan kunt u de huurprijs laten toetsen door de Huurcommissie. De Huurcommissie maakt onderscheid tussen de kale huurprijs (zonder service- en stookkosten) en de bruto huurprijs (met service- en stookkosten). U kunt zowel voor de servicekosten als de huurprijs terecht bij de Huurcommissie.



Klachten over onderhoud

Als de woning die u huurt volgens u ernstig achterstallig onderhoud

vertoont en u vindt hiervoor geen begrip bij Aert Swaens, dan kunt u dit melden bij de Huurcommissie. De procedure hiervoor is als volgt. U meldt uw onderhoudsklacht eerst schriftelijk bij Aert Swaens. We hebben dan zes weken de tijd om de klacht te verhelpen. Als wij dit nalaten, dan kunt u bij de Huurcommissie een schriftelijk verzoek voor tijdelijke huurverlaging indienen. De commissie doet hierover een uitspraak.

Wie kan een klacht indienen bij de huurcommissie?

- een huurder of medehuurder van een woning van Aert Swaens.

Klachten bij de onafhankelijke Klachtencommissie

De Onafhankelijke Klachtencommissie functioneert zelfstandig en bestaat uit tenminste drie personen die deskundig zijn op volkshuisvestelijk en juridisch gebied. Het betreft externen en het zijn dus geen medewerkers van Aert Swaens. De commissie is benoemd door de directie van Aert Swaens.

Klachten over onze dienstverlening of onze medewerkers
Wilt u een klacht indienen bij de Onafhankelijke Klachtencommissie? Dan is het van belang dat Aert Swaens de klacht/bezwaar reeds behandelt heeft en u het niet eens bent met het besluit. U kunt de klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de Klachtencommissie. U kunt hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde Klachtenformulier Onafhankelijke Klachtencommissie. Het secretariaat van de Klachtencommissie stuurt u binnen een week na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging staat of uw klacht voldoende informatie geeft over de situatie. Is uw klacht niet volledig, onduidelijk of (nog) niet ontvankelijk, dan informeert het secretariaat u hierover en zal zo nodig om een aanvulling vragen.

Wie kan een klacht indienen bij de Klachtencommissie?

- een huurder of medehuurder van een woning van Aert Swaens;

- een ex-huurder tot drie maanden na het beëindigen van de huurovereenkomst;
- een persoon die na het overlijden van de huurder de huurovereenkomst wil voortzetten;
- een woningzoekende die ingeschreven is bij Aert Swaens op het moment dat de klacht is ontstaan.

Wanneer is uw klacht niet ontvankelijk?

Een klacht wordt niet in behandeling genomen door de Onafhankelijke Klachtencommissie als:

- U niet eerst Aert Swaens voldoende in staat heeft gesteld om op de klacht te reageren. Dit houdt minimaal in dat u de klacht schriftelijk heeft ingediend en dat u van Aert Swaens schriftelijk een antwoord heeft ontvangen.
- U of Aert Swaens de klacht heeft voorgelegd aan een rechter, Huurcommissie, arbiter, gemeentelijke klachtencommissie woningverhuur of een andere onafhankelijke instantie voor geschillenbeslechting.

- De klacht gaat over een bezwaar tegen de huurprijs of de prijs voor levering van producten en diensten.
- De klacht gaat over de handhaving en uitvoering van een gemeentelijke verordening, over de uitvoering van een wettelijke taak of over een vonnis.
- De klacht gaat over een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
- De klacht gaat over de levering van een product of dienst van Aert Swaens die naar zijn aard niet primair is gebaseerd op de huurovereenkomst of op de inschrijving als woningzoekende.
- Er met u voor deze klacht al een geschillenregeling is overeengekomen of als de klacht al eerder door de Klachtencommissie is behandeld.
- De klacht discriminerend, beledigend en/of bedreigend van aard is.

- De klacht te laat is ingediend. Richtlijn is binnen drie maanden na dagtekening van de schriftelijke reactie van Aert Swaens, respectievelijk de datum van het handelen of nalaten van handelen dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.

Als de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling neemt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Behandeling van de klacht

Als de klacht in behandeling wordt genomen, ontvangt u binnen twee weken na ontvangst van de klacht een uitnodiging voor de hoorzitting. U (of uw gemachtigde) en de medewerker van Aert Swaens worden uitgenodigd om bij de hoorzitting aanwezig te zijn, zodat u beiden een mondelinge toelichting kunt geven. U kunt zich hierbij door derden laten ondersteunen. De Klachtencommissie hoort beide partijen volgens het principe van 'hoor en wederhoor'. Vooraf ontvangt u beiden een kopie van de ingediende stukken.

Binnen vier weken na de hoorzitting beoordeelt de Klachtencommissie in een aparte beraadslaging of Aert Swaens in gebreke is gebleven of het beleid niet juist heeft toegepast. De klachtencommissie doet uitspraken 'op basis van minimaal geadviseerd kiesrecht' aan de directeur-bestuurder van Aert Swaens. De directeur-bestuurder neemt op basis van dit advies een besluit. Het advies wordt in de regel overgenomen, tenzij er gegronde redenen zijn om hiervan af te wijken. Mocht dit het geval zijn dan lichten wij dit besluit altijd toe. U ontvangt het schriftelijk besluit van de directeur-bestuurder uiterlijk binnen vier weken na de hoorzitting.

Oneens met het besluit

Als u het niet eens bent met het besluit van de directeur-bestuurder van Aert Swaens, kunt u altijd het geschil voorleggen aan de kantonrechter. Het maakt dan niet uit of de klacht al aan de Klachtencommissie is voorgelegd. Ook als u het niet eens bent met

een uitslag van de Huurcommissie, kunt u de stap naar de (kanton)rechter zetten.

Meer informatie?

U kunt het reglement van de Onafhankelijke Klachtencommissie downloaden op onze website www.aertswaens.nl of ophalen bij ons op kantoor. Wilt u meer informatie of advies over het indienen van een klacht? Neem dan contact met ons op. Wij geven u graag meer informatie. U kunt ook direct contact opnemen met het secretariaat van de Onafhankelijke Klachtencommissie of met de Huurcommissie.

Onafhankelijke Klachtencommissie

Secretariaat

Postbus 369

5500 AB Veldhoven

Telefoon (040) 230 22 00

Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag.

Telefoon 0800-488 72 43

www.huurcommissie.nl



Meer weten over Aert Swaens?

Kijk dan op

www.aertswaens.nl.

Heeft u geen internet?

Bel dan gerust of kom

langs bij ons op kantoor.



Openingstijden kantoor

Wij zijn van maandag tot en met donderdag geopend van 08.30 uur tot 17.00 uur en op vrijdag van 08.30 uur tot 12.30 uur.



Woningstichting Aert Swaens

Nijverheidslaan 155

5506 EC Veldhoven

Postbus 60

5500 AB Veldhoven

Tel.: (040) 230 22 00

Fax: (040) 230 22 99

E-mail: info@aertswaens.nl

www.aertswaens.nl