



Als u een klacht heeft

'Wij krijgen nooit klachten. U bent echt de eerste...'

Er zijn nog steeds bedrijven die zo reageren op klachten van hun klanten.

Het mag best gezegd worden: wij hebben veel tevreden klanten. Maar soms gaat het mis, ook bij ons. Wij sturen u niet weg als u een klacht heeft. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft en wat wij met uw klacht doen.



Als u een klacht heeft

Klachten kunnen om verschillende redenen ontstaan.

Het kan gaan om:

- De burens
- Het onderhoud van uw woning
- De huurprijs
- De huurbetaling
- De woningkrant
- De medewerkers van Kennemer Wonen

De burens

Een goede relatie met uw burens en mede-bewoners is heel belangrijk. Overleg en houdt rekening met elkaar, dan worden veel problemen voorkomen. Wij gaan problemen niet uit de weg als het mis gaat. We hebben daarom een actieve rol om problemen te voorkomen en op te lossen. Natuurlijk heeft u ook een eigen verantwoordelijkheid. Meer hierover leest u in de folder "Beter een goede buur".

Het onderhoud van uw woning

Vaak gaan klachten over het onderhoud van de woning. Een dakgoot die lekt, een deur die niet meer goed sluit. Eigenlijk zijn dit geen klachten, maar reparatieverzoeken. Voor reparatieverzoeken kunt u ons bellen of u vult het reparatieformulier in op de website. Het juiste telefoonnummer vindt u op de achterkant van deze folder. Welke onderhoudskosten voor onze rekening komen en welke kosten voor u zijn, leest u in onze folder "Onderhouds ABC".

Een reparatieverzoek wordt een klacht, wanneer de reparatie niet goed is uitgevoerd, of wanneer afspraken niet zijn nagekomen. Vaak komen we in overleg met u tot een oplossing, maar als dat niet lukt, kunt u zich tot de Regionale Klachten-commissie of tot de Huurcommissie richten. Gaat het om ernstig achterstallig onderhoud, dan kunt het beste naar de Huurcommissie gaan (zie adresgegevens op blz. 4). Als de Huurcommissie het eens is met uw klachten, kan de huur verlaagd worden. Op de website van de Huurcommissie kunt u lezen hoe de procedure in zijn werk gaat. Ook staat er aangegeven welke onderhoudsklachten aanleiding kunnen zijn tot huurverlaging. Voor de overige onderhoudsklachten kunt u zich wenden tot de Regionale Klachtencommissie. Meer informatie over beide commissies kunt u lezen in deze folder.

De huurprijs

De huur wordt jaarlijks op 1 juli verhoogd. Deze huurverhoging is geen willekeur, maar wordt door de overheid bepaald. Wanneer u van mening bent dat de huurverhoging niet volgens de wet gebeurt, kunt u het beste contact opnemen met ons. Komt u niet tot een oplossing, dan kunt u een beroep doen op de Huurcommissie. Meer informatie leest u op de website van de Huurcommissie.

Niet alleen de huurverhoging kan onderwerp van conflict zijn, maar ook de hoogte van de huur. De hoogte van de huur is gebonden aan een wettelijke maximum. Dit maximum is afhankelijk van de kwaliteit van de woning. Om de kwaliteit van de woning te bepalen en daarmee de hoogte van de huur, wordt het woningwaarderingstelsel gebruikt. Wanneer u een geschil heeft met ons over de hoogte van de huur, kunt u een beroep doen op de Huurcommissie.

De huurbetaling

De huur moet u voor de eerste dag van de maand betalen. Wanneer u niet op tijd betaalt, ontvangt u nog dezelfde maand een herinnering. U krijgt dan de mogelijkheid om kosteloos een betalingsregeling te treffen. Betaalt u niet, dan schakelen wij de deurwaarder in. Meer over deze procedure kunt u lezen in onze folder "Huur betalen". Wanneer u vindt dat wij ten onrechte de deurwaarder hebben ingeschakeld, neemt u dan direct contact met ons op. Komen we niet tot een oplossing, dan kunt u, of wij, de rechter vragen een uitspraak te doen. De procedure bij de rechter is niet gratis en u kunt opdraaien voor de kosten. Voorkomen is daarom beter dan genezen. Betaal uw huur op tijd en het liefst per automatische incasso.

Sommige mensen betalen geen of minder huur, omdat ze een geschil met ons hebben, bijvoorbeeld over het onderhoud van de woning. Dit kunt u beter niet doen. Alleen als de Huurcommissie of de rechter een uitspraak heeft gedaan mag u minder huur betalen.

Heeft u klachten over de huurtoeslag? Neemt u dan eerst even contact op met ons. Kunnen wij u niet helpen, dan richt u zich tot de Belastingdienst (zie adresgegevens op blz. 4). U kunt uw bezwaren kenbaar maken op het formulier dat u van de Belastingdienst heeft ontvangen, of raadpleeg www.toeslagen.nl.

SVNK

SNVK staat voor Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland. Advertenties van vrijkomende woningen zijn terug te vinden op www.SVNK.nl. Wij zijn hierbij gebonden aan de gemeentelijke huisvestingsverordening. In deze verordening staan de regels waaraan een woningzoekende moet voldoen en welke woningzoekende als eerste aan de beurt is.

Het is in ons belang om de woningen zorgvuldig volgens de regels te verhuren. Wanneer u van mening bent dat de regels niet correct zijn toegepast, neemt u dan contact met ons op. Heeft u een klacht over het onjuist uitvoeren van de huisvestingsverordening, dan kunt u bezwaar maken bij de burgemeester & wethouders van de gemeente waar u woont.

In bijzondere situaties kunt u bij de gemeente een urgentie aanvragen. Voor klachten over het wel of niet toekennen van urgenties kunt u terecht bij de gemeentelijke commissie bezwaar en beroep. Meer informatie hierover kunt u vinden bij de gemeente waar u uw urgentie heeft aangevraagd.

De medewerkers van Kennemer Wonen

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over hoe u geholpen wordt. Voor ons is het belangrijk te weten wat klanten vinden. Kwaliteit en klanttevredenheid staan bij ons centraal. Hiermee bedoelen we niet: alles maar doen wat de klant vraagt.

Onder kwaliteit verstaan wij, dat de klant weet wat hij van ons kan verwachten. Wat de klant van onze dienstverlening vindt, is daarbij richtinggevend.

Heeft u problemen met ons en levert overleg met ons niets op, dan is er sprake van een geschil. In dat geval kunt u een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. Deze commissie is onafhankelijk en geeft advies. De corporatie mag gemotiveerd afwijken van dit advies. Wanneer u het niet eens bent met dit advies, bestaat de mogelijkheid dat u bij de rechter in beroep gaat.

De Regionale Klachtencommissie geeft u snel duidelijkheid

De Regionale Klachtencommissie behandelt zaken waarbij partijen er op een gewone manier niet uitkomen. Het probleem moet tenminste eenmaal aan ons zijn voorgelegd, pas dan kan de commissie het geschil in behandeling nemen. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan één lid door de verhuurder en één lid door de huurders wordt voorgedragen. Daarnaast is een onafhankelijke voorzitter benoemd. De leden hebben geen werkrelatie met de verhuurder en de huurder. Mocht dit toch het geval zijn, dan maakt dit lid plaats voor iemand die wel onafhankelijk is. Voor het werk van de Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht.

Een klacht moet schriftelijk binnen zes maanden na het ontstaan van de klacht worden ingediend bij het secretariaat van de Klachtencommissie. Binnen een week wordt uw klacht in behandeling genomen. U wordt uitgenodigd voor een zitting waarin u uw klacht kan toelichten. Ook wij worden tijdens deze zitting gehoord. U kunt zich tijdens de zitting laten bijstaan door derden. Een week na de zitting heeft u duidelijkheid.

U ontvangt dan via de post de uitspraak van de Klachtencommissie. Tegelijkertijd informeren wij u over wat er met het advies gedaan wordt. Wij mogen afwijken van het advies van de Klachtencommissie. Dit mag alleen als er een goede reden voor is om af te wijken.

Huurcommissie

Als u over een klacht na zes weken nog geen overeenstemming met ons heeft bereikt, kunt u terecht bij de Huurcommissie. U heeft hiervoor een formulier nodig dat u via de website van de Huurcommissie kunt downloaden. U kunt ook met het secretariaat van de Huurcommissie bellen voor een formulier. Nadat u het ingevulde formulier heeft teruggestuurd naar de Huurcommissie, ontvangt u een bevestiging en een acceptgirokaart van € 25. Wordt u in het gelijk gesteld, dan krijgt u dat geld terug.

Bij onderhoudsgebreken zal de Huurcommissie een onderzoek in de woning instellen. Van dit onderzoek ontvangt u een rapport. Later volgt een openbare hoorzitting in Alkmaar. Wij worden beiden voor deze zitting uitgenodigd. De Huurcommissie bestaat uit drie leden. Een onafhankelijke voorzitter, een lid op voordracht van de verhuurders uit de regio en een lid op voordracht van huurdersorganisaties. De Huurcommissie doet binnen vier maanden uitspraak over uw verzoek. Deze uitspraak is bindend, maar u kunt wel in hoger beroep bij de rechter. Aan hoger beroep bij de rechter zijn echter hoge kosten verbonden.

Heeft u vragen?

Op onze website vindt u antwoord op veel vragen. Kijk op www.kennemerwonen.nl

Klachten over onderhoud en huurprijs

Huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL Den Haag
0800 - 488 72 43
www.huurcommissie.nl

Klachten over huurtoeslag

De Belastingdienst Afdeling

huurtoeslag

Robonsbosweg 1
1816 MK Alkmaar
0800 - 0543
www.toeslagen.nl

Klachten over de huisvestingsverordening en over (g)een woningurgentie:

Neemt u contact op met de gemeente waar u uw urgentie heeft aangevraagd.

Voor al uw overige klachten

Regionale Klachtencommissie

Sociale Verhuurders Noord

Kennemerland

Postbus 284
1850 AG Heiloo

Wanneer u in hoger beroep wilt gaan

Rechtbank Alkmaar

Kruseman van Eltenweg 2
1817 BC Alkmaar
(072) 527 46 46

Schuine Hondsboschelaan 45
1851 HN Heiloo
Postbus 284
1850 AG Heiloo
(072) 8 222 888

Geopend: maandag t/m vrijdag
van 08.30 uur - 17.00 uur
info@kennemerwonen.nl
www.kennemerwonen.nl
KvK 37030589

KENNEMER
WONEN