

Niet tevreden? Laat het ons weten!



De klant staat centraal bij de SWWE.

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Hoe kunt u ons dat laten weten?



STICHTING WONEN WIERDEN ENTER

Stichting Wonen Wierden Enter streeft naar een goede service. Toch kan het gebeuren dat er iets niet goed gaat. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, horen wij dat graag van u. In deze folder leest u waar u met uw klacht naar toe kunt en wat de klachtencommissie voor u kan betekenen.



Klachten

Iedere huurder heeft wel eens een klacht. Hiermee worden niet de technische problemen aan uw woning bedoeld. Dat zijn reparatieverzoeken die u kunt melden bij één van onze medewerkers. Bij klachten gaat het bijvoorbeeld om overlastzaken, de hoogte van de huurprijs of servicekosten, het onderhoud aan uw woning of de kwaliteit van de dienstverlening door medewerkers van de SWWE. In deze folder leest u precies hoe en bij wie u dergelijke klachten kunt indienen.

Niet tevreden, wat nu?

De medewerkers van de SWWE zetten zich in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is echter mogelijk dat u van mening bent dat wij een zaak niet correct hebben afgehandeld. In dat geval kunt u contact opnemen met de betreffende medewerker om in goed overleg samen tot een oplossing te komen. Komt u er samen niet uit, dan heeft u de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de manager van de medewerker. In bepaalde gevallen zal de directeur-bestuurder besluiten met u in gesprek te gaan. Van het gesprek met de manager of de directeur-bestuurder ontvangt u binnen tien werkdagen, nadat een gesprek heeft plaatsgevonden, een verslag. Afspraken die zijn gemaakt, staan op papier en worden nagekomen. Bent u het niet eens met de uitkomst van het laatste gesprek, dan kunt u uw geschil indienen bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. Deze onafhankelijke commissie behandelt uw klacht en geeft hierover een advies aan de directeur-bestuurder van de SWWE.

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

Per 1 oktober 2005 heeft de SWWE zich aangesloten bij deze regionale klachtencommissie. De klachtencommissie behandelt klachten van onder andere (oud-)huurders en woningzoekenden van de 15 deelnemende corporaties in Twente. Door deze schaalvergroting kunnen deskundige mensen worden aangetrokken en is een stuk professionalisering ten gunste van de huurders een feit. Ook is de onafhankelijkheid nog beter gewaarborgd.

Lokale vertegenwoordiging

De klachtencommissie bestaat uit drie leden: twee onafhankelijke leden die gespecialiseerd zijn in Nederlands recht en sociale woningbouw. Het derde lid is afkomstig uit of vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie van de betreffende woningstichting. Deze derde plaats in de klachtencommissie wordt dus door wisselende personen vervuld. De zitting wordt gehouden in de plaats waar de woningstichting haar hoofdkantoor heeft. U hoeft dus nooit ver te reizen.

Wie kan er een beroep doen op de klachtencommissie?

Iedereen die een woning van de SWWE huurt, wil gaan huren of heeft gehuurd en instanties die de belangen van deze partijen behartigen, kunnen een klacht indienen bij de klachtencommissie.



Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie door een klachtenformulier, (welke is op te vragen bij het secretariaat van de klachtencommissie), in te vullen en op te sturen naar het secretariaat van Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. Antwoordnummer 106, 7550 WB Hengelo (een postzegel is niet nodig). De commissie is telefonisch bereikbaar op (074) 246 83 00 (telefax (074) 246 83 01).

U kunt uw formulier ook bij de SWWE inleveren. Wij sturen uw formulier dan direct door naar het secretariaat van de commissie.

Wanneer klagen?

De regionale klachtencommissie behandelt klachten van huurders als: de betrokken werknemer en daarna de manager of de directeur-bestuurder van de SWWE de klacht naar de mening van de klager niet goed heeft opgepakt. Ook moet het duidelijk zijn dat uw belangen zijn geschaad.

Over welke klachten geeft de klachtencommissie een advies?

De klachtencommissie behandelt klachten over:

- de uitvoering van de woningtoewijzing;
- uitgevoerde reparatieverzoeken en uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden;
- gemaakte afspraken;
- onjuiste bejegening door een medewerker;
- niet of onvoldoende behandelde overlastklachten, zoals wangedrag van burens, geluids- of drugsoverlast, overlast door huisdieren en verwaarlozing van de woning.

De klachtencommissie geeft advies aan de directeur-bestuurder. Hij kan het advies overnemen of naast zich neerleggen en doet uitspraak aan de klager en de regionale klachtencommissie. Mocht u het niet eens zijn met de beslissing van de directeur-bestuurder dan kunt u zich als laatste wenden tot de kantonrechter of tot de Huurcommissie, afhankelijk van de klacht.

Niet alle klachten behandeld

De regionale klachtencommissie neemt niet alle klachten in behandeling. Uitgezonderd zijn onder meer: anonieme of discriminerende klachten, klachten die inmiddels zijn voorgelegd aan een rechter, Huurcommissie of door de corporatie in handen van een deurwaarder zijn gesteld, evenals klachten met betrekking tot een beleidsbeslissing. De klager ontvangt hierover bericht.

De Huurcommissie

Heeft u bij de SWWE een klacht ingediend over uw huurprijs, de servicekosten of over onderhoudsgebreken aan uw woning en is de afhandeling hiervan voor u niet bevredigend, dan kunt u zich wenden tot de Huurcommissie in Den Haag, telefoonnummer (0800) 488 72 43.

Overige klachten

In klachten over huurtoeslag is de SWWE geen partij. U kunt hiervoor rechtstreeks contact opnemen met de Belastingdienst. Tot slot kunt u te maken krijgen met burenoverlast of milieuoverlast (bijvoorbeeld illegaal gestort vuil). Hoe en waar u hierover uw klachten kenbaar kunt maken leest u in onze brochure 'Overlast... Wat moet ik doen?'

Waar lees ik meer over de klachtencommissie?

De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. heeft de brochure 'Klachten? De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is er voor u' uitgegeven. Hierin leest u alles over de klachtencommissie, het melden van een klacht en de afhandeling hiervan. Ook is duidelijk omschreven welke klachten de commissie in behandeling neemt en welke niet. U kunt deze brochure en eventueel een klachtenformulier, telefonisch opvragen bij Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. telefoonnummer (074) 246 83 00. Op de website www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl leest u meer over de klachtencommissie. U kunt ook een klachtenformulier downloaden van deze website.

Vragen?

Heeft u vragen over de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Klachtencommissie of met de SWWE. De SWWE heeft ook informatiebrochures beschikbaar.

Meer informatie?

Wellicht heeft u na het lezen van deze informatie nog enkele vragen. Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Onze medewerkers helpen u graag. Het telefoonnummer is (0546) 577 440.

U bent natuurlijk ook van harte welkom op ons kantoor aan de Nijverdalsestraat 83 in Wierden.

Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 16.30 uur.

Op vrijdag zijn wij van 8.30 tot 12.30 uur geopend. U kunt uw vragen ook per e-mail stellen: info@swwe.nl.

Wilt u ook uw postadres vermelden? Wij kunnen u dan zo nodig informatie toesturen.

Bezoekadres

Nijverdalsestraat 83
7642 AC Wierden

Postadres

Postbus 228
7640 AE Wierden

E-mail

info@swwe.nl

Telefoon

(0546) 577 440

Fax

(0546) 577 447

Internet

www.swwe.nl

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.