

# Klachtenreglement Woontij, zoals bedoeld in artikel 55b van de Woningwet

# Woontij

## 1. Inleiding

Stichting Woontij (hierna te noemen Woontij) doet haar uiterste best voor goed contact met haar klanten en een goede dienstverlening. Maar helaas gaat er weleens iets mis en zijn klanten niet tevreden over de dienstverlening of afhandeling van een verzoek. Dat kan leiden tot vervelende situaties. Voor zowel huurders, woningzoekende(n) en Woontij is dit vervelend. De klant blijft met een ontevreden gevoel zitten en voelt zich niet serieus genomen. Voor Woontij is dit vervelend omdat een goede en zorgvuldige afhandeling van vragen en klachten juist bijdraagt aan een goede relatie met onze klanten. Het is het voor de klant en voor Woontij van belang dat klachten zo snel mogelijk gemeld worden. Vaak is een oplossing dan eenvoudig gevonden en gaan Woontij en de klant tevreden uit elkaar.

## 2. Doel

- 2.1. Doel van dit reglement is betrokkenen duidelijkheid te geven over de wijze waarop klachten bij Woontij kunnen worden ingediend en worden behandeld;
- 2.2 Woontij inzicht te geven in wat er volgens betrokkenen niet goed is gegaan;
- 2.3 De kwaliteit te waarborgen en waar nodig te verbeteren van de manier waarop Woontij haar doel tracht te verwezenlijken

## 3. Definities

- 3.1. Klager: degene (of zijn/haar gemachtigde) die een schriftelijke klacht meldt.
- 3.2. Klacht: een schriftelijke ingebrachte uiting van ontevredenheid, die bij een klant van Woontij voortkomt uit een gevoel dat deze onrecht is aangedaan. Het betreft een gebeurtenis/handeling die samenhangt met een activiteit verricht door een medewerker van Woontij.

## 4. Onderwerp van de klacht

- 4.1 De klacht betreft één van onderstaande onderwerpen.
  - het traag ondernemen van actie
  - de kwaliteit of juistheid van de verstrekte informatie
  - het niet nakomen van afspraken
  - het gedrag van medewerkers of van diegenen die in opdracht van de Woontij werken
  - de technische staat van uw woning
  - onvoldoende inspraakmogelijkheden
  - de uitvoering van het beleid van Woontij
- 4.2 Een reparatieverzoek valt niet onder klachten. Wilt u een reparatie melden? Dan kan dat [hier](#). U kunt op een zeer eenvoudige manier zelf de reparatie melden en inplannen op een tijdstip dat u het beste uitkomt.

## 5. Werkwijze

- 5.1 Dit reglement is van toepassing nadat klager onderstaande stappen heeft gezet zonder bevredigend resultaat.

### Stap 1

Bij ontevredenheid neemt klager eerst contact op met de Woontij medewerker die het verzoek of vraag in behandeling heeft.

### Stap 2

Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan legt klager, als tweede stap, het probleem voor

aan de manager van deze Woontij medewerker. Dit kunt u doen met ons [contactformulier](#).

- 5.2 Leiden stap 1 en 2 niet tot resultaat, dan wordt de klacht schriftelijk gemeld met het daarvoor bestemde klachtenformulier.
- 5.3 De klacht is voorzien van naam, adres, telefoonnummer en emailadres van klager.

- 5.4 Op het klachtenformulier een korte omschrijving van de klacht. Over wie gaat de klacht, wat is het onderwerp en met welke Woontijmedewerker(s) is contact geweest over het onderwerp.
- 5.5 De klacht wordt onderzocht door de klachtencoördinator van Woontij.
- 5.6 De klachtencoördinator brengt advies uit aan de directeur.
- 5.7 Binnen vier weken na de ontvangstbevestiging ontvangt klager een brief met het standpunt van de van de directeur.
- 5.8 Alle correspondentie wordt door de coördinator vastgelegd in de klachtenregistratie.

## **6. De klacht is een geschil geworden**

- 6.1 Als klager geen genoegen neemt met het standpunt van de directeur, kunt u de Geschillenadviescommissie Kop van Noord Holland inschakelen.
- 6.2 Deze commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden.
- 6.3 De commissie zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee maanden na het indienen van het geschil, een gekwalificeerd advies uitbrengen aan de directeur van Woontij.
- 6.4 Klager ontvangt daarvan een schriftelijke bevestiging. De klachtencommissie neemt dan een definitieve beslissing.
- 6.5 Geschillen over onderhoud, de huurprijs en de servicekosten worden niet behandeld door de Geschillenadviescommissie, maar door de Huurcommissie.