

Klachten, laat het ons weten

Patrimonium wil de kwaliteit van haar dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van de klant. Als klant heeft u recht op een goede woning, snelle en vakkundige uitvoering van reparatieverzoeken en adequate service en informatie.

Hoe goed we het ook willen doen, het kan altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over de wijze waarop Patrimonium heeft gehandeld of de manier waarop een van onze medewerkers u behandeld heeft. Laat het ons in ieder geval weten als u niet tevreden bent. Alleen dan kunnen wij er iets aan doen. In deze folder kunt u lezen waar u met een klacht terecht kunt en wat er mee gebeurt.

Problemen zijn er om op te lossen

Waar gewerkt wordt vallen spaanders. Anders gezegd, waar mensen werken worden fouten gemaakt. Dat is overal zo en bij Patrimonium is het dus niet anders. Dagelijks staan alle medewerkers van Patrimonium klaar om haar huurders van dienst te zijn. Dat er hierbij wel eens wat verkeerd gaat of dat er een misverstand ontstaat is menselijk. Ergernis en boosheid kunnen het gevolg hiervan zijn. Ook dat is te begrijpen.

Hoe kunt u een klacht indienen

Als u een klacht heeft moet u die schriftelijk melden bij Patrimonium. Wij kunnen uw klacht in veel gevallen samen oplossen. Het kan echter zijn dat u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht. Dan kunt u een schriftelijk beroep doen op de klachtencommissie.

De Klachtencommissie

De Klachtencommissie van Patrimonium bestaat uit drie leden. Deze zijn voorgedragen door de huurdervereniging De Bult, het bestuur van Patrimonium en er is een onafhankelijk voorzitter. Alle geschillen behandelt de commissie vertrouwelijk.

Voorwaarden klachtenbehandeling

De te volgen weg van een huurder die klachten heeft over Patrimonium ziet er als volgt uit: Eerst praten met of een brief sturen naar de woonstichting. Biedt dit geen oplossing dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie. Ook in dit geval dient de klager een schriftelijke klacht in te dienen.

Welke klachten wel

Klachten die in aanmerking komen voor de klachtencommissie hebben betrekking op de uitvoering van het door de woonstichting uitgevoerde beleid. Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door een medewerker van Patrimonium bent geholpen. U vindt bijvoorbeeld dat u te lang hebt moeten wachten voordat uw probleem werd opgelost; of u bent onvriendelijk behandeld; of u meent dat een verzoek ten onrechte is afgewezen. Dergelijke klachten kunt u melden aan de klachtencommissie.

Welke klachten niet

1. Onderhoudsklachten (b.v. wanneer de centrale verwarming defect is) horen niet thuis bij de klachtencommissie. Hiervoor dient men de normale procedure te volgen: de klacht melden bij de technische dienst van Patrimonium.
2. Klachten over huurverhoging of de servicekosten horen niet thuis bij de klachtencommissie. Voor dergelijke klachten kan men terecht bij de Huurcommissie. Het adres is: Secretariaat Huurcommissie, Postbus 16495, 2500 BL Den Haag.
3. Klachten van woningzoekenden over de inschrijving neemt de klachtencommissie niet in behandeling.

Hoe werkt de klachtencommissie

De commissie oordeelt alleen over een klacht indien:

1. De klacht door de klager schriftelijk bij de commissie is ingediend.
2. De klacht door de klager al schriftelijk is voorgelegd aan de woonstichting en
3. De directeur daarop over de klacht een schriftelijk standpunt heeft laten weten.
4. De klacht over een handeling of nalaten daarvan door de woonstichting of door de woonstichting ingeschakelde personen gaat, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen en
5. De klacht niet reeds door een andere beroepsinstantie (rechter, e.d.) behandeld wordt, of door de corporatie in handen is gegeven van een advocaat of deurwaarder.

Wilt u meer weten ?

Wellicht heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen.

De medewerkers van Patrimonium helpen u graag verder.

Klachten kunt u sturen naar:

Klachtencommissie Christelijke
Woonstichting Patrimonium
Postbus 116
8320 AC Urk

Wat gebeurt er met uw klacht

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht ontvangt u een bevestiging dat de klacht is binnengekomen. Tevens hoort u of de klacht in behandeling wordt genomen en of de commissie of Patrimonium de klacht behandelt. Als u het met een doorverwijzing door de klachtencommissie niet eens bent kunt u alsnog de commissie verzoeken de klacht zelf in behandeling te nemen. Vervolgens doet de klachtencommissie of Patrimonium u een voorstel.

De commissie kan u en Patrimonium uitnodigen voor een hoorzitting. De commissie beslist na de hoorzitting over de klacht, buiten aanwezigheid van derden. De commissie brengt advies uit aan de directeur/bestuurder. U krijgt uiterlijk binnen 1 maand na de hoorzitting de schriftelijke beslissing van de directeur/bestuurder.



Patrimonium
thuis in wonen

Christelijke Woonstichting Patrimonium
Richel 4
8321 RX Urk
telefoon: 0527 681705
email: info@patrimoniumurk.nl
website: www.patrimoniumurk.nl