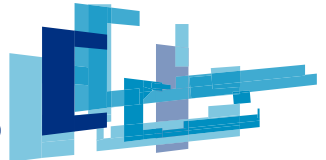


van **ALCKMAER**
voor wonen



KLACHTENWIJZER



INLEIDING

Wij doen onze uiterste best zoveel mogelijk te voldoen aan uw wensen. Onze medewerkers (of bedrijven die in onze opdracht werken) zullen u daarbij doorgaans vriendelijk en behulpzaam te woord staan. Een enkele keer gaat het echter wel eens mis. Indien u meent verkeerd of onzorgvuldig te zijn behandeld, is het mogelijk om daarover een klacht in te dienen. Als klant heeft u dat recht. Klagen heeft echter een negatieve klank. Dat is jammer, want voor Van Alckmaer betekent uw klacht ook dat wij daarvan kunnen leren en voor de toekomst onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wij streven er oprecht naar om uw klacht op te lossen en u tevreden te stellen.

De regionale woningcorporaties hebben zich verplicht om klachten van klanten volgens bepaalde regels te behandelen. In deze brochure vindt u informatie over deze regels en de stappen die u kunt nemen bij een klacht.

Wat is een klacht?

Waar mensen woonruimte huren en verhuren kunnen problemen ontstaan. Problemen die ontstaan in de omgang tussen mensen kunnen tot een klacht leiden. Maar het kan ook zijn dat de organisatie van onze dienstverlening niet goed is geregeld. Overigens bedoelen wij in dit verband met een klacht niet hetzelfde als een reparatieverzoek. Samengevat: een klacht gaat over zaken die volgens u anders kunnen.

Welke stappen kunt u zetten als u een klacht heeft over onze dienstverlening?

Stap 1

Klachtenafhandeling door Van Alckmaer

U bespreekt uw klacht met de desbetreffende medewerker. Indien u het onderling niet eens kunt worden, neemt u contact op met de direct leidinggevende van deze medewerker. Wordt uw klacht binnen tien werkdagen niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u overgaan tot stap 2 en eventueel tot stap 3.

Het is goed als u eerst probeert uw klacht te bespreken met de medewerker op wie uw klacht betrekking heeft. Alleen dán kan hij/zij er iets mee doen. Door uw klacht te melden, maakt u duidelijk dat er volgens u iets gedaan moet worden. Bovendien geeft u hem/haar de kans de dienstverlening te verbeteren. Daarmee helpt u niet alleen uzelf, maar profiteren ook ander klanten van deze verbetering!

Lost dit gesprek uw klacht niet op, dan kunt u contact opnemen met de direct leidinggevende van de medewerker. Als u niet weet wie dat is, kunt u dat opvragen bij de medewerker of bij Van Alckmaer via telefoonnummer 072 - 541 03 40.

U kunt uw klacht telefonisch of schriftelijk aan de direct leidinggevende bekend maken. Deze persoon neemt dan contact op met de desbetreffende medewerker van Van Alckmaer. Indien dat niet tot een oplossing van uw klacht leidt, zal de leidinggevende een gesprek voorstellen tussen u, de medewerker en de leidinggevende zelf. In dat gesprek wordt gezocht naar een oplossing van uw klacht. Indien u bij dit gesprek niet aanwezig wilt zijn, bespreekt de leidinggevende de klacht met de medewerker alleen, en informeert u vervolgens over de voorgestelde oplossing.

N.B. Alle medewerkers van Van Alckmaer zijn tot geheimhouding verplicht over alle gegevens waarvan zij bij de behandeling van de klacht kennis hebben gekregen.

Stap 2:

Klachtenbehandeling door de SVNK Regionale Klachtencommissie voor woningcorporaties

In het voorgaande werd uiteengezet wat de eerste stap is als u een klacht heeft. Als de medewerker en zijn leidinggevende geen bevredigende oplossing kunnen bieden, is de volgende mogelijkheid u te wenden tot de SVNK Regionale Klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie die geen verantwoording aflegt aan de corporaties. Uw klacht moet daar schriftelijk en binnen zes maanden na het ontstaan van de klacht worden ingediend. Het adres van deze commissie is:

SVNK Regionale Klachtencommissie

Postbus 270

1860 AG Bergen (NH)

Uw klacht wordt uiterlijk binnen twintig werkdagen na ontvangst door de Regionale Klachtencommissie behandeld. Van de commissie krijgt u de gelegenheid om te worden gehoord en uw klacht toe te lichten. De Regionale Klachtencommissie is samengesteld uit drie leden. Aan de commissie is een werksecretaris toegevoegd. De leden worden voorgedragen door de huurders en door de verhuurders. Gezamenlijk kiezen deze leden een onafhankelijke voorzitter.

De commissie zal uw klacht objectief beoordelen. Na behandeling verstuurt de commissie binnen tien werkdagen een schriftelijk advies aan Van Alckmaer. U ontvangt ook een afschrift van dit advies. Binnen tien werkdagen na het uitbrengen van het advies van de Regionale Klachtencommissie informeert Van Alckmaer u schriftelijk over wat er met het advies wordt gedaan.

Het behandelen van een klacht door zowel Van Alckmaer als de Regionale Klachtencommissie is kosteloos.

Step 3: Beroep

Indien het advies van de Regionale Klachtencommissie, of de beslissing die de directie van Van Alckmaer neemt op het advies, niet door u wordt geaccepteerd, dan bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de kantonrechter.

Tot slot

Het kan zijn dat u aarzelt om een klacht in te dienen. Ook al bent u niet tevreden over onze dienstverlening. U voelt zich misschien van onze dienstverlening afhankelijk, of uw gevoel is tegenstrijdig en u bent ondanks een klacht tegelijkertijd tevreden over de (andere) dienstverlening van Van Alckmaer. U zult daarbij zelf de afweging dienen te maken of u iets met uw klacht wilt doen. Bedenk daarbij wel, dat er alleen iets kan veranderen, indien u zelf een eerste stap zet. Dat is niet altijd even gemakkelijk, maar soms wel nodig. In de praktijk blijkt dat het gesprek met de desbetreffende medewerker (stap 1) vaak de oplossing van uw klacht dichterbij brengt.

Keetgracht 1
1811 AM Alkmaar

Postbus 191
1800 AD Alkmaar

T (072) 541 03 40
F (072) 540 07 95
E info@vanalckmaer.nl
www.vanalckmaer.nl