

Kleine
Meierij

samenwonen

BENT U NIET TEVREDEN?

VERTEL HET ONS!

INHOUD

- 03 HEEFT U EEN KLACHT?
- 03 DE KLACHTENCOMMISSIE
- 03 WELKE KLACHTEN KUNT U VOORLEGGEN AAN DE COMMISSIE?
- 03 HOE DIENT U EEN KLACHT IN BIJ DE COMMISSIE?
- 03 BENT U HET ONEENS MET HET BESLUIT?
- 04 ANDERE KLACHTEN
- 04 BEROEPSCOMMISSIE
- 04 WOONRUIMTEVERDELING
- 04 HUURCOMMISSIE
- 04 BUURTBEMIDDELING

Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat u het bij ons naar de zin heeft, in een fijn huis en een prettige omgeving. Toch kan het gebeuren dat u een keer niet tevreden bent. Over onze dienstverlening, over de manier waarop wij u te woord staan of de manier waarop wij reparaties of groot onderhoud uitvoeren. Het kan ook zijn dat u problemen heeft met de huurprijs, de huurbetaling of dat u (over)last ervaart van uw burens en/of uw omgeving. Vervelend, want wij zien u graag tevreden. Als u een klacht heeft, laat het ons dan weten. Samen met u zoeken wij graag naar een goede oplossing.

HEEFT U EEN KLACHT?

Dan kunt u dat op verschillende manieren aan ons vertellen. U kunt uw klacht persoonlijk aan de balie van ons kantoor melden. Maar u kunt uw klacht ook telefonisch, per brief of per e-mail aan ons doorgeven. Samen proberen wij dan tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan ontvangt u een brief van onze directie waarin wij ons standpunt toelichten. U heeft in dat geval de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan een andere organisatie, zoals de huurcommissie of de kantonrechter. Gaat uw klacht over onze dienstverlening, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie.

TIP
Als u niet tevreden bent, dan horen wij het graag van u. Samen zoeken wij dan graag naar een oplossing.

DE KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die bestaat uit drie personen. De leden van de commissie hebben geen binding met Kleine Meierij. Eén lid is voorgedragen door de gezamenlijke Huurdersbelangenorganisatie en één lid is voorgedragen door Kleine Meierij. Deze twee leden kiezen samen de derde persoon.

WELKE KLACHTEN KUNT U VOORLEGGEN AAN DE COMMISSIE?

U kunt alleen een klacht voorleggen aan de Klachtencommissie als u reeds geprobeerd heeft om met ons tot een passende oplossing te komen en u het niet eens bent met het schriftelijk besluit van onze directie. Meld uw klacht wel binnen drie weken na ontvangst van onze brief bij de Klachtencommissie. Gaat uw klacht over onze dienstverlening of over de wijze waarop wij ons beleid op uw situatie hebben toegepast, dan neemt de Klachtencommissie uw klacht in behandeling. Aan de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie zijn voor u geen kosten verbonden.

HOE DIENT U EEN KLACHT IN BIJ DE COMMISSIE?

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail voorleggen aan de Klachtencommissie, wier contactgegevens u op de laatste pagina van deze brochure vindt. U krijgt binnen twee weken na ontvangst een schriftelijke bevestiging. Hierin staat beschreven wat er met uw klacht gedaan gaat worden. De Klachtencommissie bekijkt uw probleem en beoordeelt in eerste instantie of zij uw klacht in behandeling kan nemen. Als dit het geval is, ontvangt u een uitnodiging om uw klacht mondeling bij de commissie toe te lichten. Ook vraagt de Klachtencommissie een uitleg van Kleine Meierij. De Klachtencommissie doet vervolgens een adviserende uitspraak aan het bestuur van Kleine Meierij. Het bestuur neemt het advies bijna altijd over. U ontvangt de definitieve uitspraak binnen vier weken na de hoorzitting. In dit schriftelijke en toegelichte besluit van onze directie staat ook het schriftelijk advies dat de Klachtencommissie gegeven heeft.

TIP
Voor een onafhankelijke beoordeling kunt u altijd uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie.

BENT U HET ONEENS MET HET BESLUIT?

Bent u het niet eens met dat besluit, dan is het voor u altijd nog mogelijk om juridisch advies in te winnen bij Het Juridisch Loket (rechtshulpverlening) of direct naar de kantonrechter te stappen.

ANDERE KLACHTEN

De Klachtencommissie behandelt niet alle klachten. Zij behandelt alleen klachten over de dienstverlening van Kleine Meierij. Voor andere klachten kunt u terecht bij de volgende organisaties.

BEROEPSCOMMISSIE WOONRUIMTEVERDELING

Bent u woningzoekende en heeft u een klacht over de manier waarop wij onze woningen aanbieden? Wij doen dit volgens het Convenant Woonruimteverdeling 's-Hertogenbosch. Bent u van mening dat u niet volgens de regels van het Convenant bent behandeld, dan kunt u bezwaar maken bij de speciale Beroepscommissie. De kosten voor het indienen van een bezwaarschrift zijn € 25,00.



HUURCOMMISSIE

Heeft u een klacht over de jaarlijkse huurverhoging of de huurprijs van uw woning? Of vindt u dat uw woning ernstig achterstallig onderhoud heeft? Dan kunt u bezwaar maken bij de Huurcommissie. Meer informatie hierover vindt u op de website van de Huurcommissie, www.huurcommissie.nl.

BUURTBEMIDDELING

Bij een overlastklacht, kunt u gebruik maken van buurtbemiddeling. Wilt u hier meer informatie over, dan kunt u contact opnemen met ons klantteam.

MEER INFORMATIE?

U kunt het reglement van de Klachtencommissie opvragen bij Kleine Meierij of downloaden via www.kleinemeierij.nl. Wilt u meer informatie of advies over het indienen van een klacht? Neemt u dan contact op met ons klantteam. Zij helpen u graag verder.

BELANGRIJKE ADRESSEN

Kleine Meierij

Dorpsstraat 58
Postbus 212
5240 AE Rosmalen
T. 073 851 00 00
I. www.kleinemeierij.nl

Klachtencommissie

Secretariaat
Postbus 212
5240 AE Rosmalen
E. klantteam@kleinemeierij.nl

Huurcommissie

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

Beroepscommissie Woonruimteverdeling

Postbus 666
5201 AR 's-Hertogenbosch

Het Juridisch Loket (rechtshulpverlening)

vestiging 's-Hertogenbosch
Stationsweg 9
Postbus 698
5201 AR 's-Hertogenbosch
T. 0900 80 20
I. www.juridischloket.nl

Rechtbank 's-Hertogenbosch

Postbus 70584
5201 CZ 's-Hertogenbosch
T. 073 620 20 20