

aramis

allee
WONEN

Klachtenbehandeling



PRETTIG WONEN

Samen werken aan wonen en wijken

Klachten? Blijf er niet mee zitten!

Aramis AlleeWonen ziet bij voorkeur alleen tevreden huurders en zet alles in het werk om onenigheid te voorkomen. Toch blijkt dat helaas niet altijd mogelijk. Waar gewerkt wordt worden soms fouten gemaakt. Dit geldt voor onszelf en bijvoorbeeld ook voor bedrijven die in onze opdracht werken, zoals aannemersbedrijven en HetPunt. In deze folder leest u wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft en u samen met onze medewerkers niet tot een afdoende oplossing kunt komen.

Wat is een klacht?

Deze folder beschrijft wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft over de wijze waarop wij als bedrijf hebben gehandeld of juist iets hebben nagelaten. Ook kan het zijn dat u bijvoorbeeld niet tevreden bent over de wijze waarop een individuele medewerker heeft gehandeld.

Het gaat hier dus heel nadrukkelijk niet over onderhoudsklachten of bijvoorbeeld klachten over uw burens. Bij die laatste soort klachten kunt u contact opnemen met uw eigen woonconsulent. Ook de bezwaarschriften naar aanleiding van de huurverhoging worden op een andere wijze en een andere instantie – de Huurcommissie – behandeld.

Wat moet u doen als u een klacht heeft?

We vragen u in eerste instantie uw klacht te bespreken met de medewerker waar u contact mee gehad hebt. Als u dat wenst kan de leidinggevende van de betrokken medewerker bij dit gesprek aanwezig zijn. Wanneer dit gesprek voor u een onbevredigend resultaat heeft, kunt u zich wenden tot de directeur van Aramis AlleeWonen.

De werkwijze

Wanneer u de klacht wilt voorleggen aan de directeur, moet dit schriftelijk gebeuren. U kunt dit doen per brief of door het invullen van een formulier dat verkrijgbaar is via HetPunt.

U krijgt vervolgens een bevestiging van de ontvangst van de klacht. In deze bevestigingsbrief staat ook vermeld op welke wijze en wanneer de klacht verder wordt behandeld. De behandeling van uw klacht vindt in ieder geval plaats binnen een termijn van vier weken. Er wordt een intern onderzoek ingesteld, een onderdeel hiervan kan zijn dat u het verzoek krijgt een mondelinge toelichting te geven op de situatie. Zodra het onderzoek is afgerond krijgt u daarvan bericht. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat er binnen of namens Aramis AlleeWonen een fout is gemaakt, wordt de klacht gegrond verklaard. Uit het interne onderzoek kan ook blijken dat er geen fouten zijn gemaakt. Op dat moment wordt de klacht ongegrond verklaard. U krijgt daarvan schriftelijk bericht. Wanneer u het daar niet mee eens bent kunt u eventueel een beroep doen op de Regionale Geschillencommissie.



De Regionale Geschillencommissie

Bent u het niet eens met de schriftelijke beslissing over uw klacht, dan is er sprake van een geschil. Een geschil kunt u alleen voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie als u de bovenstaande wegen hebt bewandeld. Als u dit niet heeft gedaan, ontvangt u een bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

De ontvangst van uw klacht wordt door de Regionale Geschillencommissie altijd onmiddellijk bevestigd. De commissie beoordeelt vervolgens of het probleem tot haar werkterrein behoort. Als dit het geval is, wordt u binnen drie weken uitgenodigd om uw kant van het verhaal toe te lichten. Wanneer u dat wilt, kunt u iemand meenemen om u daarbij te ondersteunen.

De uitspraak

Binnen vier weken na de behandeling van uw klacht ontvangt u de uitspraak van de Regionale Geschillencommissie. De uitspraak die de commissie doet over uw klacht is bindend voor Aramis AlleeWonen. Dit betekent dat Aramis AlleeWonen zich moet houden aan deze uitspraak.

AlleeWonen wordt gevormd door Aramis AlleeWonen en Singelveste AlleeWonen.

Meer informatie?

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Onze adviseurs zijn graag bereid u nader te informeren. Ze zijn bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur in HetPunt, Laan van Brabant 50, telefoonnummer (0165) 58 03 99.

aramis

allee
WONEN

Postbus 231 4700 AE Roosendaal
Bezoekadres HetPunt
Laan van Brabant 50 4701 BL Roosendaal
Telefoon (0165) 58 03 99

www.hetpunt.nl