

5

Hoe werkt de klachtencommissie?

Deze folder is bedoeld om huurders, bewonersorganisaties en woningzoekenden wegwijs te maken in het indienen van een klacht bij de klachtenadviescommissie. Voordat de klacht over de uitvoering van beleid kenbaar wordt gemaakt aan de klachtenadviescommissie, is de klacht reeds schriftelijk voorgelegd aan de betreffende afdeling van Woonveste.



Indien de klant ontevreden is over de schriftelijke reactie van de afdeling, kan de klacht in bepaalde gevallen voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtenadviescommissie volgens het klachtenreglement. Dit reglement is te verkrijgen bij Woonveste, Afrikalaan 92 te Drunen.

Samenstelling en klachtenbehandeling

De klachtenadviescommissie bestaat uit drie leden: een lid, dat voorgedragen is door de Gezamenlijke Overlegraad Huurdersverenigingen; een lid, op voordracht van de statutair directeur en een onafhankelijk voorzitter (art. 13; lid 7, reglement klachtenadviescommissie). De leden beschikken over deskundigheid op het werkgebied van Woonveste en zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonlijke gegevens.

Het doel van de klachtenadviescommissie is om aan een goede en onafhankelijke behandeling van klachten bij te dragen. Voordat een klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen, dient de klacht eerst schriftelijk voorgelegd te worden aan de directie van Woonveste. De directie krijgt dan veertien dagen de gelegenheid om schriftelijk op deze klacht te reageren. Klachten, die door de commissie in behandeling worden genomen, mogen alleen betrekking hebben op de uitvoering van het beleid en dienen binnen drie maanden na de reactie van de directie voorgelegd te worden aan de klachtenadviescommissie.

De vergadering van de commissie is niet openbaar. De betrokken partijen kunnen op eigen verzoek of op uitnodiging van de commissie bij het overleg aanwezig zijn. Na een besloten overleg van de commissie wordt een bindend advies verstrekt aan de directie. De commissie neemt geen klachten in behandeling die gericht zijn tegen het bestuursbeleid. Wil men een klacht indienen tegen het bestuursbeleid dan kan men dit rechtstreeks doen bij het bestuur. Verder worden klachten die gericht zijn tegen een aangezegde huurverhoging en klachten die reeds elders (b.v. bij een rechter) zijn ingediend, niet door de commissie in behandeling genomen.

Heeft u nog vragen, dan kunt u telefonisch contact opnemen met Woonveste: 0416 - 37 87 80.



Adres

Woonveste

Afrikalaan 92

5152 MD Drunen

Postbus 127

5150 AC Drunen

Tel: 0416 - 37 87 80

Fax: 0416 - 37 32 76

E-mail: info@woonveste.nl

Website: www.woonveste.nl

Openingstijden

Maandag t/m woensdag:
08.30 - 16.30 uur

Donderdag:
08.30 - 19.00 uur

Vrijdag:
08.30 - 12.30 uur

woonveste 

Deze folder betreft algemene informatie waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.