

heem  
wonen



Klachten en  
geschillen

waar je thuis bent....

# Gericht op tevreden klanten

Onze dienstverlening is er op gericht om onze klanten zo goed mogelijk te helpen. Meestal slagen we daar ook in. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. U vindt bijvoorbeeld dat HEEMwonen niet correct heeft gehandeld bij uw overlastmelding of er ontstaat een meningsverschil tussen u en een medewerker van HEEMwonen.

# Een klacht of geschil indienen

## Hoe kan ik een klacht melden?

Meld uw klacht altijd eerst bij HEEMwonen!

U kunt de klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- schriftelijk per brief of e-mail.  
De contactgegevens vindt u op de laatste pagina van deze folder
- telefonisch via ons servicecentrum: (045) 645 44 44
- persoonlijk door langs te komen op ons kantoor aan de Markt 52 in Kerkrade en uw klacht persoonlijk bij ons te melden.

Als u belt of langskomt, bekijken we samen met u wat er aan de hand is.

In de meeste gevallen vragen we u om uw klacht op papier te zetten.

Wij gaan na hoe de klacht is ontstaan en hoe wij deze kunnen oplossen. Meestal lukt het om een probleem in goed onderling overleg op te lossen en is de klant uiteindelijk tevreden. Het kan ook zijn dat wij uw probleem niet kunnen oplossen en u doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de Huurcommissie.

## Nog niet tevreden? Het klachtenformulier!

Bent u niet tevreden over de oplossing die wij voorstellen? Of vindt u dat (een medewerker van) HEEMwonen uw klacht niet goed heeft opgepakt? Laat ons dit dan schriftelijk weten via een speciaal formulier: het *klachtenformulier*. Op dit formulier geeft u aan waarover u ontevreden bent, hoe uw klacht is ontstaan en wat u al heeft gedaan om het probleem op te lossen en wat u van HEEMwonen verwacht.

## Hoe kan ik een formele klacht indienen?

- U kunt het *klachtenformulier* online op onze website invullen. Ga naar [www.heemwonen.nl](http://www.heemwonen.nl) en log in op 'mijn HEEMwonen', uw persoonlijke pagina op internet.  
Vul hier het *klachtenformulier* in.
- U kunt ook bellen met ons servicecentrum via (045) 645 44 44.  
Wij sturen u dan een formulier.

Wij nemen binnen een week nadat wij uw *klachtenformulier* hebben ontvangen contact met u op. Binnen twee weken na ontvangst krijgt u een schriftelijke reactie. Hierin staat wie de klacht behandelt, hoe wij met uw klacht aan de slag gaan en binnen welke termijn wij de klacht denken op te lossen. Meestal lukt het op deze manier alsnog om een klacht op te lossen en de klant tevreden te stellen.

# Van klacht naar geschil

Als u er met HEEMwonen niet uitkomt, spreken we niet meer van een klacht maar van een geschil. U kunt dan contact opnemen met de geschillenadviescommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, bestaande uit drie leden en drie plaatsvervangende leden.

De leden van de geschillenadviescommissie zijn allen onafhankelijk en niet in dienst van HEEMwonen. De commissie behandelt klachten waarvan u vindt dat HEEMwonen deze niet correct heeft opgelost. Inclusief het (onjuist) handelen van HEEMwonen of van personen die voor ons werken. Het reglement van de geschillenadviescommissie vindt u op onze website en is verkrijgbaar op ons kantoor aan de Markt 52 in Kerkrade.

## Hoe kan ik een geschil indienen?

U kunt uw geschil bij de geschillenadviescommissie indienen via een speciaal *geschillen* formulier. Bel het servicecentrum van HEEMwonen via (045) 645 44 44 en wij sturen het formulier naar u toe. U kunt het formulier ook per email aanvragen via [info@heemwonen.nl](mailto:info@heemwonen.nl).

## De geschillenadviescommissie behandelt geen geschillen:

- die niet eerder schriftelijk zijn gemeld bij HEEMwonen via het klachtenformulier
- die zijn voorgelegd aan de rechter of aan een andere officiële instantie
- over al eerder vastgelegd beleid met algemene strekking
- die discriminerend van aard zijn
- over de jaarlijkse huurverhoging, de huurprijs of over de servicekosten (deze klachten worden behandeld door de huurcommissie)

Bovenstaande geschillen zijn niet ontvankelijk en worden daarom niet in behandeling genomen.

## Hoe lang moet ik wachten op een uitspraak?

Binnen een week na ontvangst van uw *geschillen* formulier ontvangt u van de commissie een schriftelijke ontvangstbevestiging. Dan kijkt de commissie of het geschil ontvankelijk is en in behandeling kan worden genomen. Daarover ontvangt u binnen vier weken bericht.

Als het geschil ontvankelijk is, worden beide partijen, u en HEEMwonen, uitgenodigd hun verhaal te doen tijdens een vergadering van de commissie: de hoorzitting. De hoorzitting vindt twee weken later plaats. U mag zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

Als de commissie over voldoende informatie beschikt, brengt zij binnen twee weken na de hoorzitting schriftelijk advies uit aan het bestuur van HEEMwonen. U ontvangt het advies van de commissie.

De beslissing van HEEMwonen ontvangt u uiterlijk vier weken na de hoorzitting. In principe neemt het bestuur van HEEMwonen het advies van de geschillenadviescommissie over. Als dat niet het geval is, motiveert het bestuur waarom wordt afgeweken van het advies.

De doorlooptijd van een geschil neemt dus zo'n drie maanden in beslag. Wanneer sprake is van een spoedeisende situatie wordt de doorlooptijd korter. De voorzitter van de geschillenadviescommissie beoordeelt of sprake is van spoed.

In uitzonderlijk gevallen is de doorlooptijd langer. Bijvoorbeeld als een technisch onderzoek nodig is. Als dit het geval is, ontvangt u tijdig bericht.

## Schema behandelingstermijnen van een geschil

| Omschrijving   | Aantal weken | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
|--|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| 1. Ontvangstbevestiging ( <i>artikel 9.1</i> )<br>Reactietermijn HEEMwonen ( <i>artikel 11.1</i> )<br>Ontvankelijkheidsverklaring ( <i>artikel 9.2 b</i> ) |              | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
| 2. Bericht naar klager/ uitnodiging hoorzitting<br>( <i>artikel 9.3 jo. artikel 11.2</i> )   |              |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |   |    |    |    |    |    |
| 3. Inleveren stukken partijen<br>( <i>artikel 9.7</i> )  |              |   |   |   |   |   | ■ |   |   |   |    |    |    |    |    |
| 4. Beoordeling geschil/hoorzitting<br>( <i>artikel 9.3</i> )   |              |   |   |   |   |   | ■ | ■ |   |   |    |    |    |    |    |
| 5. Einde behandeling/schriftelijk advies aan bestuur<br>( <i>artikel 14.2</i> )  |              |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ | ■  | ■  |    |    |    |
| 6. Besluit bestuur HEEMwonen<br>( <i>artikel 15.1</i> )  |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ■  | ■  | ■  | ■  |

## Niet eens met uitspraak?

Mocht u het niet eens zijn met de beslissing van HEEMwonen, dan geven wij aan bij welke andere instanties u terecht kunt om tot een oplossing te komen.

U bent vrij om naar de rechter te stappen. Voordat u deze (vaak dure) stap zet, doet u er goed aan om (gratis) advies in te winnen bij het Juridisch Loket in Heerlen, telefonisch via 0900 8020 (€ 0,10 per minuut) of via [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl).

## Huurcommissie

De huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen over huurprijs, servicekosten en onderhoud van huurwoningen. De huurcommissie is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.00 tot 20.00 uur. Het telefoonnummer is 1400 (lokaal tarief). Kijk ook op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).



Contactgegevens HEEMwonen

Bezoekadres: Markt 52, Kerkrade ☎ (045) 645 4444

Postadres: Postbus 135, 6460 AC Kerkrade

✉ info@heemwonen.nl 🌐 [www.heemwonen.nl](http://www.heemwonen.nl)