



Patrimonium
thuis in wonen

Niet tevreden? Laat het ons weten

Klachten, laat het ons weten

Patrimonium wil de kwaliteit van haar dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van de klant. Als klant heeft u recht op een goede woning, snelle en vakkundige uitvoering van reparatieverzoeken en adequate service en informatie.

Hoe goed we het ook willen doen, het kan altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over de wijze waarop Patrimonium heeft gehandeld of de manier waarop een van onze medewerkers u behandeld heeft.

Laat het ons in ieder geval weten als u niet tevreden bent. Alleen dan kunnen wij er iets aan doen. In deze folder kunt u lezen waar u met een klacht terecht kunt en wat er mee gebeurt.

Problemen zijn er om op te lossen

Waar gewerkt wordt vallen spaanders. Anders gezegd, waar mensen werken worden fouten gemaakt. Dat is overal zo en bij Patrimonium is het dus niet anders. Dagelijks staan alle medewerkers van Patrimonium klaar om haar huurders van dienst te zijn. Dat er hierbij wel eens wat verkeerd gaat of dat er een misverstand ontstaat is menselijk. Ergernis en boosheid kunnen het gevolg hiervan zijn. Ook dat is te begrijpen.

Hoe kunt u een klacht indienen

Als u een klacht heeft moet u die schriftelijk melden bij Patrimonium. Wij kunnen uw klacht in veel gevallen samen oplossen. Wij zorgen ervoor dat uw brief bij de juist medewerker terecht komt. Binnen twee werkdagen krijgt u van ons een ontvangstbevestiging. Daarin staat welke medewerker uw klacht behandelt en de termijn waarop hij of zij uw brief beantwoordt.

Ons antwoord

Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht, krijgt u van ons bericht over wat wij met uw klacht doen. Bij spoedeisende zaken krijgt u zo snel mogelijk antwoord.

Is de klacht nog niet opgelost?

Wij proberen uw klacht zo goed en zo snel mogelijk te verhelpen. Toch kan het gebeuren dat we er samen niet goed uitkomen. Bijvoorbeeld wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop de klacht is afgehandeld of met de oplossing die is voorgesteld. In dat geval kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke klachtenadviescommissie. Er zijn een paar uitzonderingen:

- klachten over de huurprijs worden behandeld door de Huurcommissie (postbus 16495, 2500 BL Den Haag) of de Kantonrechter;
- klachten die al door een andere instantie in behandeling zijn genomen kunnen niet bij de klachtenadvies commissie worden ingediend.
- klachten van woningzoekenden over de inschrijving neemt de klachtencommissie niet in behandeling.

Klachtenadviescommissie

De Klachtenadviescommissie

Patrimonium heeft samen met 10 andere woningcorporaties gezamenlijk een Klachtenadviescommissie.

Dit is een onafhankelijke commissie die uit maximaal zes personen bestaat. Naast een onafhankelijke voorzitter en vicevoorzitter heeft de klachtenadviescommissie tenminste twee leden die voorgedragen zijn door de bewonersvertegenwoordigingen van de corporaties.

Werkwijze van de commissie

De behandeling van klachten gaat volgens een vaste procedure. Deze procedure is vastgelegd in het reglement klachtenadviescommissie. Wanneer u nog niet met uw klacht bij Patrimonium bent geweest of wanneer zij nog bezig zijn de klacht op te lossen, verwijst de klachtenadviescommissie u eerst naar ons terug.

U krijgt altijd binnen drie weken bericht van de commissie dat uw klacht is binnengekomen en wat ermee gedaan gaat worden.

De hoorzitting: hoor en wederhoor

De klachtenadviescommissie bestudeert uw klacht, beoordeelt of de klacht tot haar werkterrein behoort en vraagt Patrimonium om uitleg.

Wanneer de klachtenadviescommissie uw klacht in behandeling neemt, wordt een hoorzitting georganiseerd. Tijdens deze zitting kunt u uw klacht toelichten. U ontvangt hiervoor een uitnodiging en kunt, wanneer u dat wilt, iemand meenemen die u helpt. Een uitnodiging voor deze besloten bijeenkomst, waarbij tenminste drie commissieleden aanwezig zijn, ontvangt u binnen drie weken na ontvangst van de klacht. Ook de betrokken medewerker wordt tijdens deze bijeenkomst gehoord.

Bindend advies

De uitspraken die de commissie doet, moeten door Patrimonium worden uitgevoerd. Wordt

u in het ongelijk gesteld, dan moet u zich daarbij neerleggen. Alleen als Patrimonium zwaarwegende redenen heeft, die bovendien goed beargumenteerd zijn, kan zij van dit advies afwijken

Uitspraken

Binnen twee weken na de behandeling van uw klacht brengt de commissie advies uit aan de directie van Patrimonium. Binnen vijf werkdagen neemt de directie een beslissing. Daarna krijgt u binnen een week schriftelijk het advies van de klachtenadviescommissie met de beslissing van de directie.

Belangrijke informatie

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de klachtenadviescommissie. Aan de behandeling van de klachten door de commissie zijn geen kosten verbonden. Het reglement van de klachtenadviescommissie met een uitgebreide procedurebeschrijving kunt u bij Patrimonium opvragen.

Een klacht indienen in het kort:

- u heeft een klacht;
- u meldt de klacht mondeling of schriftelijk bij Patrimonium: binnen vijf werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging;
- binnen twee weken hoort u wat wij met de klacht doen;
- is de klacht niet opgelost?;
- u meldt dan de klacht schriftelijk bij de klachtencommissie;
- binnen drie weken hoort u wat de klachtencommissie met de klacht gaat doen;
- u kunt uw klacht toelichten tijdens een hoorzitting;
- binnen twee weken na de behandeling geeft de klachtencommissie advies aan de directie van Patrimonium;
- de directie besluit binnen vijf werkdagen wat ze met het advies doet;
- binnen een week ontvangt u schriftelijk het advies van de klachtenadviescommissie met de beslissing van de directie.

Adres klachtenadviescommissie:

Dorpsstraat 24A, 7451 BV, Holten