

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.

## Hoe kan ik een klacht melden?

Meld uw klacht altijd eerst bij HEEMwonen. U kunt de klacht makkelijk aan ons doorgeven via uw persoonlijke pagina 'mijnHEEMwonen' op onze website: [www.heemwonen.nl/mijn-heemwonen](http://www.heemwonen.nl/mijn-heemwonen). U kunt uw klacht ook aan ons doorgeven via onze website, per e-mail of brief. Heeft u hier hulp bij nodig? Neem dan gerust contact met ons op.

Wij nemen binnen twee werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen contact met u op. We streven ernaar om uw klacht direct op te lossen. Mocht dit niet lukken, dan bespreken we samen de vervolgstappen. Krijgen we u niet aan de lijn, dan ontvangt u van ons een schriftelijk bericht met het verzoek om contact met ons op te nemen.

Meestal lukt het om in goed overleg tot een oplossing te komen. Het kan ook zijn dat wij er samen niet uitkomen. In dat geval wijzen wij u op de mogelijkheid om een geschil in te dienen.

## 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.

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.

## Hoe kan ik een geschil indienen?

U kunt uw geschil aan ons doorgeven via een formulier op onze website [www.heemwonen.nl](http://www.heemwonen.nl). Ga naar 'ik huur > niet tevreden > geschil'. U kunt uw geschil ook via e-mail of brief aan ons doorgeven. Heeft u hier hulp bij nodig? Neem dan gerust contact met ons op.

## De geschillenadviescommissie behandelt geen geschillen:

- die niet eerder schriftelijk zijn gemeld bij HEEMwonen
- 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 geschillenformulier 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 maximaal 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 uitzonderlijke 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
1 Ontvangstbevestiging		■											
2 Ontvankelijkheidsverklaring			■	■	■								
3 Bericht naar klager/uitnodiging hoorzitting (minimaal twee weken voor hoorzitting)						■							
4 Beoordeling geschil/hoorzitting								■	■				
5 Einde behandeling/uitspraak (uiterlijk twee weken na hoorzitting)											■		
6 Schriftelijk advies aan bestuur HEEMwonen											■		
Behandelingstermijn Geschillenadviescommissie		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
7 Besluit bestuur HEEMwonen (uiterlijk vier weken na hoorzitting)													■

### Niet eens met uitspraak?

Mocht u het niet eens zijn met de beslissing van HEEMwonen, dan heeft u nog twee mogelijkheden: naar de rechter stappen of de huurcommissie om hulp vragen.

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 (€ 0,25 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). Informeer vooraf welke kosten u eventueel kunt verwachten.

#### Contactgegevens HEEMwonen

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

Postadres: Postbus 135, 6460 AC Kerkrade

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

augustus 2018