

Voel je thuis



KLACHTEN EN GESCHILLEN



Dat u een tevreden huurder bent, is voor ons erg belangrijk. Dit willen we bereiken door een goede dienstverlening en service te bieden en onze afspraken na te komen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. In dat geval kunt u een klacht bij ons indienen. Natuurlijk proberen wij, in overleg met u, de klacht zo snel mogelijk en naar tevredenheid op te lossen.

KLACHTEN

Wat is een klacht?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening of over de manier waarop u bent behandeld, dan is er sprake van een klacht. Een paar voorbeelden:

- u vindt dat er een fout is gemaakt op financieel gebied, bijvoorbeeld bij het innen van de huur of bij de afrekening na vertrek uit een woning;
- u vindt dat u niet goed geholpen bent door één van onze medewerkers of door iemand die in opdracht van Acantus handelde;
- u bent niet tevreden over de manier waarop wij onderhoudswerkzaamheden aan uw woning hebben uitgevoerd.

Wilt u een storing melden, heeft u een reparatieverzoek of ervaart u overlast? Dat kan via het huurdersportaal.

Klacht melden

Als u een klacht heeft, dan kunt u dit op de volgende manieren melden:

- via het klachtenformulier op onze website;
- telefonisch via 0900 - 8400;
- schriftelijk: Postbus 110, 9640 AC Veendam;
- via het huurdersportaal (alleen voor huurders).

Wat gebeurt er met uw klacht?

Binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een reactie van één van onze medewerkers. Dit kan schriftelijk, telefonisch, per mail of persoonlijk zijn. Het is daarom belangrijk dat u uw contactgegevens aan ons doorgeeft. We kijken samen met u hoe wij de klacht kunnen oplossen of u ontvangt een reactie van ons wat wij met uw klacht hebben gedaan.

Niet tevreden?

Wij gaan er vanuit dat we samen uw klacht naar tevredenheid kunnen oplossen. Maar het kan zo zijn dat wij uw klacht niet naar wens hebben afgehandeld. In dat geval wordt uw klacht een geschil. Meer hierover leest u onder 'Geschillen'.



GESCHILLEN

Wat is een geschil?

Er is sprake van een geschil als u vindt dat uw klacht niet naar wens is afgehandeld. Geschillen kunt u indienen bij de Geschillencommissie. Een geschil kan **niet** in behandeling genomen als:

- a. de indiener van het geschil de interne organisatie van de corporatie niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om het geschil naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen;
- b. de indiener van het geschil of de corporatie de zaak, waarop het geschil betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of als een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
- c. het een geschil betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
- d. het geschil betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
- e. het geschil betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
- f. het geschil eerder door de commissie is behandeld;
- g. het geschil anoniem of discriminerend van aard is;
- h. de indiener van het geschil geen belang heeft bij het geschil.

Als de commissie een geschil niet in behandeling neemt, stelt de commissie de indiener van het geschil daarvan zo snel mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Hoe dient u een geschil in?

U kunt een geschil indienen via het Geschillenformulier of per brief. Het Geschillenformulier kunt u aanvragen via het contactformulier op onze website of bij de secretaris van de Geschillencommissie Acantus (0900 - 8400). Stuur u dit ingevulde formulier of uw brief naar de Geschillencommissie (postbus 110, 9640 AC Veendam).

Stap 1 Wat gebeurt er met uw geschil?

Als u een geschil indient, dan wordt deze voorgelegd aan de onafhankelijke Geschillencommissie. De Geschillencommissie adviseert de directie van Acantus over de behandeling van uw geschil. De Geschillencommissie stuurt u uiterlijk binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. U wordt binnen zes weken uitgenodigd om het geschil mondeling toe te lichten tijdens een zitting. Deze termijn kan maximaal met vier weken worden verlengd. U ontvangt in ieder geval vijf werkdagen voor de zitting een uitnodiging. De zitting is niet openbaar.

Stap 2 Hoe gaat de behandeling van uw geschil?

De zitting is bij voorkeur in uw woonplaats. U krijgt dan de gelegenheid om uw geschil toe te lichten. U kunt uzelf ook laten vertegenwoordigen of bijstaan; om u te laten vertegenwoordigen moet u wel vooraf schriftelijk een machtiging geven. In de zitting is sprake van hoor en wederhoor, dus u en Acantus krijgen de gelegenheid om na elkaar een toelichting te geven op het geschil.

Stap 3 **Advies van de Geschillencommissie**

De Geschillencommissie geeft een advies aan de directie van Acantus. Uiterlijk binnen vier weken wordt u over dit advies geïnformeerd. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd, bijvoorbeeld omdat er moet worden gewacht op onderzoeksgegevens. Vervolgens laat de directie van Acantus binnen vier weken de uiteindelijke beslissing schriftelijk aan u weten. Ook deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. Als de beslissing van Acantus afwijkt van het advies van de Geschillencommissie, dan legt Acantus de reden hiervan aan u uit.

De Geschillencommissie bestaat uit:

- één lid op voordracht van de huurdersorganisatie;
- één lid op voordracht van Acantus;
- een voorzitter die gezamenlijk door de huurdersorganisatie en Acantus is voorgedragen.

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de genomen beslissing? Dan kunt u het geschil voorleggen aan een (rechterlijke) instantie.

Meer informatie?

De informatie uit deze folder is onder andere gebaseerd op het Reglement Geschillencommissie Acantus. Dit reglement kunt u opvragen via de secretaris van de Geschillencommissie (0900 - 8400). Heeft u nog vragen? Kijkt u dan op onze website www.acantus.nl of neem contact met ons op.

Huurcommissie

Lukt het niet om uw klacht over de huurprijs, servicekosten of onderhoud van de woning samen op te lossen? Dan kunt u dit voorleggen aan de Huurcommissie. De Huurcommissie is een onafhankelijk, onpartijdige organisatie en is er voor huurders en verhuurders. Op de website www.huurcommissie.nl vindt u meer informatie.

Aquapark 7
9641 PJ Veendam
Postbus 110
9640 AC Veendam

T 0900 - 8400
E info@acantus.nl
I www.acantus.nl

