



Putten woning
stichting

info

Niet tevreden over Woningstichting Putten?

De medewerkers van Woningstichting Putten doen hun werk graag zo goed mogelijk. Reparatieverzoeken worden zo spoedig mogelijk behandeld, vragen worden zo doeltreffend en helder mogelijk beantwoord en bij het nemen van beslissingen staat de klant centraal. Kortom, ons streven is erop gericht om u als klant tevreden te stellen. Maar helaas, soms gaat het mis, ook bij ons.

Wanneer u het niet eens bent met de wijze waarop medewerkers van Woningstichting Putten, of bedrijven die voor ons werken hebben gehandeld, of juist niet hebben gehandeld, is er sprake van een klacht. Als woningzoekende, als huurder, of als groep bewoners kunt u uw klacht aan ons kenbaar maken. Dat kan schriftelijk, maar u kunt uw klacht ook op ons kantoor, telefonisch of per email aan ons doorgeven. U ontvangt binnen één week een reactie van ons op uw klacht. Dat doen we bijvoorkeur telefonisch, maar als u liever een schriftelijk antwoord wilt, kan dat natuurlijk ook.

Info

Woningstichting Putten

Bel: (0341) 357 405

of mail: info@wsputten.nl



Over welke onderwerpen kan het gaan?

- De afhandeling van een reparatieverzoek
- Een melding van overlast
- De huurbetaling
- De medewerkers van Woningstichting Putten
- Het aanbieden van woningen
- Het onderhoud van de woning
- De huurprijs

Onderstaand kunt u puntsgewijs lezen wat u kunt doen als u niet tevreden bent.

De afhandeling van een reparatieverzoek

Helaas voorkomt goed onderhoud niet dat er wel eens een storing optreedt of wat kapot gaat. Op een reparatieverzoek reageren wij zo snel mogelijk door het sturen van een vakman. Reparatieverzoeken kunt u doorgeven via e-mail - info@wsputten.nl - of telefonisch tijdens kantooruren, op maandag t/m donderdag van 08.00 tot 16.30 uur en op vrijdag van 08.00 tot 12.00 uur via (0341) 35 74 05. Na sluitingstijd, of in het weekend kunt u voor calamiteiten terecht bij Installatiebedrijf Blankespoor, (0341) 35 88 44.

Soms verandert een reparatieverzoek in een klacht. Bijvoorbeeld als u vindt dat de reparatie niet tijdig of correct is uitgevoerd, of wanneer afspraken niet worden nagekomen. Als dit

gebeurt, dan nemen wij uiteraard zo snel mogelijk maatregelen om het reparatieverzoek alsnog naar tevredenheid uit te voeren.

Een melding van overlast

Een goede relatie met burens en medebewoners is goud waard. Maar soms loopt het anders en ontstaan er problemen. Natuurlijk heeft u daar een eigen verantwoordelijkheid in. In onze folder Huren en Buren kunt u daarover meer lezen. Lukt het ondanks de eigen inspanning niet om tot een oplossing te komen, dan zijn wij graag bereid om met elkaar te kijken of we een oplossing kunnen vinden.

De huurbetaling

Bij het aangaan van een huurovereenkomst met Woningstichting Putten, verplicht u zich de huur voor de eerste van de maand te betalen. Betaalt u niet op tijd, dan ontvangt u nog dezelfde maand een herinnering en krijgt u de mogelijkheid om kosteloos een betalingsregeling te treffen. Betaalt u ook dan niet, dan schakelen wij een deurwaarder in. Zo'n maatregel brengt onnodige kosten met zich mee. Voorkomen is daarom de beste remedie. In onze folder Huurbetalen en meer... kunt u lezen op welke manier de Woningstichting u hierin van dienst kan zijn.

De medewerkers van Woningstichting Putten

Dienstverlening staat bij Woningstichting Putten hoog in het vaandel. Ondanks de inzet van onze professionele medewerkers, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u geholpen wordt. Vertel het ons, want van uw klacht kunnen wij leren!

Het tevredenstellen van onze klanten betekent echter niet, dat we altijd maar doen wat de klant zegt. Maar misschien betekent het wel, dat wij u niet voldoende hebben uitgelegd waarom wij juist die beslissing hebben genomen.

Klachtenadviescommissie

Natuurlijk proberen wij samen met u naar een goede oplossing voor uw klacht te zoeken. Mocht u niet tevreden zijn met de oplossing die wij u bieden, dan kunt u zich wenden tot de regionale klachtenadviescommissie. Deze commissie behandelt klachten voor Woningstichting Putten en vier andere corporaties in de regio.

De vijf leden van de commissie hebben geen werkrelatie met Woningstichting Putten. Ze zijn dus onafhankelijk. Voordat u een klacht kunt indienen bij de klachtenadviescommissie dient u de directeur van Woningstichting Putten een brief te hebben geschreven, waarin u aangeeft wat er is gebeurd. Binnen twee weken krijgt u van haar schriftelijk antwoord. Bent u dan nog steeds niet tevreden, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenadviescommissie.

U kunt uw brief sturen naar:

Klachtenadviescommissie

T.a.v. Het secretariaat

Postbus 418

3840 AK Harderwijk

Binnen vijf werkdagen ontvangt u van de Klachtenadviescommissie een bericht dat uw klacht is ontvangen en of de commissie deze in behandeling neemt.

Na ontvangst van uw klacht kan de commissie een hoorzitting houden. U kunt dan uw standpunt mondeling toelichten. Een medewerker van de woningstichting zal dat ook doen. Zowel u als de medewerker mag zich laten bijstaan door maximaal twee personen. De hoorzitting is altijd op het kantoor van Woningstichting Putten. De klachtenadviescommissie kan besluiten dat er nader onderzoek nodig is, bijvoorbeeld de bezichtiging van de woning. In dat geval wordt de

behandeling van uw klacht op een nader te bepalen tijdstip voortgezet. Uiterlijk vier weken na de zitting van de klachtenadviescommissie ontvangt u van ons een definitieve schriftelijke uitspraak op uw klacht. Deze uitspraak wordt bepaald door het gekwalificeerde advies dat onze directeur van de commissie ontvangt.

Meer informatie over de klachtenadviescommissie vindt u in hun folder. Kijk op www.wspuiten.nl, of vraag hem aan op ons kantoor: (0341) 35 74 05. Wij sturen u de folder dan kosteloos toe.

Niet alle geschillen worden door de klachtenadviescommissie behandeld. Voor sommige klachten kunt u terecht bij de huurcommissie en over een geschil over woningtoewijzing kunt u zich wenden tot de klachtencommissie woonruimteverdeling. Meer hierover leest u hieronder.

Het onderhoud van de woning, de huurprijs en servicekosten

Heeft u een klacht over het onderhoud van de woning, over de huurprijs, of over de servicekosten? Laat het ons weten! Onze werkwijze is bij deze klachten hetzelfde als bij andere klachten, namelijk zoals omschreven in de inleiding van deze brochure. Als u niet tevreden bent met ons antwoord, of de oplossing die we u bieden, dan kunt u uw klacht indienen bij de Huurcommissie. Zij beoordeelt of wij de regels rond onderhoud en huur op de juiste manier hanteren. Voordat u uw klacht indient bij de Huurcommissie moet u ons de mogelijkheid geven een oplossing te zoeken voor uw klacht. Voor meer informatie over de Huurcommissie kunt u kijken op www.huurcommissie.nl, of bellen met 0800 48 87 243.



Het aanbieden van woningen

De vrijkomende huurwoningen worden op onze website aangeboden voor de verhuur. Wij zijn hierbij gebonden aan de gemeentelijke huisvestingsverordening en de regels van de regionale woonruimteverdeling. Aan welke criteria u moet voldoen om voor een woning in Putten of de regio in aanmerking te komen, kunt u lezen in onze folder Wonen op de Noord-Veluwe, telefonisch bij ons aan te vragen, of te downloaden van onze website.

Bent u van mening dat de regels niet correct zijn toegepast, neem dan contact met ons op. Blijft u na onze uitleg over de toepassing van de regels bij uw standpunt, dan is er sprake van een geschil en kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie Regionale Woningtoewijzing. De informatiebrochure kunt u aanvragen bij de Woningstichting of downloaden op de website. Heeft uw klacht betrekking op de inhoud van de huisvestingsverordening, dan kunt u zich wenden tot de gemeente Putten.

Rechter

Natuurlijk hopen wij op een goede manier uw klachten op te lossen, eventueel met de tussenkomst van de klachtenadviescommissie, klachtencommissie woonruimteverdeling, of Huurcommissie. Lukt dit niet dan kunt u als laatste stap uw klacht voorleggen aan een (kanton)rechter. De meeste huurzaken worden behandeld door de kantonrechter. Bij de kantonrechter kunt u zich laten bijstaan door een advocaat, maar dat hoeft niet. Bij de rechtbank is een advocaat verplicht.

Belangrijke adressen

Woningstichting Putten
Spoorstraat 2
3881 BW PUTTEN
www.wspuiten.nl
info@wspuiten.nl
(0341) 35 74 05

Klachtenadviescommissie
T.a.v. het secretariaat
Postbus 418
3840 AK HARDERWIJK

Huurcommissie
Postbus 16495
2500 BL DEN HAAG
www.huurcommissie.nl
0800 - 488 72 43

Klachtencommissie woonruimteverdeling Noord-Veluwe
T.a.v. het secretariaat
Postbus 271
3840 AG HARDERWIJK
klachtencommissie@regionoordveluwe.nl

Rechtbank Zutphen
Postbus 9008
7200 GJ Zutphen
www.rechtspraak.nl
(0575) 59 35 00

Woningstichting Putten
Spoorstraat 2
3881 BW Putten
Postbus 230
3880 AE Putten
Tel: (0341) 357 405
info@wspuiten.nl
www.wspuiten.nl