



Verzoeken, klachten en geschillen





Inhoud

Verzoeken	3
Reparatieverzoeken	3
Vragen over rekeningen	3
Vragen over de huurprijs	4
Overlast	4
Klachten over het handelen van Rochdale	4
Eerst naar de vestiging	5
Geschillen	5
Behandeling door de Geschillenadviescommissie	6
Advies en beslissing	6

Dit is een uitgave van Woningstichting Rochdale. Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend. Het overnemen van (delen van) de tekst is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Rochdale.

Woningstichting Rochdale
Postbus 56659
1040 AR Amsterdam
www.rochdale.nl



KLANTGERICHT. OVERLAST. KLACHTEN. GESCHILLENCOMMISSIE. VERZOEKEN. VRAGEN.

Verzoeken, klachten en geschillen

Rochdale wil een klantgerichte organisatie zijn. Daarom proberen wij eventuele klachten van onze klanten zo goed mogelijk op te lossen. Deze brochure gaat over het indienen van verzoeken en klachten bij Woningstichting Rochdale en is bedoeld voor alle huurders van woningen, beheerd door of in het bezit van Rochdale. Er zijn verschillende soorten verzoeken en klachten: reparatieverzoeken, vragen over rekeningen, problemen met overlast en klachten over de manier waarop u behandeld wordt door (medewerkers van) Rochdale. De eerste twee delen van deze brochure beschrijven hoe u de verschillende soorten verzoeken en klachten kunt indienen. Het laatste deel gaat uitsluitend over geschillen: situaties waarin u samen met de betrokken medewerkers van Rochdale niet tot een oplossing kunt komen. Zulke geschillen kunt u voorleggen aan de Geschillenadviescommissie.

Reparatieverzoeken

Constaateert u gebreken aan uw woning of aan het gebouw waarin u woont? Kijk dan in de brochure 'Onderhouds ABC' of op www.rochdale.nl wie verantwoordelijk is voor het verhelpen van het probleem. Is dat de verhuurder? Bel dan nummer 020 - 215 00 00 (24 uur per dag bereikbaar). U kunt ook een reparatieverzoek indienen via de website: www.rochdale.nl.

Vragen over rekeningen

Ontvangt u een acceptgiro of een rekening die volgens u onjuist is? Neem dan contact op met Rochdale. Vermeld altijd het nummer van de betreffende rekening in uw correspondentie.



HUURVERHOGING. SERVICEKOSTEN. SOCIAALBEHEER. ZORGELOOS WONEN. CONTACT.

Vragen over de huurprijs

Voor vragen over de huurprijs of servicekosten kunt u ook contact opnemen met Rochdale. Als u het oneens bent met de huurprijs, de jaarlijkse huurverhoging of de servicekosten dan kunt u dit voorleggen aan de Huurcommissie. Bij de Huurcommissie is daarvoor een formulier verkrijgbaar (telefoon: 0800 - 488 72 43, Postadres: Postbus 16495, 2500 BL Den Haag).

Overlast

Probeer altijd eerst in contact te komen met degene die de overlast veroorzaakt. Met elkaar praten kan veel oplossen. Komt u er samen niet uit, stuur dan een brief t.a.v. de afdeling Sociaal Beheer. Beschrijf duidelijk in uw brief om welk soort overlast het gaat, wie de overlast veroorzaakt en welke stappen u zelf heeft ondernomen.

Klachten over het handelen van Rochdale

Rochdale doet er alles aan om ervoor te zorgen dat u zorgeloos kunt wonen. Helaas kan er toch wel eens iets mis gaan. Dat kan leiden tot een klacht over het handelen (of juist niet handelen) van Rochdale.

Een paar voorbeelden van dergelijke klachten zijn:

- een medewerker van Rochdale heeft u onjuist behandeld;
- een aannemer die voor Rochdale werkt heeft u onjuist behandeld;
- Rochdale reageert niet op uw reparatieverzoeken, of heeft de herstelwerkzaamheden niet goed uitgevoerd;
- u krijgt geen antwoord op vragen, brieven of andere verzoeken;
- u vindt dat u op onduidelijke of onjuiste gronden bent afgewezen voor een andere woning.

Een klacht over Rochdale moet u altijd schriftelijk indienen bij Rochdale. Gaat u met uw klacht nooit meteen naar de Geschillenadviescommissie. Het uitgangspunt is dat een klacht zoveel mogelijk door ons wordt opgelost. Pas wanneer dit – om wat voor reden dan ook – niet lukt, is er sprake van een geschil tussen de klant en de organisatie. Als klant kunt u zo'n geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie. Het reglement van deze commissie gaat over dit soort klachten. Verderop in deze brochure kunt u lezen hoe u een geschil aan de Geschillenadviescommissie kunt voorleggen en wat er vervolgens gebeurt.

Leg uw klacht altijd eerst voor aan Rochdale

Stuur uw schriftelijke klacht naar de directie.

Uitzondering hierop zijn klachten over de afhandeling van uw reparatieverzoek.

Deze klachten kunt u telefonisch melden via ons servicenummer 020 - 215 00 00; uw klacht wordt dan schriftelijk vastgelegd en direct in behandeling genomen.

Wat moet er in de brief staan?

Een duidelijke omschrijving van uw klacht:

- Wat ging er mis?
- Wie waren er bij betrokken?
- Wanneer vond het plaats?
- Welke stappen heeft u ondernomen?
- Een duidelijke omschrijving van de stappen die u van Rochdale verlangt om tot een oplossing te komen.
- Ondertekening: naam, adres en telefoonnummer.

De behandeling van uw klacht

Rochdale stuurt u direct na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Degene die uw klacht heeft afgehandeld, informeert u daarna schriftelijk over de wijze waarop hij/zij dat gedaan heeft, en over de mogelijkheid om tegen zijn/haar beslissing in beroep te gaan bij de Geschillenadviescommissie.

Geschillen

Kunt u het niet eens worden over een klacht?

Dan kunt u uw zaak voorleggen aan de Geschillenadviescommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een lid namens de bewoners en een lid namens Rochdale. De commissie hoort beide partijen, zowel de klant als de betrokken medewerker(s). Vervolgens neemt de commissie een beslissing. Die beslissing gaat als advies naar de Raad van Bestuur van Rochdale. De Geschillenadviescommissie is een interne commissie van Rochdale, die volledig onafhankelijk van de directie en het bestuur functioneert.

U kunt een geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie:

- als u het niet eens bent met de afhandeling van een klacht;
- als uw klacht niet beantwoord is binnen acht weken na ontvangst door Rochdale.

Een geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie

Wanneer een klacht niet binnen de termijn van acht weken is afgehandeld, of als u vindt dat de klacht niet goed is afgehandeld, is er sprake van een geschil. Dat geschil kunt u voorleggen aan de Geschillenadviescommissie. U stuurt dan, uiterlijk 16 weken na de datum waarop Rochdale uw klacht ontving, een brief naar: Woningstichting Rochdale t.a.v. de Geschillenadviescommissie Postbus 56659, 1040 AR Amsterdam

Wat moet er in uw brief staan?

- Een duidelijke omschrijving van het geschil:
 - Wat ging er mis?
 - Wie waren er bij betrokken?
 - Wanneer vond het plaats?
 - Welke stappen heeft u ondernomen?
 - Wat Rochdale gedaan heeft om uw klacht op te lossen.
- Een duidelijke omschrijving van de stappen die u van Rochdale verlangt om tot een oplossing te komen.
- Ondertekening: naam, adres en telefoonnummer.



GESCHILLEN. SCHRIFTELIJK REAGEREN. VERZOEK. ZORGVULDIGHEID. HUURCOMMISSIE.

Behandeling door de Geschillenadviescommissie

Direct nadat de Geschillenadviescommissie uw brief heeft ontvangen, stuurt zij u een ontvangstbevestiging. Vervolgens beoordeelt de commissie binnen drie weken of zij bevoegd is om het geschil te behandelen. De volgende geschillen kan de commissie niet behandelen:

- klachten die geen betrekking hebben op het handelen of een besluit van Rochdale;
- klachten die niet eerst schriftelijk aan de betrokken vestiging zijn gemeld;
- bezwaren tegen wijziging van de huurprijs of andere betalingsverplichtingen (daar is namelijk de Huurcommissie of de Kantonrechter voor);
- geschillen waarover al een oordeel van een rechter of de Huurcommissie is gevraagd;
- klachten die betrekking hebben op een besluit 'van algemene strekking' van de Raad van Bestuur of de

Raad van Commissarissen van Rochdale;

- klachten over een besluit van de Raad van Bestuur, dat is genomen na advies van de Geschillenadviescommissie.

Wordt uw verzoek niet in behandeling genomen, dan ontvangt u hiervan bericht binnen drie weken na ontvangst van uw brief. Wordt uw verzoek wel in behandeling genomen, dan ontvangt u een uitnodiging voor een hoorzitting waarop beide partijen (klager en beklagde) hun verhaal kunnen doen.

Advies en beslissing

De commissie brengt binnen acht weken na behandeling advies uit aan de Raad van Bestuur van Rochdale. Deze termijn kan bij uitzondering met vier weken worden verlengd na de hoorzitting.

Uiterlijk drie weken nadat de commissie advies



OPLOSSEN. ADVIES EN BESLISSING. OMSCHRIJVING. REGLEMENT. ONAFHANKELIJKHEID.

heeft uitgebracht, stuurt de Raad van Bestuur een schriftelijke beslissing aan de klager. Samen met de beslissing van de directie ontvangt de klager ook een afschrift van het advies van de commissie. Mochten het advies en de daarop genomen beslissing negatief voor u uitvallen, dan is geen beroep mogelijk. Wel kunt u zich altijd nog tot de rechter wenden. U kunt ervan uitgaan dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld. De Geschillencommissie is onafhankelijk.



Deze brochure is gedrukt op
FSC-gecertificeerd papier

