



Huurdersinformatie  
**Ontevreden?  
Vertel het ons**

# Klacht

of compliment? Bent u ontevreden over onze dienstverlening? Of heeft u een suggestie ter verbetering van onze dienstverlening? Wij horen het graag van u.

## Inhoud

Dienstverlening verbeteren	2
Wat is een klacht?	3
Laat het ons weten	4
Wat gebeurt er met uw klacht?	5
Komen we er samen niet uit?	5
Een geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie	6



## Dienstverlening verbeteren

Uw klacht of suggestie geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren. We zoeken graag samen met u naar de beste oplossing. In deze brochure leest u hoe u een klacht kunt indienen, wat u mag verwachten als u een klacht heeft ingediend en wat u kunt doen als u niet tevreden bent met onze reactie op uw klacht.

Natuurlijk vinden wij het ook fijn om van u te horen als u juist wel tevreden bent. Dat geeft ons inzicht waar onze dienstverlening al goed gaat.



### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid en kan over verschillende dingen gaan.

Met een klacht over onze dienstverlening bedoelen wij elke melding waarin u aangeeft dat er niet aan uw verwachtingen is voldaan. Zoals bijvoorbeeld het niet reageren op e-mails en brieven, wanneer wij u niet terugbellen of wanneer er een probleem ontstaat tussen u en een medewerker van Rochdale.

Een suggestie doet u als u ons laat weten hoe wij het anders of beter kunnen doen.

**Elke melding  
waarin u aangeeft  
dat er niet aan uw  
verwachtingen is  
voldaan.**



### Laat het ons weten

Uw klachten over onze dienstverlening, maar ook suggesties en complimenten, kunt u op verschillende manieren bij ons melden:

- schriftelijk:
  - via ons klachtenformulier, te vinden op [www.rochdale.nl/klacht](http://www.rochdale.nl/klacht)
  - per e-mail via [info@rochdale.nl](mailto:info@rochdale.nl)
  - per brief aan Rochdale, Postbus 56659, 1040 AR Amsterdam
- telefonisch via 020 215 00 00
- of persoonlijk aan de balie op ons kantoor aan het Bos en Lommerplein 303 in Amsterdam.

### Welke informatie hebben wij nodig?

Om uw klacht goed en snel in behandeling te kunnen nemen, hebben wij bepaalde informatie van u nodig.

- Vermeld zo precies mogelijk wat er misging, wie er bij betrokken waren, wanneer het plaatsvond en welke stappen u heeft ondernomen.
- Geef aan wat voor u de beste oplossing zou zijn.

**Wij bekijken uw klacht zorgvuldig en houden u op de hoogte over wat er met uw klacht gebeurt.**

### **Komen we er samen niet uit?**

Dan kunt u uw zaak voorleggen aan de Geschillenadviescommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijke voorzitter, een lid namens de bewoners en een lid namens Rochdale.

De Geschillenadviescommissie is een commissie die Rochdale adviseert en die volledig onafhankelijk van de Raad van Bestuur functioneert.

- Vermeld bij uw klacht uw naam, adres en telefoonnummer.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Binnen twee werkdagen nadat wij uw klacht over onze dienstverlening hebben ontvangen, krijgt u een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staat dat wij uw klacht in behandeling nemen, wat de volgende stappen zijn en binnen welke termijn u een inhoudelijke reactie mag verwachten. Afhankelijk van uw klacht, wordt deze mondeling, telefonisch of schriftelijk afgehandeld.

### **Wanneer kunt u een geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie?**

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

### De volgende geschillen kan de Geschillencommissie niet behandelen:

- Klachten die geen betrekking hebben op het handelen of een besluit van Rochdale.
- Klachten die niet eerder aan Rochdale zijn gemeld.
- Geschillen over Bedrijfsonroerendgoed (BOG). De geschillencommissie behandelt alleen klachten van huurders van woonruimte.
- 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.



### Een geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie

Wilt u een geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie?

Stuur dan, uiterlijk 16 weken na de datum waarop Rochdale uw klacht ontving, een brief naar:

De Geschillenadviescommissie  
p/a Woningstichting Rochdale  
Postbus 56659  
1040 AR Amsterdam.



### Welke informatie heeft de Geschillenadviescommissie nodig?

Hieronder leest u wat u in de brief aan de Geschillenadviescommissie zet.

- Vermeld zo precies mogelijk wat er mis ging, wie erbij betrokken waren, wanneer het plaatsvond en welke stappen u heeft ondernomen.
- Wat heeft Rochdale gedaan om uw klacht op te lossen?
- Een duidelijke omschrijving van de stappen die u van Rochdale verlangt om tot een oplossing te komen.
- Ondertekening met uw naam, adres en telefoonnummer.



### Behandeling van uw klacht door de Geschillenadviescommissie

- Binnen 5 werkdagen nadat de Geschillenadviescommissie uw brief heeft ontvangen, stuurt zij u een ontvangstbevestiging.
- Vervolgens beoordeelt de commissie of zij bevoegd is om het geschil te behandelen. Dit hoort u binnen 15 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging. Indien de commissie uw geschil kan behandelen, informeert zij u ook over de wijze waarop en binnen welke termijn zij het geschil behandelt.
- Vervolgens krijgt u de gelegenheid het geschil mondeling toe te lichten (hoorzitting).
- Uiterlijk 20 werkdagen na de hoorzitting brengt

de commissie advies uit aan de Raad van Bestuur van Rochdale, die uiteindelijk een beslissing neemt.

- Uiterlijk 20 werkdagen na het nemen van deze beslissing wordt u hiervan door Rochdale op de hoogte gesteld.


Op een besluit van de Raad van Bestuur is geen beroep bij Rochdale mogelijk. Bent u het niet eens met deze beslissing? Dan kunt u zich wel tot de rechter wenden. Wij hopen dat het niet zover hoeft te komen en doen er alles aan om uw klacht zo goed mogelijk af te handelen.



020 215 00 00  
info@rochdale.nl

 06 4080 8009

 @rochdale\_nl

 facebook.com/  
woningstichtingrochdale

**rochdale.nl**

