

Interne klachtenprocedure bij Veenvesters

Als het klachtenformulier wordt ingevuld en verzonden, komt het formulier terecht bij de Coördinator Kwaliteitszorg. Deze medewerker van Veenvesters handelt niet zelf de klacht af, maar bewaakt wel de voortgang en kijkt mee hoe de klacht wordt afgehandeld. Soms doet Veenvesters te weinig, soms verwacht een huurder te veel. De coördinator Kwaliteitszorg geeft een "second opinion": is het eerste antwoord aan de huurder terecht geweest of had er meer gedaan moeten worden? Of verwacht de huurder teveel en had de medewerker gelijk?

Van de coördinator wordt verwacht dat er een onafhankelijk oordeel wordt gegeven. Zij probeert in te schatten hoe de klacht in een vervolgpcedure bij de Huurcommissie of bij de Geschillencommissie zou worden afgehandeld.

Externe klachtenprocedure

Wat te doen al je klacht wordt afgewezen en je bent het er niet mee eens? In dat geval kan je de Geschillencommissie of de Huurcommissie inschakelen. Als je klacht te maken heeft met de huur of met de servicekosten, dan kan je naar de landelijke Huurcommissie. www.huurcommissie.nl.

Als je klacht gaat over het gedrag van de corporatie, dan kan je naar de regionale geschillencommissie. Als je er met de Geschillencommissie er niet uitkomt, dan kan je in tweede instantie terecht bij de Huurcommissie. Als je er met de Huurcommissie niet uitkomt, dan staat de weg naar de rechter nog voor je open.

Of je naar de geschillencommissie kunt gaan of naar de huurcommissie, hangt dus af van het onderwerp. Hieronder staat een tabel met onderwerpen en behandelende commissie. Meer informatie over de te volgen procedures en kosten kun je op de websites van de commissies vinden.

| Onderwerp | Reg. Geschillen commissie | Huur commissie | Rechter | Overige instanties |
|--|---------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| Sociale huursector | | | | |
| Zaken die betrekking hebben op prijs <ul style="list-style-type: none"> Huurprijs Afrekening servicekosten Nutsvoorzieningen Bezwaar tegen huurverhoging Inkomensafhankelijke huurverlaging Huurverlaging ivm gebreken | | 1 ^e | 2 ^e | |
| Bemiddeling | | x | | |
| Klachten over gedrag verhuurder <ul style="list-style-type: none"> Mutatieprocedure Gedrag medewerkers Afhandeling Overlast Geen of te late reactie van verhuurder | 1 ^e | 2 ^e | 3 ^e | |
| Woningtoewijzing | | | | Gemeente |
| Levering Warmte | | | | ACM |

| Onderwerp | Reg. Geschillen commissie | Huur commissie | Rechter | Overige instanties |
|------------------------|---------------------------|----------------|---------|---|
| Privacy | | | | Autoriteit Persoonsgegevens |
| Vrije sector | | | | |
| Aanvangshuur (bindend) | | x | | |
| Levering Warmte | | | | ACM |
| Klachten | | | x | |

Ben je het niet eens met het door ons gevoerde beleid? Dan kun je hierover contact opnemen met de huurdersvertegenwoordiging. Op dit moment zijn er nog twee vertegenwoordigingen:

- [De huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal](#)
- [De stichting Huurdersbelangen Veenendaalse Woningstichting](#)

Wil je meer informatie over deze procedure? Mail dan met : kwalitytszorg@veenvesters.nl