



Uw klacht, onze zorg!

Klachten en opmerkingen over onze
organisatie en dienstverlening

Leystromen
verbindend | ondernemend

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze organisatie en dienstverlening. Helaas gaat er wel eens iets mis. Uw klachten en opmerkingen nemen wij altijd serieus. In deze folder leest u hoe u klachten bij ons kunt melden en wat wij ermee doen. Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen, dan kunt u contact met ons opnemen op telefoonnummer 088 031 33 00 (lokaal tarief).

Uw klacht, onze zorg!

Wat is een klacht?

Is een reparatie niet goed uitgevoerd? Heeft u al drie keer gebeld, maar nog geen duidelijk antwoord ontvangen? Vindt u dat het onderhoud van uw woning te wensen overlaat? Bent u ontevreden over onze dienstverlening of over de manier waarop medewerkers van Leystromen u behandelen? Dan kan dat een reden zijn om een klacht bij ons in te dienen. Wij willen graag dat onze huurders tevreden zijn en prettig wonen. Meld uw klacht dus altijd bij ons. Dan kunnen wij er iets aan doen.

Waar gaat het niet om?

Het gaat in deze folder dus niet om klachten over uw burens of bezwaren tegen de huurverhoging. Voor deze klachten geldt een andere procedure.

Klachten over uw burens

Klachten over uw burens kunt u bij ons aangeven met het formulier 'Melden van overlast'. U vindt dit formulier op www.leystromen.nl. Daar vindt u ook de folder 'U en uw burens'. In deze folder leest u meer informatie over wat u moet doen bij overlast en hoe u overlast kunt voorkomen. Wij vragen u wel om altijd eerst zelf in gesprek te gaan met uw burens. Komt u er samen niet uit, dan kunt u onze hulp inschakelen.

Huurverhoging

Bezwaar maken tegen een huurverhoging kan alleen bij de Huurcommissie. Dit is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten. Op de website www.huurcommissie.nl leest u hier meer over.

Wat kunt u doen bij een klacht?

Wilt u een klacht bij ons indienen? Hieronder leest u welke stappen u kunt zetten. Twijfelt u, of heeft u vragen, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. Wij zijn bereikbaar op 088 031 33 00 (lokaal tarief). Wij adviseren u graag!

Stap 1

Bespreek uw klacht altijd eerst met de betreffende medewerker van Leystromen. Meestal komen we er samen wel uit en kunnen we uw klacht snel oplossen. Wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek, kunt u de volgende stap zetten.

Stap 2

U vult een ‘klachtenformulier Leystromen’ in. Op dit formulier beschrijft u duidelijk wat uw klacht is, wanneer die is ontstaan en wat Leystromen ermee gedaan heeft. Dit formulier kunt u op www.leystromen.nl invullen of ophalen op onze vestigingen.

Wat doet Leystromen met uw klacht?

Wij sturen u een ontvangstbevestiging als uw klacht bij ons is binnengekomen. Binnen 3 werkdagen bellen wij u met de vraag uw klacht mondeling toe te lichten. Wij hopen uw klacht dan al te kunnen oplossen.

Soms is een persoonlijk gesprek nodig en maken wij een afspraak met u. Wij nemen uw klacht serieus en doen er alles aan om deze op te lossen.

Wij berichten u zo snel mogelijk over ons standpunt. In ieder geval ontvangt u van ons binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht een schriftelijk bericht. Er zijn 2 mogelijkheden:

- Als wij vinden dat uw klacht terecht is, zoeken we samen met u naar een passende oplossing. Alle gemaakte afspraken en acties worden dan vastgelegd.
- Als wij vinden dat uw klacht onterecht is, leggen wij dit duidelijk uit in een brief aan u.

De Geschillencommissie

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht door ons? Dan kunt u uw klacht melden bij de Geschillencommissie. Ook als wij niet binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht een standpunt hebben ingenomen, kunt u uw klacht melden bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie is onafhankelijk. Dat betekent dat de personen in de commissie niet bij Leystromen werken en geen relatie met ons hebben. Zij zijn dus onpartijdig.

Stap 3

Let op: de Geschillencommissie neemt uw klacht pas in behandeling als wij hierover al een standpunt hebben ingenomen.

U kunt uw klacht melden via de website www.geschillen-commissie.nl.

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Als u ervoor kiest om u door iemand te laten bijstaan, dan zijn deze kosten uiteraard wel voor uw rekening.



Welke klachten neemt de Geschillencommissie niet in behandeling?

De Geschillencommissie neemt de volgende klachten niet in behandeling:

- Klachten die betrekking hebben op de hoogte van de huurprijs en/of de servicekostenvergoeding en/of voorstellen tot verhoging van de huurprijs.
- Klachten die al in behandeling zijn bij de huurcommissie of een rechterlijke instantie.
- Klachten die al in handen van een deurwaarder of advocaat zijn.
- Klachten die niet eerder aan Leystromen werden voorgelegd en waarvan redelijkerwijs mag worden verwacht dat in het overleg tussen klager en Leystromen een schikking kan worden bereikt.
- Klachten die niet tijdig zijn ingediend: een klacht moet ingediend worden binnen 6 weken na de dag waarop wij schriftelijk hebben aangegeven dat wij uw klacht onterecht vinden. Als wij niet tijdig (d.w.z. binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht) schriftelijk op uw klacht hebben gereageerd, geldt de termijn van 6 weken gerekend vanaf de dag waarop het voorval waarop de klacht betrekking heeft, is gebeurd.

Wat doet de Geschillencommissie met uw klacht?

U ontvangt binnen 2 weken een bevestiging van ontvangst van uw klacht. In deze bevestiging staat de termijn waarbinnen het geschil wordt behandeld. De Geschillencommissie heeft de plicht om de behandeling, beraadslaging, besluitvorming en advisering af te ronden binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan maximaal met 6 weken worden verlengd.

U krijgt altijd een reactie. Er zijn 2 mogelijkheden:

- De Geschillencommissie neemt uw klacht niet in behandeling. Zij legt de reden daarvoor aan u uit.
- De Geschillencommissie neemt uw klacht wel in behandeling. U kunt daarbij uitgenodigd worden om uw kant van het verhaal toe te lichten (hoorzitting). Wanneer u dat wilt, kunt u iemand meenemen om u daarbij te ondersteunen.

De uitspraak

U ontvangt de aanbeveling van de Geschillencommissie. Ook wij ontvangen deze aanbeveling en laten u binnen 2 weken weten wat ons definitieve besluit wordt. Dit besluit laten wij ook aan de Geschillencommissie weten. Wij kunnen afwijken van de aanbeveling van de Geschillencommissie. Als dit het geval is, moet Leystromen dat schriftelijk motiveren.

Niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie?

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Geschillencommissie kunt u de kantonrechter om een oordeel vragen. In dat geval is Leystromen de gedaagde partij. Wij adviseren u om van tevoren informatie in te winnen bij bijvoorbeeld een Rechtswinkel. Een gang naar de rechter kan (hoge) kosten met zich meebrengen.

Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen?
Neem dan gerust contact met ons op.
Wij helpen u graag!

Kijk voor bezoekadressen en bezoektijden op onze website.
www.leystromen.nl

Ons huurdersportaal Mijn Leystromen is 24 uur per dag,
7 dagen per week beschikbaar!

Leystromen
verbindend | ondernemend

Leystromen
Postbus 70
5120 AB Rijen
088 031 33 00
info@leystromen.nl
www.leystromen.nl