



## Klachten, suggesties en opmerkingen

Als u klachten, suggesties of opmerkingen heeft over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Het kan gaan over uw woning, de woonomgeving, het onderhoud of de wijze waarop u bent behandeld. Graag horen wij van u wat wij in onze service kunnen verbeteren.

Uw vragen kunt u altijd aan ons stellen. Dit kan gaan over een reparatie, de rekening, de huurprijs, overlast, sponsoring, Wmo etc. Neemt u gerust contact met ons op via nummer 030 220 58 33 en wij verwijzen u door naar de juiste medewerker.

### Klachten

Als u een klacht, suggestie of opmerking heeft kunt u dit bespreken of melden bij de medewerker waar u contact mee had. De medewerker krijgt dan de kans om alsnog tegemoet te komen aan uw verzoek. Als er voor u geen bevredigende oplossing is, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen. Wilt u in de brief duidelijk zetten:

- omschrijving klacht
- wie waren er bij betrokken
- wanneer vonden de gebeurtenissen plaats
- welke stappen heeft u al ondernomen
- uw naam, adres en telefoonnummer wat verwacht u van SSW om tot een oplossing te komen.

De teamleider neemt de klacht in behandeling en informeert u binnen twee weken na ontvangst van uw brief over de voortgang.

### Geschil

Als het niet lukt om samen met SSW tot een oplossing te komen, kunt u uw klacht voorleggen aan de Huurcommissie, Klachtencommissie of rechter.

### Huurcommissie

De Huurcommissie behandelt zaken die te maken hebben met de jaarlijkse huurverhoging, het toetsen van de huurprijs of ernstige onderhoudsgebreken. Aan de balie van SSW kunt u het bezwaarschrift ophalen. Op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) vindt u alle informatie over de huurcommissie, tevens zijn zij telefonisch te bereiken op nummer 0800 488 72 43.

### Woonstichting SSW

Waterman 45 3721 WE Bilthoven | Postbus 265 3730 AG De Bilt  
telefoon: 030 220 58 33 | fax: 030 220 05 87  
info@ssw.nl | www.ssw.nl



### **Klachtencommissie**

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die geschillen behandelt waar u samen met SSW niet uit komt. U kunt uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie.

Klachtencommissie Woonstichting SSW

Postbus 265

3730 AG De Bilt

Of via het mailadres: [klachtencommissie@ssw.nl](mailto:klachtencommissie@ssw.nl)

### **Wie is de Klachtencommissie?**

In 2001 heeft SSW een onafhankelijke Klachtencommissie opgericht. Deze Klachtencommissie bestaat uit vier leden, die via roulatie de drie zetels van de commissie vullen. De leden hebben geen enkele binding met SSW. De leden worden aangesteld voor een periode van vier jaar, waarbij elk jaar maximaal één lid aftreedt. De leden zijn opnieuw benoembaar. Het secretariaat van de Klachtencommissie wordt gevoerd door een medewerker van SSW.

### **Hoe werkt de Klachtencommissie?**

U ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging van uw klachtbrief. De Klachtencommissie vraagt SSW haar kant van het verhaal op schrift te stellen en dit aan de Klachtencommissie te verstrekken. U krijgt hiervan een kopie. Vervolgens beoordeelt de Klachtencommissie of de klacht in aanmerking komt voor behandeling. Bijvoorbeeld klachten over de huurverhoging of afrekening van de servicekosten worden niet in behandeling genomen. Voor dit soort klachten kunt u bij de Huurcommissie terecht. Ook wordt de klacht niet in behandeling genomen als de Klachtencommissie van mening is dat de klacht door SSW kan worden opgelost en SSW daartoe nog niet of niet voldoende in de gelegenheid is geweest.

Als de Klachtencommissie uw klacht niet in behandeling neemt, krijgt u hiervan binnen drie weken bericht met een motivatie van dit besluit.

### **Hoorzitting**

Als de Klachtencommissie de zaak in behandeling neemt, belegt zij een hoorzitting, waarbij u en betrokken medewerkers van SSW aanwezig zijn. U kunt dan uw klacht toelichten (principe van hoor en wederhoor). Voor deze hoorzittingen is een vast schema opgesteld. Dit is in principe iedere 1<sup>e</sup> donderdag van de maand, met uitzondering van de maanden juli en augustus. Mocht het nodig zijn dan komt de Klachtencommissie vaker bijeen. Er worden per sessie maximaal drie klachten behandeld. De ambtelijk secretaris plant de

hoorzittingen. Als twee weken voor de hoorzitting de stukken niet compleet zijn, wordt de klacht in de volgende hoorzitting behandeld.

Uiterlijk twee maanden na ontvangst van uw klacht en uiterlijk twee weken na de hoorzitting brengt de Klachtencommissie haar advies uit aan de directeur-bestuurder van SSW. Die termijn kan bij uitzondering éénmaal met dezelfde termijn worden verlengd. U ontvangt een kopie van het advies. Vervolgens neemt de directeur-bestuurder een besluit met betrekking tot uw klacht. U krijgt een exemplaar van dit besluit uiterlijk vier weken na de hoorzitting.

### **Reglement Klachtencommissie**

De Klachtencommissie heeft een reglement. Daarin is gedetailleerd de werkwijze vastgelegd. Na melding van een klacht bij de Klachtencommissie, krijgt u dit reglement automatisch toegestuurd. Als u belangstelling heeft voor dit reglement, kunt u dit ook opvragen bij SSW of vinden op de site [www.ssw.nl](http://www.ssw.nl).

### **Rechter**

Wanneer u het niet eens bent met het besluit dat voortkomt uit behandeling door de Klachtencommissie, kunt u zich wenden tot de rechter. Uiteraard kunt u ook rechtstreeks naar de rechter stappen.