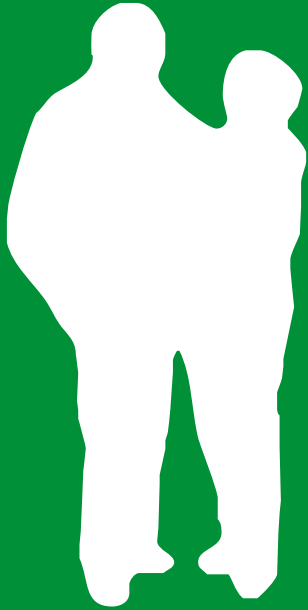


Complimenten en klachten



parteen





Inleiding

Als huurder verwacht u van ons een goede dienstverlening. En dat is terecht. U heeft recht op een goede woning, vakkundig onderhoud, heldere informatie én een goede service. Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn zodat u tevreden bent. Want als u tevreden bent, zijn wij dat ook. U kunt ons helpen onze dienstverlening te verbeteren.

Bent u tevreden, vertel het anderen

Bent u ontevreden, vertel het ons

↳ Het kan natuurlijk gebeuren dat u niet tevreden bent. Wanneer u dit vindt, horen wij dat graag. Uiteraard nemen wij uw klacht serieus; immers van uw klacht leren wij. Samen zoeken wij naar een passende oplossing.

Ook horen wij het graag wanneer u een suggestie over onze dienstverlening of een idee over een ander onderwerp heeft. Natuurlijk vinden wij het ook leuk als u ons een compliment geeft.



Wat bedoelen we met klacht?

↳ Een klacht is een uiting van ontevredenheid en kan over verschillende dingen gaan. Met een klacht bedoelen wij elke melding waarin u aangeeft dat er niet aan uw verwachtingen is voldaan. Zoals bijvoorbeeld het niet correct afhandelen van een reparatieverzoek, de kwaliteit van onze dienstverlening of een probleem met een medewerker van Parteon. Een suggestie doet u als u ons laat weten hoe wij het anders of beter kunnen doen.

Laat het ons weten!

↳ Uw klachten, maar ook suggesties, kunt u op verschillende manieren bij ons melden. Schriftelijk (brief of e-mail), telefonisch of persoonlijk bij de balie van onze bezoekkantoren (adressen op de achterkant van de folder).

Geef bij uw klacht aan wat er mis ging, wie er bij betrokken waren, wanneer het plaats vond en welke stappen u heeft ondernomen. Vermeld er ook bij welke oplossing u verwacht.

In een aantal gevallen kunnen wij uw klacht niet in behandeling nemen. Dit is wanneer:

- de klacht bij een gerechtelijke instantie of de Huurcommissie in behandeling is;
- de klacht al uit handen is gegeven aan een deurwaarder of advocaat;

- de klacht gaat over de hoogte van uw huurprijs of servicekosten;
- de klacht gaat over de woonruimteverdeling.

Wel kunt u contact met ons opnemen voor deze onderwerpen. Wij kunnen uitleg geven over de puntenopbouw van uw woning en over de opbouw van de huurprijs. Wanneer u het oneens bent met de hoogte van de huurprijs of servicekosten, kunt u contact opnemen met de Huurcommissie. Het adres vindt u achterop de folder of kijk op www.huurcommissie.nl.

Voor klachten over woonruimteverdeling kunt u terecht bij de klachtencommissie Toewijzing Corporatiewoningen van Gemeente Zaanstad. Het adres vindt u achterop de folder.



Behandeling van uw klacht

↳ Binnen drie werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen, neemt een medewerker van Parteon telefonisch contact met u op. Voor een goede oplossing is het belangrijk dat wij u goed begrijpen en dat wij weten wat u van ons verwacht. Voordat wij uw klacht kunnen behandelen, gaan wij met u in gesprek.

Vervolgens ontvangt u binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging van het telefoongesprek. In de bevestigingsbrief staat dat wij uw klacht in behandeling hebben genomen, wie uw contactpersoon is, wat de volgende stappen zijn en binnen welke termijn u een oplossing mag verwachten. Nadat de klacht is behandeld, ontvangt u een brief met daarin onze reactie.

Uiteraard kunt u ons laten weten of u tevreden bent met onze oplossing.





Komen we er samen niet uit?

↳ Wanneer wij er samen niet uitkomen of u het niet eens bent met de geboden oplossing, kunt u uw klacht voorleggen aan de interne klachtencommissie. U dient zelf uw klacht schriftelijk in bij de interne klachtencommissie. Het adres vindt u achterop de folder.

De interne klachtencommissie bestaat uit twee leden van het managementteam van Parteon. De interne klachtencommissie neemt binnen drie werkdagen persoonlijk contact met u op. Zij willen graag uw verhaal horen. De interne klachtencommissie bekijkt of de afhandeling van de klacht zorgvuldig is verlopen. Op basis hiervan spreekt de interne klachtencommissie zich uit over mogelijke vervolgstappen.

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak van de interne klachtencommissie, is er sprake van een geschil. U kunt dan uw klacht indienen bij de externe geschillencommissie.

Hoe werkt de externe geschillencommissie?

↳ De Zaanse corporaties WORMERWONEN, ZVH, Parteon en woningbouwvereniging Jisp hebben een onafhankelijke externe geschillencommissie ingesteld.

De commissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk voorzitter, een lid namens de huurders en een lid namens de verhuurders. Dit is een externe commissie en staat los van Parteon en de andere corporaties. U kunt zich tot deze commissie richten wanneer u het niet eens bent met het definitieve besluit van de interne klachtencommissie.

Het werkt als volgt:

- u dient zelf uw klacht in door een brief te sturen naar de externe geschillencommissie. De klacht moet eerst door de corporatie zijn afgehandeld. Of u vult hiervoor het meldingsformulier van de externe geschillencommissie in. U vindt dit formulier op onze website of u vraagt het op bij Parteon;
- de externe geschillencommissie stuurt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbericht en houdt u op de hoogte over het verloop van de klachtafhandeling;
- er volgt een hoorzitting. U krijgt dan de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten en u mag zich door iemand laten bijstaan. De eventuele kosten hiervan komen voor uw rekening. Ook Parteon wordt in de gelegenheid gesteld haar mening te geven;

- uw geschil wordt besproken in de externe geschillencommissie. De commissie brengt binnen vier weken een advies uit aan de directie van Parteon. U wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van dit advies. Vervolgens ontvangt u binnen twee weken na het uitbrengen van het advies van de externe geschillencommissie schriftelijk bericht over het definitieve besluit. U ontvangt het bericht van Parteon. De directie van Parteon mag alleen gemotiveerd van het advies van de commissie afwijken;
- bent u het niet eens met het besluit? Dan kunt u bij de (kanton) rechter in beroep gaan.

Niet alle klachten kunnen in behandeling worden genomen. In het geschillenreglement op www.parteon.nl vindt u welke klachten in behandeling genomen kunnen worden.

De adresgegevens van de externe geschillencommissie vindt u achterop de folder.

Heeft u vragen? Neem dan contact op met Parteon, op telefoonnummer [075] 627 50 00 of via e-mail info@parteon.nl.



Adressen

Parteon

Postbus 22
1520 AA Wormerveer
[075] 627 50 00
www.parteon.nl
info@parteon.nl

Bezoekkantoor Wormerveer
Dick Laanplein 1
1521 HT Wormerveer

Bezoekkantoor Zaandam
Rosmolenstraat 30
1502 PA Zaandam

Onze kantoren zijn geopend op maandag
tot en met vrijdag van 09.00 uur tot
17.00 uur.

Huurcommissie
Klachten over huurprijzen en
servicekosten
Postbus 16495
2500 BL Den Haag
[0800] 488 72 43
www.huurcommissie.nl

Klachtencommissie Toewijzing
Corporatiewoningen Gemeente Zaanstad
Klachten over woonruimteverdeling
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Interne klachtencommissie
Interne klachtencommissie Parteon
t.a.v. interne klachtencommissie
Postbus 22
1520 AA Wormerveer
info@parteon.nl

Externe geschillencommissie
WORMERWONEN, ZVH, Parteon en
woningbouwvereniging Jisp
T.a.v. Secretaris Geschillencommissie
Postbus 22
1520 AA Wormerveer

Rechtbank
Sector kanton, locatie Zaandam
Rembrandtstraat 23
1506 LS Zaandam

De folder is een uitgave van Parteon en is met zorg samengesteld. Het kan zijn dat de informatie in de loop der tijd wijzigt.

Aan de inhoud van de folder kunnen geen rechten worden ontleend.