



Woningstichting

**Alphons Ariëns**

## Een klacht?

**Laat het ons weten, dan kunnen we het  
oplossen**



## Er kan wel eens iets misgaan

U bent huurder van één van onze woningen of bent van plan een woning van Alphons Ariëns te gaan huren. Kwaliteit van dienstverlening staat bij Alphons Ariëns hoog in het vaandel. Daarom zijn we ook trots op het feit dat wij al jarenlang het KWH-Huurlabel hebben. Naast de normen die gesteld worden door het KWH-label, werkt Alphons Ariëns ook volgens algemeen gangbare normen en waarden zoals onder meer vriendelijkheid, geduld, fatsoen, duidelijkheid, redelijkheid en respect. Helaas kan het toch voorkomen dat u als klant ondanks onze inspanningen niet helemaal tevreden bent. Wat is een klacht en wat is een geschil? Waarover kunt u een klacht indienen? Hoe dient u een klacht in? Hoe handelt Alphons Ariëns klachten af? Het zijn vragen waar we in deze brochure antwoord op geven.

## Wie kunnen een klacht indienen?

- Een huurder van woonruimte van Alphons Ariëns.
- Een medehuurder van woonruimte van Alphons Ariëns.
- Een huurdersorganisatie met machtiging van een huurder van woonruimte van Alphons Ariëns.
- Derden/belanghebbenden, die in hun woongenot hinder ondervinden van gedragen van/namens Alphons Ariëns of van (mede)huurders van Alphons Ariëns

## Wat is het onderwerp?

Wij verstaan onder een klacht “elke uiting van ontevredenheid die een klant kenbaar heeft gemaakt bij ons”. Een klacht kan over verschillende onderwerpen gaan. Van de manier waarop u door een medewerker te woord bent gestaan tot de oplevering van de woning die u pas heeft betrokken of een probleem met het onderhoud van de woning.

Let op: Voor een aantal onderwerpen geldt een andere procedure dan in deze brochure beschreven. Hieronder een overzicht, zodat u informatie kunt inwinnen en eventueel de juiste stappen kunt zetten.

Onderwerp	Advies
Reparatieverzoek	Raadpleeg de brochure “Onderhoud aan uw woning”, op te vragen via 0487 - 58 18 20 of <a href="http://www.alphonsariens.nl">www.alphonsariens.nl</a> of neem contact op met de betreffende medewerker via 0487 - 58 18 10.
Overlast	Raadpleeg de brochure “Plezierig wonen willen we allemaal”, op te vragen via 0487 - 58 18 20 of <a href="http://www.alphonsariens.nl">www.alphonsariens.nl</a> of neemt contact op met de betreffende medewerker via 0487 - 58 18 20.
Huurbetaling en huurverhoging	Raadpleeg de brief over de jaarlijkse huurverhoging, informeer bij de Huurcommissie via <a href="http://www.huurcommissie.nl">www.huurcommissie.nl</a> of 0800 - 488 72 43 (gratis) of neem contact op met de betreffende medewerker via 0487 - 58 18 19.
Huurtoeslag	Neem contact op met het ministerie van VROM via <a href="http://www.vrom.nl">www.vrom.nl</a> , bel 0900 - 488 72 82 (€ 0,35 cpm) of neemt contact op met de betreffende medewerker via 0487 - 58 18 19.

## Altijd schriftelijk melden

Klachten van een andere aard dan hierboven genoemd, dient u altijd schriftelijk via het klachtenformulier in te dienen bij Alphons Ariëns en te richten aan de leidinggevende van de afdeling waarmee u te maken heeft gehad. Weet u niet aan welke afdeling u uw brief moet richten, dan kunt u deze ook aan het directiesecretariaat richten. Wij zorgen dan dat uw formulier bij de juiste afdeling terechtkomt. Het klachtenformulier vindt u als bijlage bij de deze brochure. U ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging van uw klacht.

## Afhandeling klacht

Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de behandeling opgepakt door de betreffende medewerker of de leidinggevende van de betreffende afdeling. Indien nodig wordt een gesprek met u gepland. Afspraken die met u zijn gemaakt of acties die worden ondernomen worden ook weer schriftelijk aan u bevestigd. Heeft u aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht of vernemen wij geen reactie meer na het uitvoeren van de afgesproken acties, dan gaat Alphons Ariëns er van uit dat de klacht is afgehandeld.

## U bent nog steeds niet tevreden

Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan laat u dat wederom schriftelijk aan Alphons Ariëns weten. Eventueel volgt er dan nog een gesprek met de leidinggevende van de afdeling of de directeur. Als blijkt dat er geen andere mogelijkheden meer zijn om tot een oplossing te komen en u wilt u klacht niet intrekken, dan kunt u uw klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. Vanaf dat moment praten we niet meer over een klacht, maar over een geschil tussen u en Alphons Ariëns. Voor behandeling van uw klacht door de Regionale Klachtencommissie, is een schriftelijk eindstandpunt van de directie van Alphons Ariëns noodzakelijk.

## Regionale Klachtencommissie

Elke woningcorporatie moet volgens de regels van de overheid beschikken over een onafhankelijke commissie, waar klanten terecht kunnen met een geschil. Alphons Ariëns is aangesloten bij de "Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Rivierenland". Deze onafhankelijke commissie behandelt uw klacht en brengt advies uit aan het bestuur van de corporatie. Voor meer informatie over de klachtencommissie verwijzen wij u naar het klachtenreglement van de Regionale Klachtencommissie van december 2009". Deze is verkrijgbaar in onze Woonwinkel of op te vragen via 0487-581820 of [www.alphonsariens.nl](http://www.alphonsariens.nl).

Neemt u ook met de uitspraak van de klachtencommissie geen genoegen, dan staat het u vrij een gerechtelijke procedure aan te spannen en de rechter te vragen een ultiem oordeel over het geschil te vellen.

## Schema

Hieronder een beknopt overzicht van de informatie die hiervoor staat omschreven.

### Stap 1

U bekijkt het onderwerp van uw klacht. Indien uw klacht een uiting van ontevredenheid is, dan dient u uw klacht schriftelijk in via het klachtenregistratieformulier.

### Stap 2

Uw klacht wordt in behandeling genomen. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Binnen 14 werkdagen na de dagtekening van de ontvangstbevestiging, ontvangt u een inhoudelijke reactie. Eventueel nodigen we u uit voor een persoonlijk gesprek. Vijf werkdagen na de afhandeling van de klacht toetsen we of u tevreden bent. Bent u tevreden, dan is uw klacht opgelost. Bent u niet tevreden, dan laat u dat weer schriftelijk aan Alphons Ariëns weten.

### Stap 3

Bent u niet tevreden, dan kunnen we alsnog een gesprek met u aangaan. Als ook dit gesprek niets oplevert, kunt u uw klacht kenbaar maken bij de directie. Het secretariaat stuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen 14 werkdagen na dagtekening van de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie.

### Stap 4

Als er na de behandeling door de directie geen andere mogelijkheden zijn om tot een oplossing te komen, dan kunt u uw klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. Hiervoor heeft u altijd een schriftelijk eindstandpunt van de directie nodig.

## Vragen?

Heeft u nog vragen over het afhandelen van een klacht of geschil? Wilt u een formulier of schriftelijke toelichting? Neem dan gerust contact op met Alphons Ariëns via 0487-581820 of kijk op onze website [www.alphonsariens.nl](http://www.alphonsariens.nl).

*Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.*

# Klachtenformulier

## 1. Mijn gegevens:

Naam: \_\_\_\_\_ man/vrouw  
Adres: \_\_\_\_\_  
Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer: \_\_\_\_\_ of: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_  
Geboortedatum: \_\_\_\_\_

## 2. Mijn klacht dien ik in als:

- huurder van een woning van Alphons Ariëns
- medehuurder van een woning van Alphons Ariëns
- een huurdersorganisatie met machtiging van een huurder van een woning van Alphons Ariëns
- als bewoner die in haar woongenot hinder ondervindt van gedrag van Alphons Ariëns of van gedrag van een huurder van Alphons Ariëns

## 3. Mijn klacht is ontstaan op: (datum) \_\_\_\_\_

## 4. Mijn klacht heeft betrekking op: (aankruisen wat van toepassing is)

- feiten die betrekking hebben op het door Alphons Ariëns vastgestelde beleid
- de uitvoering van het vastgestelde beleid
- de uitvoering van dagelijkse beheeractiviteiten
- de wijze van behandeling door medewerkers van Alphons Ariëns

## 5. Ik omschrijf de klacht als volgt:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 6. Over deze klacht heb ik al overleg gehad met Alphons Ariëns of andere instantie:

- nee
- ja, overleg met (naam medewerker): \_\_\_\_\_  
op (datum): \_\_\_\_\_

7. De klacht heeft te maken met de volgende medewerker van Alphons Ariëns of de volgende persoon die in opdracht van Alphons Ariëns handelt:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Ik verwacht van Alphons Ariëns dat:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum:

\_\_\_\_\_

Handtekening:

\_\_\_\_\_

**LET OP!**

*Dit formulier is niet bedoeld voor het melden van reparatieverzoeken, overlastklachten of bezwaar tegen de hoogte van de huurprijs.*