



Geschillencommissie

U HEEFT EEN KLACHT

De Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam (AWM) heeft bijna 1000 woningen. De huurders van deze woningen zijn onze klanten. Ook van woningzoekenden krijgen wij regelmatig vragen. Allemaal klanten die AWM, als ze vragen of opmerkingen hebben, op de juiste manier wil

helpen. Wij streven er natuurlijk naar om iedereen snel en netjes te helpen. Een duidelijke communicatie, het nakomen van afspraken en een correcte bejegening, daar kunt u ons op aanspreken. Wanneer u niet tevreden bent over de manier waarop AWM heeft gehandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen. Het is nooit leuk te horen dat je iets niet goed doet, maar klachten bieden ons de mogelijkheid om onze werkwijze opnieuw te bekijken en eventueel aan te passen.

Een klacht kan verschillende zaken betreffen:

- Het niet nakomen van een afspraak.
- De kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden.
- De bejegening door of het handelen van een medewerker.
- Het niet (juist) volgen van procedures.
- De telefonische bereikbaarheid.

Voor klachten over beleid, woonruimteverdeling, huurprijs en servicekosten gelden andere procedures waarover verderop in deze folder later meer.

Gang van zaken

U heeft een klacht waarvan u wilt dat de Algemene Woningbouw Vereniging die in behandeling neemt.

Om de melding te doen kunt u:

- een brief schrijven (Postbus 144, 1140 AC Monnickendam).
- op ons kantoor langskomen (ma t/m do 8.30 -17.00 uur, vrij 8.30 – 12.30 uur).
- een e-mail sturen (info@awm.nl).

AWM neemt uw klacht in behandeling. Binnen 14 dagen ontvangt u van ons bericht over de verdere afhandeling. Voor het in behandeling nemen van gemelde reparaties is deze termijn overigens 48 uur.

Wanneer u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht wordt behandeld of u bent het niet eens met de uitslag, dan heeft u de mogelijkheid om de Geschillencommissie schriftelijk van uw klacht op de hoogte te stellen.

Werkwijze Geschillencommissie

De Geschillencommissie neemt een klacht pas in behandeling nadat de klacht eerst is ingediend bij AWM zelf. De commissie behandelt vrijwel alle klachten over het optreden van medewerkers en de wijze van functioneren van de woningcorporatie.

De Geschillencommissie stuurt u een bevestiging van ontvangst en laat u weten hoe en op welke termijn de klacht verder behandeld wordt. Soms houdt de Geschillencommissie een hoorzitting om beide partijen te horen.

Na 4 weken doet de Geschillencommissie uitspraak in de vorm van een advies.

AWM volgt het advies van deze commissie in principe op.

De Geschillencommissie behandelt geen klachten die te maken hebben met het algemeen beleid van AWM en de woonruimteverdeling. Bijvoorbeeld dat iemand boven de 55 jaar voorrang krijgt bij een woning op de begane grond.

Geschillencommissie SWW

Postbus 678

1440 AR Purmerend

Overige klachten

Woonruimteverdeling

Wanneer u een klacht heeft over de woningtoewijzing dan kunt u deze melden bij:

Gemeente Waterland

Postbus 1000

1140 BA Monnickendam

Huurverhoging of huurprijs van uw woning

Wanneer u het niet eens bent met de huurverhoging op basis van eerder gemelde klachten, servicekosten of de huurhoogte op basis van de woningwaardering (punten) kunt u dit melden bij de

Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Voor zaken die te maken hebben met verbouwen, het kunnen huren van een woning en het wonen in Waterland bestaat algemene regelgeving. Deze regels zijn vastgelegd in wetten, zoals de huisvestingswet, huurprijzenwet, bouwregelgeving, huisvestingsverordening van de gemeente Waterland en andere plaatselijke regelgeving.

Voor klachten over dit soort zaken moet u zich wenden tot de gemeente Waterland.

Januari 2012