



POORT6
www.poort6.nl



U heeft een klacht INFORMATIEblad



(alternatieve) oplossing voor het probleem of een inschatting van de periode die wij nodig hebben om tot een oplossing te komen.

We komen er samen niet uit

Komen we er samen echt niet uit, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Wonen-Zuid-Holland-Zuid. De Geschillencommissie bekijkt uw klacht en brengt een onafhankelijk en onpartijdig advies uit aan de directie van Poort6. Alleen als wij dit goed kunnen motiveren mogen wij van dit advies afwijken. De Geschillencommissie behandelt klachten over het optreden van medewerkers, het functioneren van de corporatie, overlastsituaties of over bedrijven die in opdracht van Poort6 werken.

Een voorbeeld: u heeft een conflict met uw burens over het snoeien van de haag. U heeft dit besproken met een wijkconsulent van Poort6 maar de uitkomst is niet naar uw tevredenheid. U vult dan een klachtenformulier in, dat wordt behandeld door het management of de directie van Poort6. Verloopt de afhandeling dan nog niet naar uw tevredenheid en is het probleem voor u niet opgelost, dan kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie.

Als klant van Poort6 heeft u recht op een goede woning, een snelle en vakkundige uitvoering van reparatieverzoeken, optimale service en informatie. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft of het ergens niet mee eens bent. Wat kunt u dan het beste doen?

Het melden van een klacht

Vindt u dat u niet correct behandeld bent of heeft u andere verwachtingen over onze dienstverlening, laat het ons weten. Uw klacht kan een waardevolle tip voor ons zijn om het de volgende keer anders te doen. Neem altijd eerst contact op met een van onze medewerkers om de klacht te bespreken en te proberen om samen tot een oplossing te komen. Als u geen persoonlijk gesprek wilt of u komt er samen niet uit, dan kunt u een klachtenformulier invullen. Het klachtenformulier kunt u downloaden van onze website. U kunt het ook ophalen in de woonwinkel of telefonisch aanvragen zodat wij het kunnen toesturen.

De afhandeling van uw klacht

Als u een klachtenformulier invult, ontvangt u binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Na maximaal 8 werkdagen krijgt u schriftelijk antwoord op de klacht. Dit kan zijn een

“Uw klacht kan een waardevolle tip voor ons zijn om het de volgende keer anders te doen”



Een klacht die door de Geschillencommissie in behandeling wordt genomen, moet aan een aantal voorwaarden voldoen:

- De situatie is ontstaan door toedoen of nalatigheid van Poort6.
- Poort6 is ook daadwerkelijk verantwoordelijk voor het probleem.
- U heeft geprobeerd om via Poort6 het probleem op te lossen en u heeft de klachtenprocedure van de corporatie gevolgd.

U kunt bij verschillende instanties terecht

Bij specifieke onderwerpen zijn er andere instanties waar u terecht kunt als u een klacht heeft. Wel adviseren wij u om altijd eerst te proberen met ons tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan kunt u altijd nog een stap verder gaan.

Huurcommissie

Bij de Huurcommissie kunt u terecht als u klachten heeft over (achterstallig) onderhoud, de huurverhoging, huurprijs of servicekosten. U kunt de formulieren hiervoor bij ons aanvragen of downloaden vanaf de internetsite www.huurcommissie.nl. Houdt er wel rekening mee dat u in de meeste gevallen leges moet betalen als u de Huurcommissie inschakelt.

Klachtencommissie Woonruimteverdeling:

Heeft u een klacht die te maken heeft met de woonruimteverdeling, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling Gorinchem. Deze commissie is onafhankelijk van de gemeente en Poort6 en kan een bindend advies uitbrengen.

Klachten die al voorgelegd zijn aan de rechter, Huurcommissie, Geschillencommissie, deurwaarder of

advocaat worden niet meer door ons behandeld. Ditzelfde geldt voor anonieme klachten.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland-Zuid

Postbus 610
3300 AP DORDRECHT
085 210 02 44
www.geschillencommissie-wonen-zhz.nl

Huurcommissie

Postbus 16495
2500 BL DEN HAAG
0800 488 72 43
www.huurcommissie.nl

Klachtencommissie Woonruimteverdeling

Gemeente Gorinchem
Postbus 108
4200 AC GORINCHEM
0183 65 95 95
www.gorinchem.nl

Technische klachten

Een technische klacht heet bij ons een reparatieverzoek. Deze kunt u gewoon doorgeven aan onze servicelijn via telefoonnummer 0183 66 99 66.

Dringende reparatieverzoeken zoals verstoppingen, glasbreuk of het uitvallen van de verwarming in de winter, kunt u 7 dagen per week, 24 per dag aan ons doorgeven. Als u buiten de kantoor tijden het servicenummer belt, wordt u automatisch doorverbonden naar de storingsdienst.

Als u herhaaldelijk een reparatieverzoek heeft gedaan en van ons geen reactie heeft gekregen, dan kan dat wel een reden voor een klacht zijn. Wij adviseren u om ook dan eerst in gesprek te gaan met een van onze medewerkers.

Overlast?

Ondervindt u (geluids)overlast van uw burens? Probeer dan eerst zelf met uw burens in gesprek te gaan en tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, neem dan contact op met een van uw wijkconsulent of een van onze woonconsulenten. Hij of zij kan dan de verdere mogelijkheden met u bespreken.

Meer informatie?

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Onz woonwinkel is geopend op maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur en daarnaast op donderdagavond van 18.00 tot 21.00 uur.

Woonwinkel • Groenmarkt 8
Kantoor • Schelluinsestraat 3

Postbus 630 • 4200 AP Gorinchem
Algemeen 0183 66 99 00
Reparatie 0183 66 99 66
info@poort6.nl
www.poort6.nl