

Hoe om te gaan met klachten van huurders of Bewonerscommissies?

Wanneer een huurder of een Bewonerscommissie klachten heeft dan kunnen ze dit bij ons melden. Dit kan door het bij ons KCC te melden of via het klachtenformulier op onze website. Zijn het klachten over een betreffende medewerker dan adviseren wij om dit eerst met deze medewerker zelf te bespreken.

Komt men er met het KCC of een medewerker niet uit dan kan de bewoner of Bewonerscommissie dit melden bij de manager die hierover gaat.

Hieronder een overzicht van de managers en een opsomming van klachten waar ze over gaan.

Sociaal Beheer

Jan Wim Franken

jw.franken@vidomes.nl

Klachten over o.a:

De afhandeling van overlast en burenruzies

Schoonmaak en groenonderhoud

Klachten van Bewonerscommissies over hun Gebiedsconsulent.

Klachten over complexbeheerders, Gebiedsconsulenten, medewerker participatie, consulenten sociaal beheer en de medewerkers projecten en communicatie.

Vastgoed

Eric Bessem

e.bessem@vidomes.nl

Klachten over o.a.

Medewerkers dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud, mutatieopzichters (technische oplevering bij verhuur en opzegging van de woning) en reguliere onderhoudsmedewerkers

Aannemers

De afhandeling van reparatieverzoeken en technische klachten

Klachten over het reguliere onderhoud

Wonen

Tommy Mac Donald

t.macdonald@vidomes.nl

Klachten over o.a.

Verhuurmakelaar

Medewerkers huurincasso en incasso gerelateerde zaken.

Klachten over de verhuurprocedure of de opzeggingsprocedure

Klachten over het aanbodmodel en het wel of niet toewijzen van een woningen.

KCC

Cornelieke Zeeberg

c.zeeberg@vidomes.nl

Klachten over o.a.

Medewerkers KCC

Bereikbaarheid KCC

Afhandeling klachten Intertel (bedrijf die na kantoor uren ons aanspreekpunt is voor spoedeisende klachten)

Tenslotte

Komt men er vervolgens met de manager niet uit dan kan men zich wenden tot de Geschillencommissie of de Huurcommissie.

De Geschillencommissie gaat hierbij over de behandeling van klachten over de dienstverlening.

De huurcommissie gaat over de behandeling van klachten met een meer juridisch karakter. Denk hierbij o.a. aan klachten over de servicekosten, huurprijs en gebreken.