

Klachtenafhandeling



U bent het niet met ons eens? Laat het ons weten!

Dat vervelende telefoongesprek zit u nog steeds dwars.
U heeft een verzoek ingediend maar geen reactie ontvangen.
De buitenboel had allang een keer geschilderd moeten worden.
Met de laatste huurverhoging bent u het absoluut niet eens.
U heeft al langere tijd overlast van uw burens.

Heel vervelend! Want wij streven naar tevreden bewoners. Wij doen er alles aan om u een goede en betrouwbare service te bieden. Daarom leest u in deze brochure hoe en bij wie u uw klacht kunt indienen.

Wij zijn ontevreden als u dat bent

Want goede en betrouwbare service staat hoog bij ons in het vaandel. Wij luisteren naar uw wensen en ideeën. Deze kennis gebruiken wij voor nieuwe producten en beleid. En dat merkt u! Aan ons groeiende assortiment aan producten en diensten. Maar ook aan onze klantgerichte manier van werken. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent. Dat horen wij dan graag, zodat wij er iets aan kunnen doen. Het is dus belangrijk dat u weet hoe u ons hierover inlicht.

U huurt méér dan een woning alleen.

U heeft een klacht. Welke stappen neemt u?

1. U meldt uw klacht ...

Dit doet u persoonlijk, telefonisch of schriftelijk via het Meldingformulier dat u in deze brochure vindt. Wij luisteren naar uw vraag, klacht of verzoek. En hebben begrip voor uw situatie. U kunt rekenen op een vriendelijke en respectvolle houding van ons.

Wij nemen uw klacht direct in behandeling. U ontvangt binnen tien dagen een bevestiging dat uw klacht binnengekomen is. Wij laten u dan ook weten wie de klacht in behandeling heeft en binnen welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten

Uw ongenoegen uiten? Graag zelfs!

2. Hoe gaat het verder?

Om voldoende informatie te verzamelen over de aard van de klacht kan het zijn dat een medewerker van ons telefonisch contact met u opneemt of u persoonlijk komt bezoeken. U kunt dan precies aangeven wat er gebeurd is. En wat u van ons verwacht. Wij doen er alles aan om samen tot een oplossing te komen.

3. Niet naar tevredenheid?

Komt u er tijdens het gesprek met onze medewerker niet uit? Vindt u dat wij uw klacht niet goed hebben afgehandeld? Dan kunt u een gesprek met het hoofd van de afdeling aanvragen. Dit doet u telefonisch of schriftelijk. U laat duidelijk weten ...

- ... wat het probleem is;
- ... met wie u een gesprek heeft gehad;
- ... wat daarvan de uitkomst was;
- ... wat u van ons verwacht.

U ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke uitnodiging van het hoofd van de afdeling. Of hij of zij maakt telefonisch een afspraak met u.

Hoe gaat dit gesprek in zijn werk? Het hoofd van de afdeling informeert eerst bij de medewerker hoe uw gesprek is verlopen. En welke afspraken u heeft gemaakt. Vervolgens doet u uw verhaal. Samen met het afdelingshoofd komt u dan tot een oplossing. U ontvangt binnen tien werkdagen een schriftelijke bevestiging van de afspraak die u en wij maken.

Wij handelen uw klacht zorgvuldig af. Daar kunt u van op aan!

4. U stuurt een brief naar de afdelingsmanager of onze directie...

Dat doet u als u ook na het gesprek met het afdelingshoofd vindt dat uw klacht niet is opgelost. In uw brief omschrijft u uw klacht duidelijk en volledig. Ook stuurt u kopieën van eventuele eerdere brieven mee.

De manager of de directie bespreekt uw klacht vervolgens met het afdelingshoofd. De manager of de directie kan u ook persoonlijk benaderen en vraagt u dan uw klacht toe te lichten. Dit doet de manager of de directie alleen in bijzondere situaties.

Vervolgens nemen wij een formeel standpunt in. Dit doen wij in alle redelijkheid. Ook houden wij rekening met uw persoonlijke situatie. U krijgt binnen tien werkdagen een brief van ons. Hierin leest u welke acties wij ondernemen om uw klacht op te lossen.

5. U benadert de Regionale Geschillencommissie ...

Bent u ook niet tevreden met het standpunt van de afdelingsmanager of onze directie? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Regionale Geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie. Zij behandelt uw klacht en spreekt een bindend advies uit. U ontvangt binnen vier weken een brief met het advies. Wilt u hierover meer weten? Vraagt u dan gerust de brochure 'Omdat u het niet altijd eens bent met uw huisbaas ...' bij ons aan.

Melding van een klacht

Mijn gegevens

Naam _____

Adres _____

Telefoonnr. _____

Telefoonnr. werk _____

E-mail _____

Mijn klacht dien ik in als (Graag aankruisen wat van toepassing is)

- woningzoekende
- huurder van mijn woning
- als bewoner, mede namens de volgende andere bewoners:

Mijn klacht is ontstaan op

Datum _____

Mijn klacht heeft betrekking op

- gedrag, houding of uitlating van medewerker of vertegenwoordiger van Antares
- feit dat Antares iets niet doet, terwijl ik dat wel nodig vind
- fout in verband met berekening huurprijs / servicekosten / huurbetaling
- slecht of niet uitvoeren van reparatieverzoek of andere onderhoudskwestie
- probleem in verband met huurovereenkomst / huuropzegging / verhuizing
- overige, namelijk:

Heeft u een klacht over overlast? Vul het Registratieformulier Overlast in. Dit formulier maakt onderdeel uit van de brochure Burenoverlast. Het kan voor ons belangrijk zijn om een dossier op te bouwen.

Ik omschrijf de klacht als volgt

Over deze klacht heb ik al overleg gehad met Antares:

- nee
 ja, overleg met (naam medewerker, indien bekend):

De klacht heeft te maken met de volgende medewerker van Antares of de volgende persoon die in opdracht van Antares handelt

Ik verwacht van Antares dat

Datum

Handtekening



Postadres:
Postbus 3046
5930 AA Venlo-Tegelen

T (077) 373 36 66
F (077) 373 77 14

Bij spoedeisende klachten buiten kantoor tijden belt u (040) 289 57 08.

Openingstijden: ma t/m do van 8.30 tot 16.30 uur, vr van 8.30 tot 12.30 uur.

Telefonische bereikbaarheid: ma t/m do van 8.30 tot 17.00 uur, vr van 8.30 tot 12.30 uur.

Bezoekadres:
Venloseweg 7
5931 GR Venlo-Tegelen

info@thuisbijantares.nl
www.thuisbijantares.nl