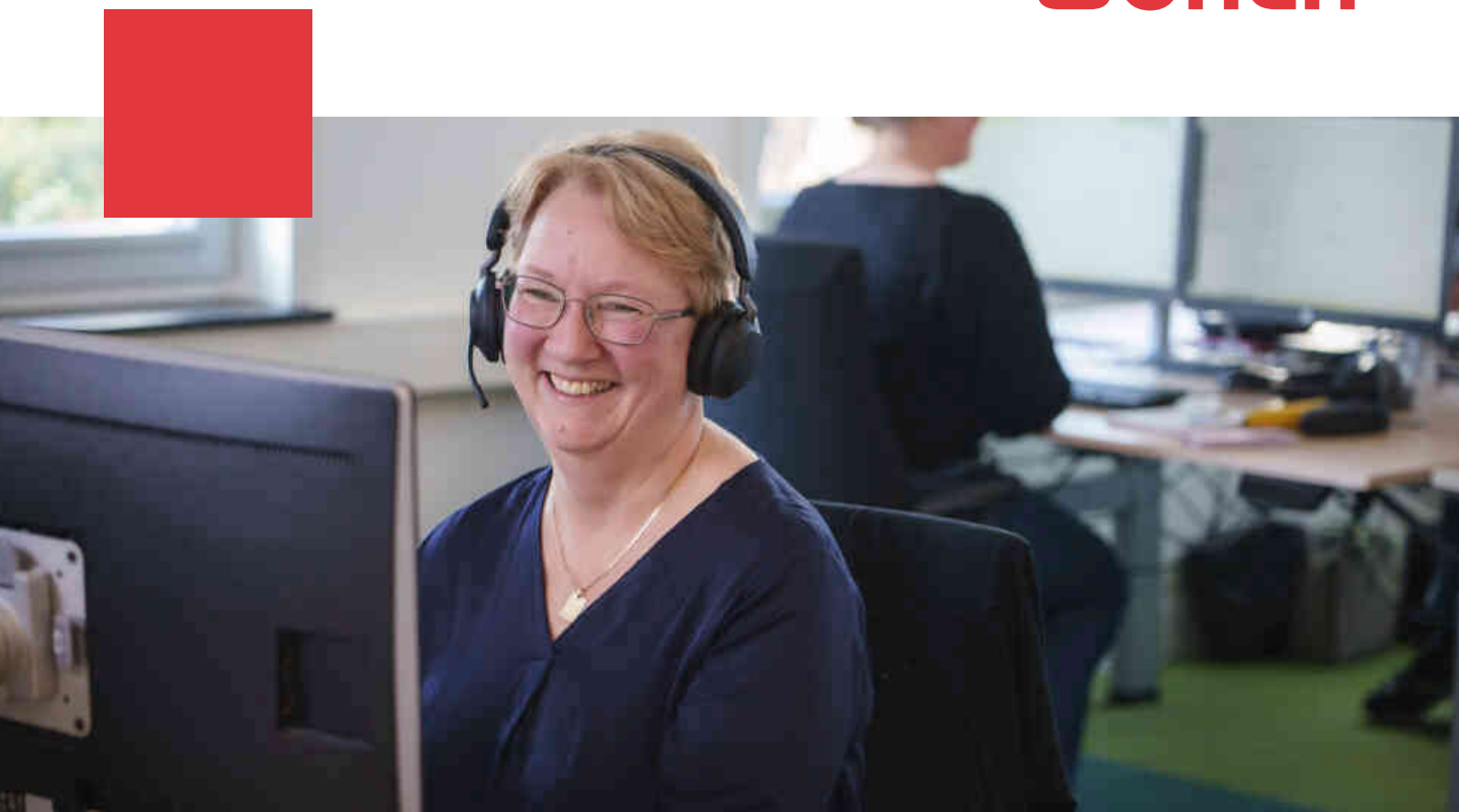




Heeft u een klacht? Wij luisteren naar u.

Soms gaat er iets mis. Dat kan gebeuren.

Heeft u een klacht? Dan nemen wij die serieus.

In deze folder leest u:

- Waarover u een klacht kunt hebben
- Wat u zelf kunt doen
- Bij wie u terecht kunt
- Wat wij met uw klacht doen



Als u een klacht heeft

Waarover kunt u een klacht hebben?

U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over:

- Uw burens
- Onderhoud van uw woning
- Uw huurprijs
- Het betalen van de huur
- Woningtoewijzing (SVNK)
- De dienstverlening van Kennemer Wonen

Hieronder leest u per onderwerp wat u kunt doen.

Klachten over burens

Goed contact met uw burens is belangrijk. Veel problemen kunt u samen oplossen door met elkaar te praten.

Lukt dat niet? Dan kijken wij met u mee. Wij nemen problemen serieus en proberen te helpen waar dat kan. Meld overlastklachten altijd via www.kennemeronen.nl.

Let op: u heeft zelf ook een verantwoordelijkheid. In de folder '[Beter een goede buur](#)' leest u hier meer over.

Onderhoud van uw woning

Reparatieverzoek

Gaat het om onderhoud, zoals een dakgoot die lekt of een deur die niet meer goed sluit?

Dan is dit meestal een reparatieverzoek. U kunt hiervoor bellen, of een [reparatieverzoek](#) melden via onze website.

Onze contactgegevens vindt u achter in deze folder.

Informatie over welke onderhoudskosten voor ons zijn en welke voor u, leest u in de folder '[Onderhouds ABC](#)'.

Wanneer is het een klacht?

Een reparatieverzoek wordt een klacht, als de reparatie niet goed is uitgevoerd. Of als afspraken niet zijn nagekomen. Vaak lossen we dit samen met u op. Vertel ons waar u ontevreden over bent. Dat kan door ons te bellen, een brief, e-mail of Whatsapp bericht te sturen. Of doe een melding via [onze website](#).

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u terecht bij:

- de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord
- de Huurcommissie

Meer informatie over beide commissies leest u op pagina vier in deze folder.

Een klacht over de huurprijs

Jaarlijkse huurverhoging

Elk jaar op 1 juli kan de huur worden verhoogd. De overheid bepaalt hoeveel de huur omhoog mag. Denkt u dat de huurverhoging niet klopt? Neem dan eerst contact met ons op. Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u naar de Huurcommissie.

Hoogte huurprijs

Om te bepalen hoe goed uw woning is en hoe hoog de huur mag zijn, gebruiken wij het woningwaarderingssysteem. De huur mag nooit hoger zijn dan het wettelijk maximum. Dit maximum hangt af van de kwaliteit van de woning. Bent u het niet eens met ons over de hoogte van

Problemen met het betalen van de huur

U moet de huur betalen vóór de eerste dag van de maand. Bent u te laat met betalen? Dan ontvangt u in dezelfde maand een herinnering. Lukt het betalen van de huur niet? Dan krijgt u de mogelijkheid om kosteloos een betalingsregeling te treffen. Betaalt u daarna nog steeds niet? Dan schakelen wij een deurwaarder in. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn. Meer over deze procedure leest u in onze folder '[Huur betalen](#)'.

Vindt u dat wij de deurwaarder ten onrechte hebben ingeschakeld? Neem dan direct contact met ons op.

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u of wij de rechter vragen om een uitspraak te doen. Houd er rekening mee dat een procedure bij de rechter geld kost. Deze kosten moet u mogelijk zelf betalen. Daarom is het beter om problemen te voorkomen. Betaal uw huur op tijd, bij voorkeur via automatische incasso.

Let op – minder huur betalen

Betaalt u minder of geen huur omdat u een probleem heeft met het onderhoud? Doe dit niet zomaar. Alleen de Huurcommissie of de rechter mag beslissen dat u tijdelijk minder huur hoeft te betalen.

Huurtoeslag

Heeft u vragen of klachten over uw huurtoeslag? Dan kunt u terecht bij de Belastingdienst via www.toeslagen.nl of via het formulier dat u van de Belastingdienst ontvangt.

Klachten over woningtoewijzing (SVNK)

SVNK staat voor Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland. Op www.svnk.nl vindt u advertenties van vrijgekomen woningen.

Bij het verhuren van woningen moeten wij ons houden aan de regels van de gemeente. Deze regels staan in de huisvestingsverordening. In deze regels staat wie voor een woning in aanmerking komt en wie als eerste aan de beurt is. Wij vinden het belangrijk om woningen eerlijk en volgens deze regels te verhuren. Denkt u dat wij de regels niet goed hebben toegepast? Neem dan contact met ons op.

Heeft u een klacht over het onjuist uitvoeren van de huisvestingsverordening? Dan kunt u bezwaar maken bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente waar u woont.

In bijzondere situaties kunt u bij de gemeente een urgentie aanvragen. Klachten over het wel of niet toekennen van urgentie behandelt de gemeentelijke commissie bezwaar en beroep. Meer informatie hierover kunt u krijgen bij de gemeente waar u de urgentie heeft aangevraagd.

Niet tevreden over onze dienstverlening?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over hoe u bent geholpen. Dat horen wij graag. Vertel ons waar u ontevreden over bent. Dat kan door ons te bellen, een brief of e-mail te sturen of een melding te doen via onze website.

Wij vinden het belangrijk om te weten wat u van onze dienstverlening vindt. Zo weten wij wat goed gaat en wat beter kan.

Komen wij er samen niet uit? Dan is er sprake van een geschil. In dat geval kunt u een klacht indienen bij de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord of bij de Huurcommissie. Deze commissies zijn onafhankelijk.

De Bovenregionale Geschillencommissie Noord- Holland Noord

De Bovenregionale Geschillencommissie helpt als u en wij er samen niet uitkomen.

Wanneer behandelt de commissie uw klacht?

- U heeft het probleem eerst bij ons gemeld, en
- Wij zijn er samen niet uitgekomen.

Belangrijke informatie

- De commissie is onafhankelijk
- Het kost u niets
- U krijgt snel duidelijkheid
- U moet uw klacht schriftelijk indienen, binnen een jaar nadat de klacht is ontstaan

Wie zitten er in de commissie?

De Bovenregionale geschillencommissie bestaat uit drie leden:

- één lid voorgedragen door de verhuurder
- één lid voorgedragen door huurders
- een onafhankelijke voorzitter

De leden hebben geen werkrelatie met u of met ons.

Wat gebeurt er na de uitspraak?

De Bovenregionale Geschillencommissie geeft een advies. Wij laten u weten wat wij met dit advies doen. In bijzondere gevallen mogen wij gemotiveerd afwijken van het advies. Dit kan alleen als daar een goede reden voor is. Bent u het hiermee niet eens? Dan kunt u naar de rechter.

Huurcommissie

U gaat naar de Huurcommissie als u klachten heeft over:

- de hoogte van de huurprijs
- regels rond huurverhoging
- problemen met onderhoud en gebreken van de huurwoning
- de hoogte van servicekosten en de kosten van gas, energie en water

Op de website leest u alle informatie over de genoemde onderwerpen.

Gebrek aan de woning of onderhoudsklacht

Wij moeten een gebrek aan de woning of een onderhoudsklacht binnen zes weken herstellen. Doen wij dit niet? Dan kunt u naar de Huurcommissie. U vult op de website van de Huurcommissie een formulier in en betaalt € 25. Krijgt u gelijk? Dan krijgt u dit bedrag terug.

Onderzoek

Bij onderhoudsgebreken kan de Huurcommissie uw woning onderzoeken. Van dit onderzoek ontvangt u een rapport. Als er niet voldoende informatie is om de zaak te beoordelen, volgt er een hoorzitting. Wij worden beiden voor deze zitting uitgenodigd. De zitting kan op locatie zijn, maar ook online.

Uitspraak

De Huurcommissie bestaat uit drie leden. Een onafhankelijke voorzitter, een lid op voordracht van de verhuurders uit de regio en een lid op voordracht van huurdersorganisaties.

De Huurcommissie doet binnen vier tot zes maanden uitspraak over uw verzoek.

Let op: De uitspraak is bindend. U kunt in hoger beroep bij de rechter, maar hier zijn vaak hoge kosten aan verbonden.

Heeft u vragen?

Op onze website vindt u antwoord op veel vragen.

Kijk op www.kennemerwonen.nl

Klachten over onderhoud en huurprijs

Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

088-1 600 300

www.huurcommissie.nl

Klachten over huurtoeslag

Belastingtelefoon: 0800 - 0543

www.toeslagen.nl

Klachten over de huisvestingsverordening en over (g)een woningurgentie:

Neemt u contact op met de gemeente waar u uw urgentie heeft aangevraagd.

Voor al uw overige klachten

Bovenregionale Geschillencommissie

Noord-Holland Noord

Antwoordnummer 521

1800 VB Alkmaar

info@geschillencommissienhn.nl

Wanneer u naar de rechter wilt gaan

www.rechtspraak.nl

Rechtbank Alkmaar

Kruseman van Eltenweg 2

1817 BC Alkmaar

(072) 527 46 46