



KLACHTENPROCEDURE MAASTAD WONINGVERHUUR

1. KLACHTENBELEID

Klachtenbeleid is binnen MWV onderdeel van kwaliteitsmanagement. Daarbij wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van de dienstverlening aan klanten. Iedere melding van een klacht wordt gezien als een kans om deze dienstverlening te verbeteren.

Hiertoe wordt deze Klachtenprocedure gehanteerd. Klanten worden hierover middels artikel 29 van de Algemene bepalingen huurovereenkomst woonruimte en/of de Brochure Welcome! geïnformeerd.

2. KLAGER

De volgende categorieën klager worden binnen MWV onderscheiden.

- Een huurder van een woonruimte.
- Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
- Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woonruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van MWV plaatsvond.
- De vastgoed-eigenaar met welke een Beheerovereenkomst en/of huurovereenkomst is aangegaan.
- Een kandidaat-huurder van woonruimte; een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een woonruimte.

3. KLACHT

MWV definieert het volgende als klacht.

Een van een klager afkomstige klacht, gericht aan MWV, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de organisatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Onderhoudsklachten worden ook als "klacht" geregistreerd; op deze wijze wordt getracht inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de controle bij oplevering van de woonruimte.

Als een onderhoudsklacht naar mening van de klager slecht wordt afgehandeld, dan wordt deze als afzonderlijke klacht wederom geregistreerd.

Klachten over de hoogte van de huur worden eerst intern behandeld. Als er geen overeenstemming bereikt wordt, wordt de klager doorverwezen naar de Huurcommissie.

4. KLACHTEN DIE NIET IN BEHANDELING WORDEN GENOMEN

De volgende klachten neemt MWV niet in behandeling.

- Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van MWV is ingediend.
- Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.

- Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten MWV wordt verweten.
- Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
- Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
- Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.

5. VERWERKING VAN KLACHTEN

Behoudens noodsituaties of (technische) calamiteiten, kan de klacht schriftelijk: per e-mail of via een melding in het huurdersportaal ingediend worden en deze wordt op de volgende wijze behandeld.

- De Quality & Compliance Department ontvangt de klacht en voorziet deze van het klachtenformulier.
- De Quality & Compliance Department beoordeeld de klacht inhoudelijk.

Onderhoudsklachten

- Indien het een onderhoudsklacht betreft, wordt deze direct doorgegeven aan de Technical Department.
- De Technical Department geeft per omgaande aan op welke wijze en binnen welke termijn de klacht opgelost zal worden en welke afspraken hieromtrent met de huurder gemaakt dienen te worden.
- Indien de klacht ter plekke (in de woonruimte) beoordeeld dient te worden, wordt binnen 24 uur een afspraak hiertoe gemaakt.
- In geval van een (technische) calamiteit dient direct ter plekke actie ondernomen te worden.
- De Quality & Compliance Department neemt binnen 24 uur contact op met de huurder en koppelt de (voorlopige) oplossing toe en maakt zo nodig vervolgsafspraken.
- De Quality & Compliance Department ziet toe op een tijdige en juiste afhandeling van de klacht.
- Indien nodig wordt de huurder uiterlijk twee weken na afhandeling van de klacht, nagebeld en gevraagd wordt of alles naar wens is opgelost.

Overige klachten

- De Quality & Compliance Department en Managing Director beoordelen de klacht inhoudelijk.
- De klager ontvangt schriftelijk, uiterlijk binnen één week, de reactie (afhandeling).
- Indien de klager niet tevreden is, wordt deze in een persoonlijk gesprek te woord gestaan door de Quality & Compliance Department en de Managing Director.
- De klager ontvangt schriftelijk, uiterlijk binnen één week, de reactie (afhandeling).
- Indien de klager niet tevreden is, dan zal de klacht met de Director besproken worden.
- Indien nodig wordt in een persoonlijk gesprek de klager door de Director en Managing Director te woord gestaan.
- De klager ontvangt schriftelijk, uiterlijk binnen één week, de reactie (afhandeling).

De wijze van afhandeling wordt door de Quality & Compliance Department verwerkt op het Klachtenformulier.

Het origineel wordt opgenomen in het dossier. Een kopie wordt gearchiveerd.

6. REGISTRATIE EN VERSLAG VAN KLACHTEN

Het volgende vindt plaats t.a.v. de registratie en verslag van klachten.

- De Quality & Compliance Department houdt een register bij van ontvangen klachten.
- Dit register vermeldt het volgende.
 1. De ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht)
 2. Het aantal in behandeling genomen klachten,
 3. De behandelingstermijn van de klachten
 4. De afhandeling.
- Eén keer per kwartaal wordt een overzicht vervaardigd dat met het Managementteam besproken wordt.
- Eventuele verbeteracties worden in de processen opgenomen.

Deze Klachtenprocedure is vastgesteld d.d. maart 2019