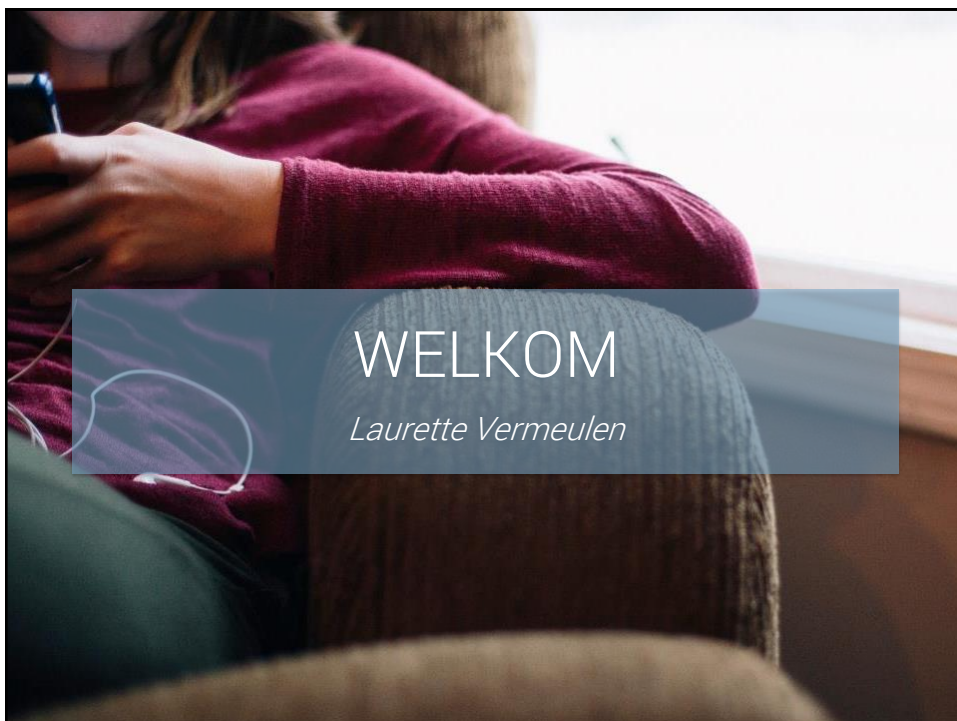




LANDELIJKE HUURDERSRAAD

VESTIA

Workshop: Er gaat iets mis! Hoe los ik het op?



WELKOM

Laurette Vermeulen

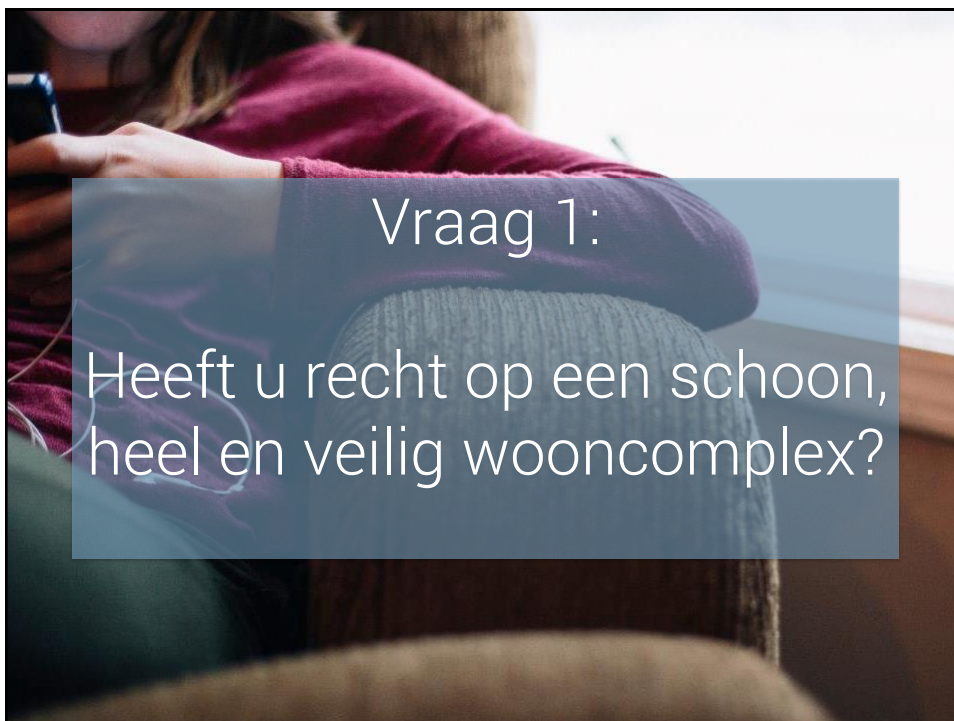
Programma

Ken uw rechten

Problemen oplossen

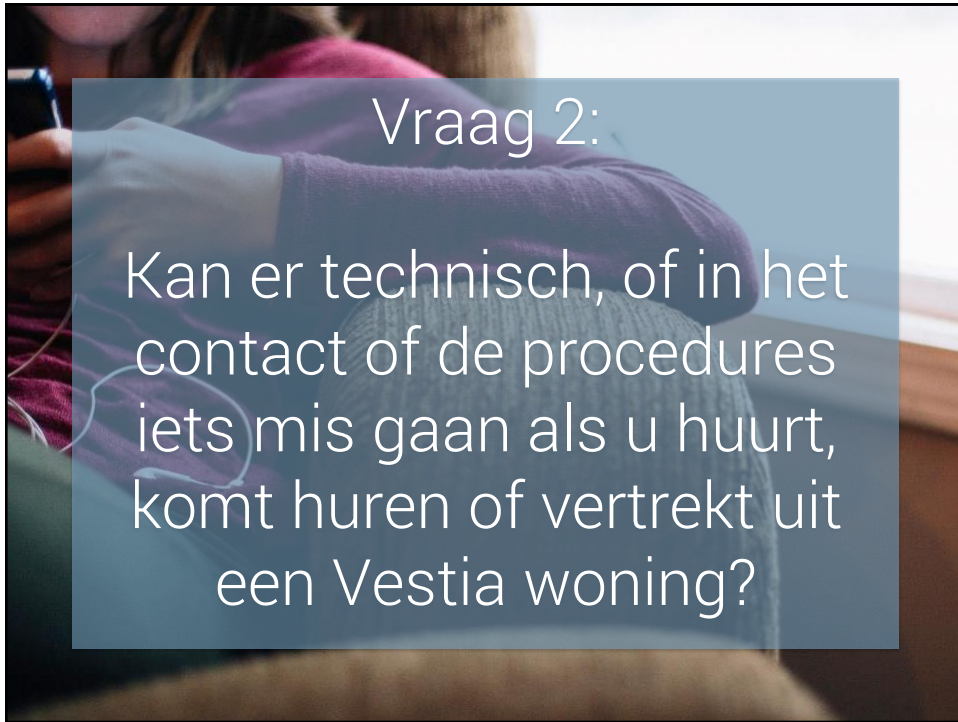
Interview met Helga Breedijk van Vestia

Casussen: gaat er iets mis bij u? Hoe krijgen we dat opgelost?



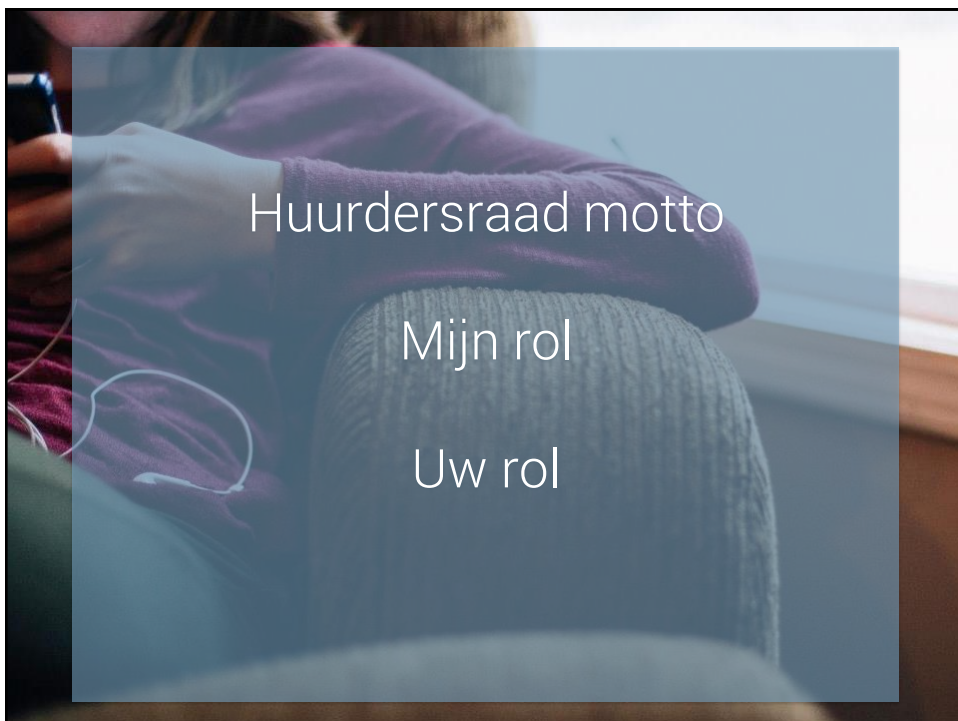
Vraag 1:

Heeft u recht op een schoon,
heel en veilig wooncomplex?



Vraag 2:

Kan er technisch, of in het contact of de procedures iets mis gaan als u huurt, komt huren of vertrekt uit een Vestia woning?



Huurdersraad motto

Mijn rol

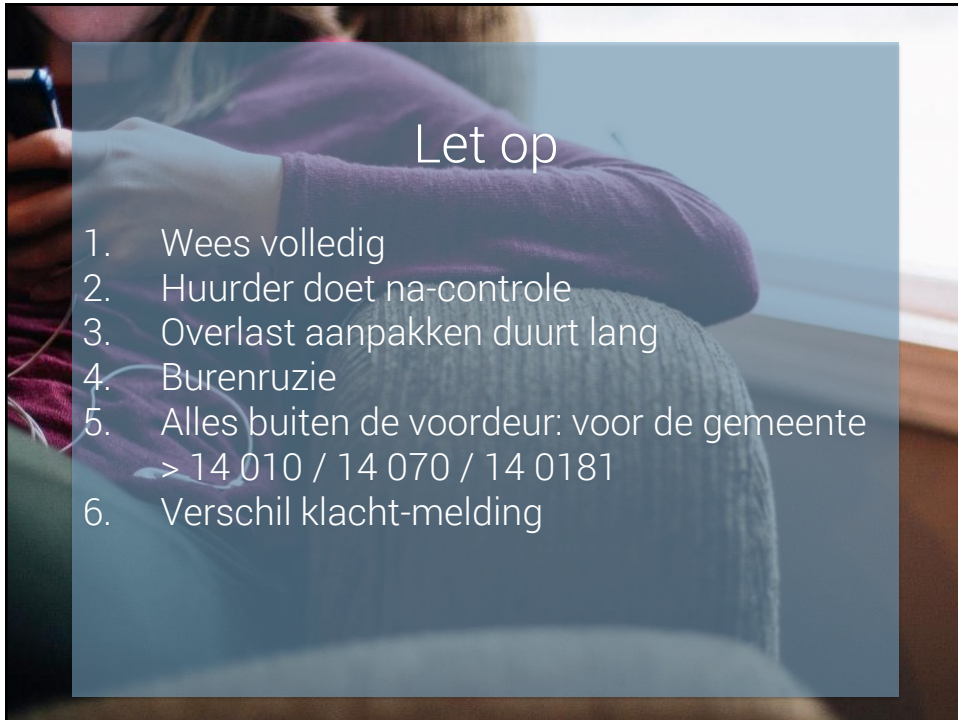
Uw rol

Mythes

- De balie is de enige plek om zaken te regelen met Vestia
- Vestia kan me straffen als ik een klacht indien
- Er zijn belangrijke en minder belangrijke huurders
- Als ik mail in hoofdletters dan word mijn probleem sneller opgelost

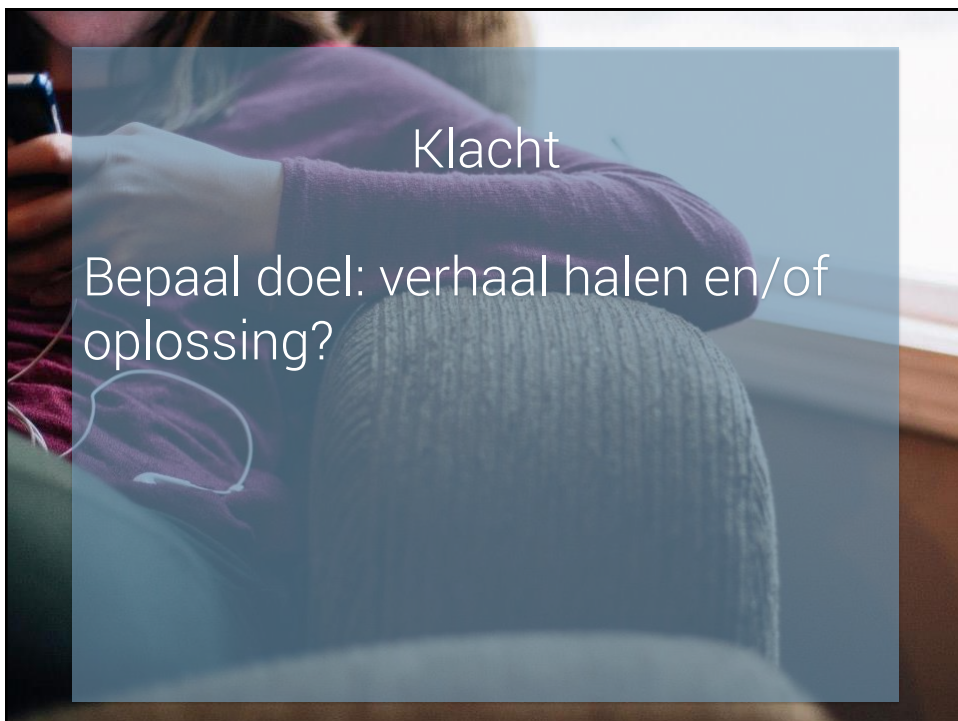
Procedure voor een oplossing

1. Melding – en werkt dat niet...
2. Klacht – en werkt dat niet...
3. Geschil – en werkt dat niet...
4. Huurcommissie - “lekenrechtspraak”
5. Rechter



Let op

1. Wees volledig
2. Huurder doet na-controle
3. Overlast aanpakken duurt lang
4. Burenruzie
5. Alles buiten de voordeur: voor de gemeente
> 14 010 / 14 070 / 14 0181
6. Verschil klacht-melding



Klacht

Bepaal doel: verhaal halen en/of oplossing?

Als een klacht een geschil wordt...

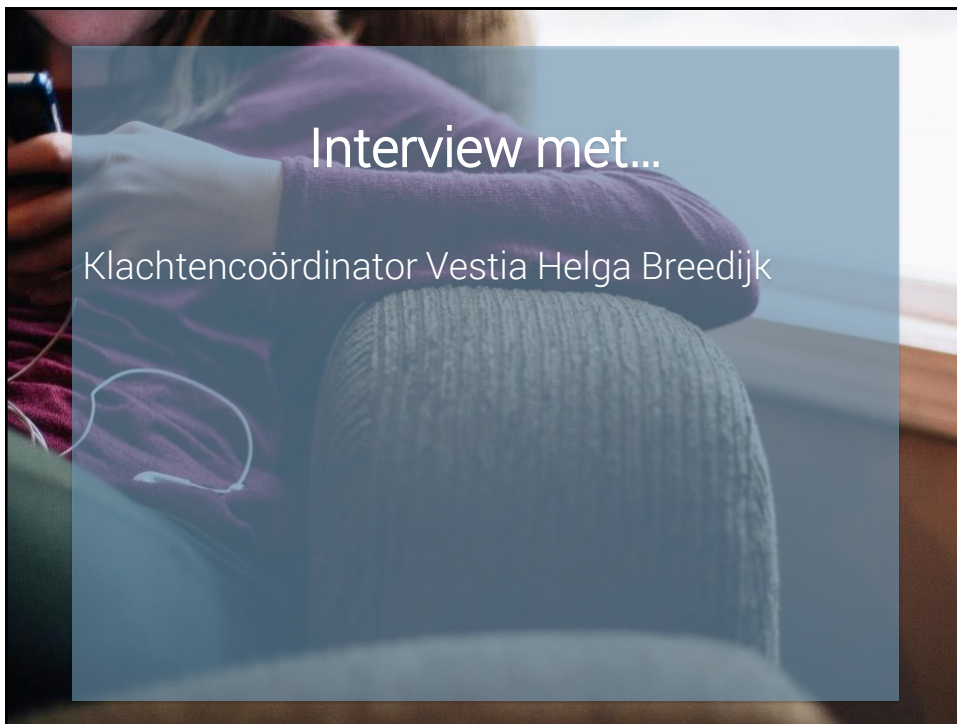
1. Krijgt u geen antwoord?
2. Probleem niet (naar tevredenheid) opgelost?
3. Lang genoeg gewacht?
4. Bereid te investeren in een oplossing?

Procedure geschil

1. Geschillenformulier insturen
2. Uitspraak: is het geschil ontvankelijk?
3. Zo ja: uitnodiging hoorzitting, hoorzitting en bindend advies.
4. Zo nee: opnieuw een klacht.

Let op: kost tijd, klacht komt stil te liggen.

Maar: de commissie is gratis, deskundig en onafhankelijk



Interview met...

Klachtencoördinator Vestia Helga Breedijk



Aan de slag – toekomst

Ergens tegen aan gelopen?
Zaak van de gemeente of Vestia?
Vraag over uw rechten?

