

Een klacht indienen



Opnieuw tevreden worden over uw thuis

Thuis is een huis van Servatius

servatius.
thuis.

[servatius.nl](https://www.servatius.nl)

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen?

Wilt u meer weten? We helpen u graag!

Stel uw vragen via klachtencommissie@servatius.nl of bel met de secretaris van de klachtencommissie via **043 328 45 30**.

/ De snelste weg van klacht naar glimlach

Als huurder kunt u rekenen op Servatius, ook wanneer het anders loopt dan u zou willen. Als u ergens niet helemaal tevreden over bent, proberen we eerst samen met u naar een oplossing te zoeken. Komen we er met elkaar niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. We vertellen u graag hoe dat precies werkt en wat de spelregels zijn. Zo kan de commissie uw klacht sneller behandelen en zorgen we er samen voor dat u weer helemaal tevreden bent over uw thuis bij Servatius.



/ Wat is de klachtencommissie precies?

De klachtencommissie geeft Servatius advies over wat te doen met klachten van huurders. De commissie bestaat uit drie leden. Om klachten goed te kunnen beoordelen zijn mensen uit de klachtencommissie altijd onpartijdig en onafhankelijk. Er zal bijvoorbeeld nooit een medewerker van Servatius in de klachtencommissie zitten. Wel draagt Servatius een lid voor, evenals de huurdersvereniging Servaassleutel. De leden kiezen zelf hun voorzitter. Servatius draagt wel de secretaris aan, maar deze is geen lid van de commissie.

/ Aan welke voorwaarden moet uw klacht voldoen?

Door ons alle benodigde informatie te sturen, weet u zeker dat uw klacht meteen in behandeling wordt genomen. Uw klacht moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- U bent (mede)huurder of u was huurder en de klacht gaat over uw toenmalige huurcontract of u spreekt namens een door Servatius erkende bewonerscommissie.
- Vermeld in de klacht uw naam, adres en telefoonnummer. Gaat de klacht niet over uw eigen adres? Vermeld ook het adres waar de klacht over gaat.
- Vermeld welke oplossing u nastreeft.

- Voeg alle documenten toe die volgens u relevant zijn voor de klacht. Als u deze niet kunt digitaliseren, dan kunt u ze ook in een gesloten envelop aan de klachtencommissie versturen (u vindt de adresgegevens verderop in deze folder). Vermeld op elk document duidelijk bij welke klacht deze hoort.

/ Wanneer wordt uw klacht niet behandeld?

We willen snel met u tot een oplossing komen, maar in sommige gevallen kan de commissie uw klacht niet behandelen. Om teleurstelling te voorkomen zetten we ze op een rij.

- Als de klacht al aan de rechter of de huurcommissie of een soortgelijke instantie is voorgelegd.
- Als de klacht betrekking heeft op bijvoorbeeld de hoogte van de huurprijs, huurverhoging of een wijziging in de servicekosten. Dit soort bezwaren kunt u bij de huurcommissie kenbaar maken. Meer info vindt u op www.huurcommissie.nl. Mocht dat gewenst zijn dan kan de secretaris van de klachtencommissie u hierover informeren. Hij is bereikbaar via 043 3284530 of klachtencommissie@servatius.nl.
- Als de klacht anoniem is, dus een klacht waarvan de gegevens van de klager niet bekend zijn.
- De klacht moet volgens de hierboven beschreven manier ingediend worden. Een mondelinge klacht kunnen we helaas niet in behandeling nemen.





/ Zo behandelen wij uw klacht

- 1 De secretaris van de klachtencommissie beoordeelt uw klacht en kijkt onder andere welke stappen al doorlopen zijn. Binnen één week ontvangt u een ontvangstbevestiging waarin staat wie uw klacht verder gaat behandelen en wanneer u het besluit op uw klacht ontvangt.
- 2 Uw klacht wordt altijd eerst behandeld door een leidinggevende. In de regel is deze van de afdeling waarbij u het probleem in eerste instantie heeft aangekaart. Samen met u probeert de leidinggevende alsnog een oplossing te vinden voor uw klacht.
- 3 Komt u er met de betreffende leidinggevende niet uit, dan kunt u uw klacht verder voorleggen aan de klachtencommissie. De secretaris van de klachtencommissie begeleidt u, mocht u dat willen, door het proces.
- 4 Als de klachtencommissie uw klacht in behandeling neemt, krijgt u bericht van de secretaris over het moment waarop uw klacht wordt behandeld. U wordt uitgenodigd om de behandeling bij te wonen, zodat u de gelegenheid krijgt uw klacht toe te lichten. Indien gewenst kunt u zich hierbij door iemand laten bijstaan.

/ De uitkomst

De commissie geeft een advies aan de directie van Servatius. Zij neemt binnen een maand nadat ze het advies heeft ontvangen een besluit. Alleen om specifieke, zwaarwegende redenen, mag de directie van het advies van de commissie afwijken. Die redenen krijgt u uiteraard te horen.

/ Dien uw klacht altijd schriftelijk in

Wanneer u een klacht heeft over Servatius, dan willen we er alles aan doen om deze zo snel mogelijk te verhelpen. Dat kan alleen als u uw klacht schriftelijk indient.

Per post via:

Servatius Wonen & Vastgoed
Klachtencommissie
Postbus 1150
6201 BD Maastricht

Per e-mail via:

klachtencommissie@servatius.nl

Servatius Wonen & Vastgoed

Wim Duisenbergplantsoen 41

Maastricht

T (043) 3284300

servatius@servatius.nl

Algemeen postadres

Postbus 1150

6201 BD Maastricht

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

servatius.
thuis.



servatius.nl