

Klachten?

En

wat

nu?

De Klachtencommissie

voor Mitros



De Klachtencommissie voor Mitros

Postbus 8236

3503 RE Utrecht

telefoon (030) 880 39 10

fax (030) 880 39 09



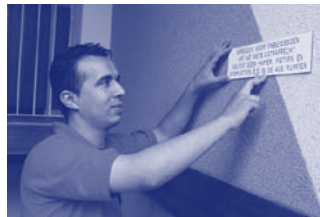
Ontwerp CARTA - grafisch ontwerpers Utrecht

Druk Stolwijkgrafax

© maart 2009

Inhoudsopgave

De Klachtencommissie voor Mitros	4
Over wie en over wat kunt u klagen?	4
En over wie en over wat niet?	5
Hoe dient u een klacht in?	5
Hoe verloopt de klachtenprocedure?	5
Bemiddeling?	6
Of toch een advies?	6
Wat zijn de gevolgen van een advies?	7
Hoe is de Klachtencommissie opgebouwd?	7
Hebt u nog vragen?	7
Schematische weergave klachtenprocedure	8
Een greep uit de klachten die door	
de Klachtencommissie zijn behandeld	9
Klachtenformulier	11



De Klachtencommissie voor Mitros

**Vindt u dat Mitros u als huurder niet heeft behandeld zoals het hoort?
Is uw klacht niet goed opgelost of niet beantwoord?**

Dan kunt u de Klachtencommissie voor Mitros inschakelen.

Deze commissie is onafhankelijk en maakt werk van uw klacht.

Het inschakelen van deze Klachtencommissie is gratis.

Over wie en over wat kunt u klagen?

Als verhuurder moet Mitros haar taak goed uitvoeren. Ook moet zij voor haar huurders een Klachtencommissie hebben.

Deze Klachtencommissie neemt klachten in behandeling over het handelen of juist nalaten van (medewerkers van) Mitros. De klacht kan bijvoorbeeld gaan over het niet of te laat reageren op uw brieven of telefoontjes. Of over het niet nakomen van afspraken, als de onderhoudsafdeling bijvoorbeeld de toegezegde reparatie niet heeft uitgevoerd. Of als u vindt dat Mitros onvoldoende heeft gedaan om een geschil met uw burens op te lossen.

Klachten kunnen ook over mensen gaan die in opdracht van Mitros werken.

Denkt u bijvoorbeeld aan een aannemer die een reparatie of renovatie niet juist heeft uitgevoerd.

Tot slot kunnen klachten gaan over financiële kwesties zoals een schadeclaim.

Stelt u zich een inboedel voor die door lekkage is beschadigd. En dat die lekkage is ontstaan doordat Mitros de gemelde gebreken niet op tijd heeft verholpen.

En over wie en over wat niet?

De Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling over geschillen waarvoor u ook bij de Huurcommissie (en eventueel daarna bij de kantonrechter) terecht kunt. Het gaat daarbij om de redelijkheid van de huurprijs of de verhoging daarvan. Of servicekosten die in rekening zijn gebracht. Of onredelijke regels die in de huurovereenkomst en het huurreglement staan.

Ook neemt de Klachtencommissie geen klachten in behandeling wanneer of u of Mitros de rechter al heeft benaderd, of waarover de rechter al een beslissing heeft genomen.

Hoe dient u een klacht in?

Wanneer u een klacht wilt indienen bij de Klachtencommissie, dan moet deze aan de onderstaande voorwaarden voldoen:

- U moet de klacht eerst schriftelijk hebben gemeld aan Mitros. Pas als u niet tevreden bent over het antwoord dat u op uw brief (of fax) hebt ontvangen, kunt u hiervoor terecht bij de Klachtencommissie. Of als u binnen een maand geen reactie op uw brief (of fax) hebt ontvangen.
- U moet de klacht schriftelijk (dus per brief of per fax) bij de Klachtencommissie indienen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het formulier achterin deze brochure. Maar u kunt natuurlijk ook gewoon een brief schrijven.
- U moet aangeven waarom u vindt dat Mitros u niet goed heeft behandeld. Daarom is het verstandig een kopie van uw brief (of fax) en de eventuele reactie van Mitros mee te sturen, zodat de commissie direct ziet of zij de klacht in behandeling kan nemen.

Hoe verloopt de klachtenprocedure?

In het klachtenreglement staat beschreven hoe de Klachtencommissie werkt. Dit reglement is vastgesteld door de huurdersorganisaties Mitropool en VBN en Mitros.

Stap 1 Binnen twee weken nadat de commissie uw schriftelijke klacht heeft ontvangen, stuurt zij u een ontvangstbevestiging en een exemplaar van het klachtenreglement.

Stap 2 De Klachtencommissie beoordeelt of zij de klacht in behandeling kan nemen. Als de commissie uw klacht **niet** in behandeling kan nemen, ontvangt u daarvan bericht.

Stap 3 Wanneer de Klachtencommissie uw klacht **wel** in behandeling neemt, stuurt ze de klacht door naar de directie 'Wonen' van Mitros met het verzoek binnen 14 dagen een schriftelijke reactie te geven. Zodra de Klachtencommissie deze reactie heeft ontvangen, ontvangt u daarvan een kopie.

Stap 4 De commissie belegt een bijeenkomst en nodigt zowel u als iemand van Mitros uit. Tijdens deze gezamenlijke bijeenkomst kunt u uw klacht mondeling toelichten. De afgevaardigde namens Mitros kan dan weer op u reageren. De commissie heeft de mogelijkheid om u en Mitros vragen te stellen om duidelijk te krijgen waar de klacht precies om draait.

Bemiddeling?

De Klachtencommissie bemiddelt steeds vaker tijdens zo'n bijeenkomst. Bemiddeling is een goed middel om irritaties weg te nemen. Het stimuleert zowel Mitros als u om samen naar oplossingen te zoeken. Zo kan het onderlinge vertrouwen worden versterkt en kunnen afspraken worden gemaakt voor een snelle en passende oplossing. Als u bijvoorbeeld een klacht heeft over een onderhoudsprobleem, dan kan direct worden afgesproken wanneer de aannemer langskomt. De Klachtencommissie bevestigt de gemaakte afspraken schriftelijk. Op die manier ontstaan er geen misverstanden. U trekt uw klacht in en de commissie hoeft geen advies meer te geven. Mocht Mitros de gemaakte afspraken toch niet nakomen, dan kunt u opnieuw een klacht indienen bij de commissie.

Of toch een advies?

U hebt altijd het recht de commissie te vragen een advies te geven over uw klacht. In dit advies worden feiten op een rij gezet en oordeelt de commissie of uw klacht gegrond is. Vaak is daarbij aangegeven hoe uw klacht het beste kan worden opgelost. In een enkel geval geeft de commissie een meer algemene (beleids)aanbeveling waarmee de directie dergelijke klachten in de toekomst kan voorkomen. De commissie streeft ernaar om binnen 3 maanden na indiening van uw klacht een schriftelijk advies uit te brengen aan de Algemene directie van Mitros. In een enkel geval is deze termijn niet haalbaar omdat er bijvoorbeeld uitgebreid onderzoek nodig is.

Van dit advies ontvangen u en Mitros beiden een kopie.

Wat zijn de gevolgen van een advies?

De directie neemt naar aanleiding van uw klacht en het advies van de Klachtencommissie een beslissing. U ontvangt deze beslissing binnen een maand.

Ook stuurt de directie een kopie naar de Klachtencommissie.

De directie is niet verplicht het advies op te volgen, maar in de praktijk gebeurt dit meestal wel.

Hoe is de Klachtencommissie opgebouwd?

De commissie bestaat uit drie personen. De huurdersorganisaties Mitropool en VBN dragen samen een onafhankelijk lid voor. Ook de directie van Mitros draagt een onafhankelijk lid voor. Deze twee leden kiezen gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter. De leden zijn juristen met bijzondere kennis van het huurrecht en zijn goed bekend met de sociale huursector. De commissie wordt ondersteund door een secretaris.

Hebt u nog vragen?

Hebt u vragen over de Klachtencommissie of wilt u een exemplaar van het klachtenreglement ontvangen? Neem dan telefonisch contact op met de secretaris: (030) 880 39 10.

U kunt het reglement ook vinden op www.mitros.nl > mijn woning > folders (helemaal onderaan) > Ontevreden over Mitros (in het onderste grijze blok) > download klachtenreglement van de Klachtencommissie.

SCHEMATISCHE WEERGAVE VAN DE KLACHTENPROCEDURE



EEN GREEP UIT DE KLACHTEN DIE DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE ZIJN BEHANDELD

Lekkage in de douche

Een woongroep huurt een woning van Mitros. Plotseling lekt de douche. Een verdieping lager loopt het water langs de muur. De huurders melden dit aan Mitros, die direct een aannemer stuurt om het probleem op te laten lossen. Ondanks de reparatie blijft de douche lekken. De aannemer komt verschillende keren terug maar kan geen oorzaak vinden. Dit meldt hij bij Mitros. Mitros twijfelt geen moment aan de deskundigheid van de aannemer en denkt dat de huurders de lekkage zelf veroorzaken omdat zij na het douchen de vloer niet goed droogmaken. (In een enkel geval loopt de vloer van de douche niet schuin af naar het afvoerpunt. In zo'n situatie moet de huurder het water een handje helpen door het water richting afvoerpunt te sturen met bijvoorbeeld een trekker). Daarom wil Mitros niets meer aan de lekkage doen.

De huurders dienen een klacht in bij de Klachtencommissie. Vervolgens gaat Mitros opnieuw op onderzoek uit en ontdekt een scheur die de aannemer kennelijk over het hoofd heeft gezien. De scheur wordt direct gerepareerd. Toch handhaven de huurders hun klacht. Zij vinden de manier waarop Mitros met hun klacht is omgegaan onjuist. De Klachtencommissie vindt deze klacht gegrond. Voordat duidelijk is of de klacht voor rekening van de huur-

ders of van de verhuurder komt, moet Mitros eerst zelf een grondig onderzoek instellen naar de oorzaak van de klacht.

Gestolen fiets

Een huurder kan tijdelijk een sloopwoning van Mitros huren in een flatcomplex dat binnenkort wordt gesloopt. Bij de woning hoort een eigen berging. De huurder krijgt wel de sleutel van de berging, maar kan de berging niet vinden. De nummering van de deuren van de bergingen klopt namelijk niet meer. Op de deur van de berging met het huisnummer van de woning past de sleutel niet. De huurder zegt dat hij vaak tevergeefs aan de huismeester heeft gevraagd om hem te helpen bij het vinden van zijn eigen berging. Intussen stalt hij zijn fiets maar buiten tegen een lantaarnpaal. Op een nacht wordt de fiets gestolen. De huurder wil dat Mitros hem de waarde van zijn fiets vergoedt, die € 120,- bedraagt. Mitros weigert dit. De huurder klaagt zich hierover bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie vindt dat Mitros de schade niet hoeft te vergoeden – zelfs als zij wist dat de huurder zijn berging niet kon vinden. De schade van de gestolen fiets is immers niet het directe gevolg van de eventuele nalatigheid van Mitros, maar het gevolg van crimineel handelen.

Trappenhuis als hangplek

Een aantal bewoners van portiekwoningen klaagt over overlast die wordt veroorzaakt door jongeren, die in het trappenhuis blowen, hasj verhandelen en kleine vernielingen doen. Een van de jongeren woont met zijn vader in een van de woningen van het betreffende trappenhuis.

Een bewoner klaagt bij Mitros over deze overlast. Mitros voert hierop gesprekken met bewoners. Vader en zoon ontkennen echter dat er sprake is van overlast. Zolang de overlast niet vaststaat wil Mitros verder niets aan de klachten doen. De bewoner dient hierover een klacht in bij de Klachtencommissie. Tijdens de gezamenlijke bijeenkomst doet de Klachtencommissie het volgende voorstel:

- Mitros gaat eerst afzonderlijk met alle bewoners van de portiek praten om een goed beeld van de klachten te krijgen.
- Daarna volgt een gesprek met alle bewoners en de vader van de jongen die het betreft. Mitros maakt een verslag van dit gesprek waarin alle afspraken worden vastgelegd. Iedere betrokkene ontvangt dit verslag.

Op deze manier wordt het probleem in kaart gebracht. Met de afspraken die worden gemaakt weten alle betrokkenen waar ze aan toe zijn.

Mitros en de huurder accepteren dit voorstel en de klacht wordt ingetrokken.

Schimmel in de parketvloer

Een nieuwe huurder neemt van zijn voorganger een parketvloer over ter waarde van € 230,-. Na zes jaar begint de vloer echter sterk door te veren.

De huurder ontdekt dat de ondervloer is aangetast door vocht. Mitros herstelt de ondervloer en constateert daarbij dat de ventilatieroosters al jaren geleden zijn dichtgesmeerd met cement.

Dit veroorzaakt het vochtprobleem.

Hierdoor is de parketvloer aangetast en onherstelbaar beschadigd.

De huurder wil van Mitros een schadevergoeding. Mitros weigert dit. In het huurcontract heeft zij de aansprakelijkheid voor dit soort schade immers uitgesloten. De Klachtencommissie vindt echter dat Mitros zich in dit geval niet op die bepaling mag beroepen omdat Mitros de vloer bij aanvang van de huurovereenkomst niet heeft geïnspecteerd. En dit terwijl de gemeente bij een projectmatig onderzoek van alle woningen in dezelfde wijk Mitros al had gewaarschuwd dat de ventilatie onder de vloer niet in orde was!

Ook had de huurder al eerder geklaagd over vocht onder de vloer. Mitros had toen wel wat reparaties verricht, maar verder geen onderzoek gedaan. Hierdoor werd de oorzaak van het probleem niet gevonden.

De Klachtencommissie vindt dat Mitros de huurder de restwaarde van de vloer (€ 230,-) moet vergoeden.

KLACHTENFORMULIER KLACHTENCOMMISSIE VOOR MITROS

Persoonlijke gegevens

Voorletters en achternaam

Adres

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

Naam betrokken medewerker bij Mitros

Uw klacht

Omschrijving van uw klacht



