



*Van klacht  
tot geschil*



## *Ik ben ontevreden over Hestia groep. Wat nu?*

Hestia *groep* probeert klanten zo goed mogelijk te helpen. Meestal slagen wij daar ook in.

Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening.

Welke klacht u ook heeft, meld uw klacht altijd eerst bij Hestia *groep*. Wij kijken dan of we samen met u het probleem kunnen oplossen. Als dit niet lukt spreken we niet meer van een klacht, maar van een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan de onafhankelijke geschillenadviescommissie.

In deze folder leest u:

- wat u het beste kunt doen als u ontevreden bent over Hestia *groep*
- hoe u een klacht kunt indienen
- bij welke instanties u terecht kunt met uw klacht en
- wat u kunt doen als u een geschil heeft met Hestia *groep*.

## *Welke klachten kan ik melden?*

U kunt als klant van Hestia *groep* over verschillende zaken ontevreden zijn. De meeste klanten zijn huurders, maar ook woningzoekenden, ex-huurders of kopers kunnen ontevreden zijn over onze dienstverlening.

Als huurder bent u bijvoorbeeld ontevreden over het onderhoud aan uw woning, de huurbetaling of de hoogte van uw huur. Of u vindt dat Hestia *groep* niet goed reageert op overlast die u heeft van uw burens of omwonenden. Ook kunt u een meningsverschil hebben met een medewerker van Hestia *groep*. Een woningzoekende kan het oneens zijn met een woningtoewijzing. Als ex-huurder vindt u bijvoorbeeld de eindafrekening, die u krijgt nadat u bent verhuisd, te hoog. Of er zijn problemen met de woning die u onlangs van ons heeft gekocht. Met al dit soort klachten kunt u bij ons terecht.

## *Waar kan ik terecht als ik ontevreden ben?*

Hieronder geven wij aan waar u het beste met uw klacht kunt aankloppen.

### ***Trek eerst aan de bel bij Hestia groep***

Bent u niet tevreden? Leg uw probleem dan eerst voor aan Hestia *groep*.

U kunt uw ontevredenheid of klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- telefonisch via ons Service Center (045 - 533 94 94)
- schriftelijk (per brief of mail) of
- persoonlijk op ons rayonkantoor in Kerkrade of Landgraaf.

Wij bekijken dan samen met u hoe het probleem is ontstaan en hoe uw ontevredenheid of klacht het beste kan worden opgelost. Het kan ook zijn dat wij uw probleem niet kunnen oplossen en u doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de Huurcommissie. In de meeste gevallen lukt het om een probleem in goed onderling overleg op te lossen en is de klant uiteindelijk tevreden.

### ***Nog niet tevreden?***

Bent u niet tevreden over de oplossing die wij voorstellen? Of vindt u dat (een medewerker van) Hestia *groep* uw klacht niet goed heeft opgepakt? Laat ons dit dan schriftelijk weten via een speciaal formulier: het klachtenformulier. Op dit formulier geeft u aan waarover u ontevreden bent, hoe uw klacht is ontstaan en wat u al heeft gedaan om het probleem op te lossen en wat u van Hestia *groep* verwacht.

Wij nemen binnen een week nadat wij uw klachtenformulier hebben ontvangen contact met u op. Binnen twee weken na ontvangst krijgt u een schriftelijke reactie. Hierin staat wie de klacht behandelt, hoe wij met uw klacht aan de slag gaan en binnen welke termijn wij de klacht denken op te lossen.

Meestal lukt het op deze manier alsnog om een klacht op te lossen en de klant tevreden te stellen. Mocht dit onverhoopt niet zo zijn en bent u nog steeds niet tevreden, dan spreken we van een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan een onafhankelijke geschillenadviescommissie.

#### **Tip:**

- Heeft u een klacht over burenoverlast? Lees dan de folder *Help, ik hoor mijn burens*.
- Heeft u een klacht over de huurbetaling? Neem dan uw bankafschrift mee, waaruit blijkt dat u tijdig heeft betaald. Dient u de klacht schriftelijk in? Voeg dan een kopie van het bankafschrift bij.

## ***Met welke geschillen kan ik terecht bij de geschillenadviescommissie?***

In sommige gevallen lukt het helaas niet om tot een oplossing te komen. In zo'n geval kan de geschillenadviescommissie uitkomst bieden.

In principe kunt u bij de geschillenadviescommissie terecht met alle geschillen over beslissingen of handelingen van Hestia *groep* waarmee u het als klant niet eens bent. Inclusief het (onjuist) handelen van Hestia *groep* of personen die voor ons werken.

Er zijn een paar uitzonderingen. De geschillenadviescommissie behandelt géén geschillen:

- die zijn voorgelegd aan de rechter of aan een andere commissie of officiële instantie
- over de jaarlijkse huurverhoging
- over al eerder vastgelegd beleid met algemene strekking
- die discriminerend van aard zijn
- die niet eerder schriftelijk ter beoordeling/behandeling aan Hestia *groep* zijn voorgelegd via het klachtenformulier.

Dergelijke geschillen zijn niet ontvankelijk.

Uw geschil kunt u voorleggen aan de geschillenadviescommissie via een speciaal formulier geschillenadviescommissie dat net als het reglement geschillenadviescommissie verkrijgbaar is op onze rayonkantoren en via onze internetsite [www.hestiagroep.nl](http://www.hestiagroep.nl).

## *Wat is de taak van de geschillenadviescommissie?*

De geschillenadviescommissie Hestia *groep* heeft tot taak binnen vastgestelde termijnen over een geschil advies uit te brengen aan het bestuur van Hestia *groep*.

## *Is de geschillenadviescommissie onafhankelijk?*

De geschillenadviescommissie Hestia *groep* is onafhankelijk en bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangende leden. Zowel het Centraal Huurdersplatform Hestia als Hestia *groep* draagt een lid en zijn/haar plaatsvervanger voor. De commissie staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter met een juridische achtergrond.

De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden mogen geen persoonlijke en/of zakelijke banden hebben met Hestia *groep* en/of de huurdersorganisaties.

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die werkzaam is bij Hestia *groep*.

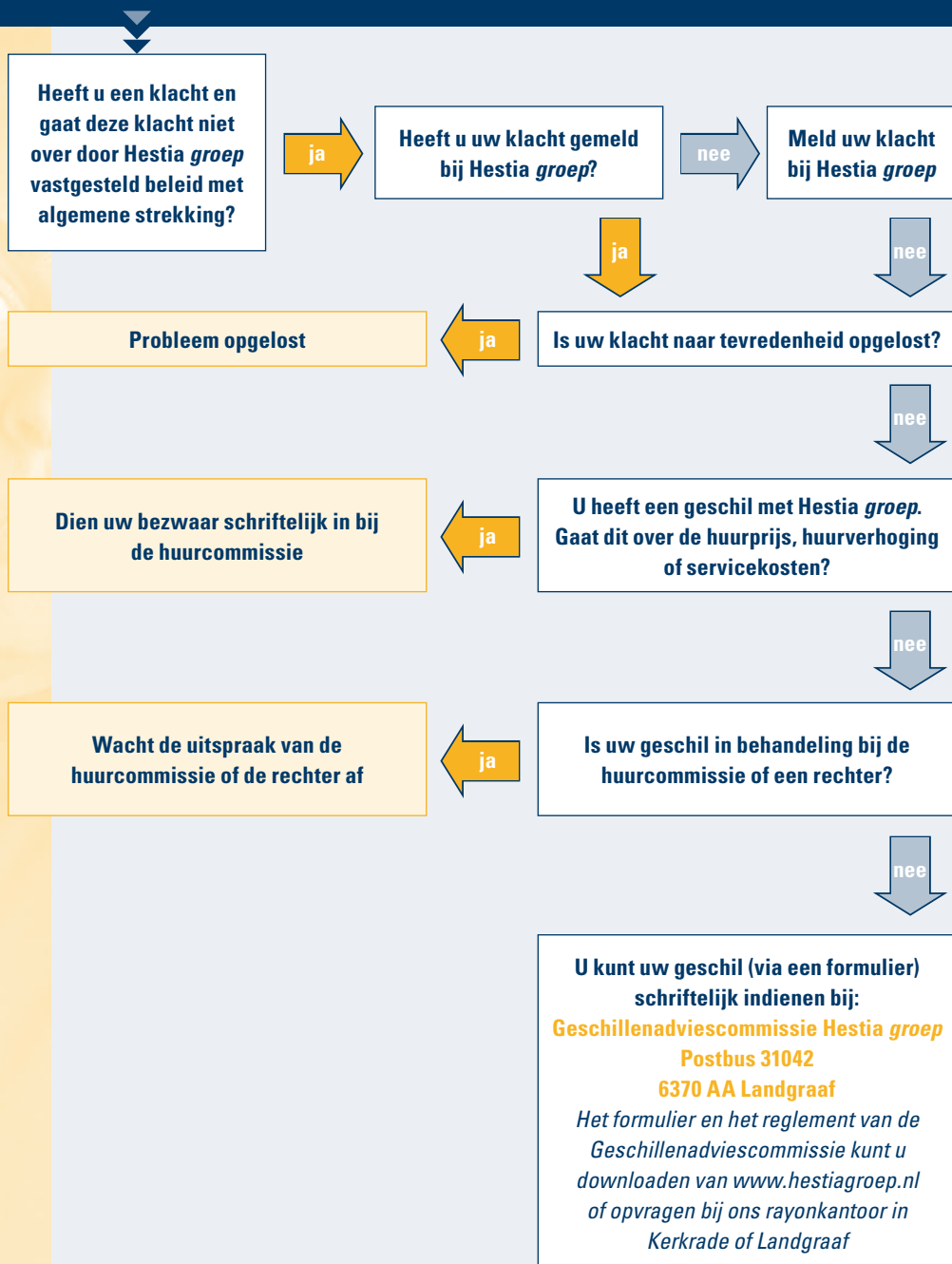
## *Wat is de werkwijze van de commissie?*

Binnen één week nadat de geschillenadviescommissie uw formulier heeft ontvangen, krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging van de commissie.

De commissie beoordeelt eerst of het geschil ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. U krijgt hierover binnen vier weken schriftelijk bericht.

Als het geschil ontvankelijk is, beoordeelt de commissie het geschil en stelt het zich van alle feiten op de hoogte. Soms komt (een deel van) de commissie ter plaatse een kijkje nemen.

# Op weg naar een oplossing!



De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe. Dat betekent dat u, net als Hestia *groep*, uw verhaal mag doen tijdens een vergadering van de commissie: de hoorzitting. U krijgt uiterlijk vijf weken nadat uw formulier is ontvangen een uitnodiging voor de hoorzitting. Deze zitting vindt dan twee weken later plaats. U mag zich tijdens deze hoorzitting laten ondersteunen door bijvoorbeeld een adviseur of deskundige.

Als de commissie over voldoende gegevens beschikt, brengt zij schriftelijk advies uit aan het bestuur van Hestia *groep*. Binnen twee weken na de hoorzitting ontvangt u het advies van de commissie. De beslissing van Hestia *groep* ontvangt u uiterlijk vier weken na de hoorzitting. Normaal gesproken neemt het bestuur van Hestia *groep* het advies van de geschillenadviescommissie over. Als de bestuurder het advies niet overneemt, geeft hij gemotiveerd aan waarom hij afwijkt van het advies.

Omschrijving	Aantal weken												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Ontvangstbevestiging</b>													
<b>Ontvankelijkheidsverklaring</b>													
<b>Bericht naar klant / uitnodiging hoorzitting</b> (minimaal twee weken voor hoorzitting)													
<b>Beoordeling geschil / hoorzitting</b>													
<b>Einde behandeling / advies aan bestuur</b> (uiterlijk twee weken na hoorzitting)													
<b>Besluit bestuur Hestia groep</b> (uiterlijk vier weken na hoorzitting)													

In bovenstaand schema zijn de behandelingstermijnen per stap weergegeven. De doorlooptijd van een geschil bedraagt maximaal twaalf weken. Mocht sprake zijn van een spoedeisende klacht, dan is de doorlooptijd korter. De voorzitter van de geschillenadviescommissie beoordeelt of sprake is van spoedeisendheid.

In uitzonderlijke situaties kan het voorkomen dat de commissie méér tijd nodig heeft om een geschil te behandelen. Bijvoorbeeld als technisch onderzoek nodig is. De termijn kan met maximaal drie maanden worden verlengd. Als hier sprake van is, krijgt u tijdig bericht.

## *Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de uitspraak?*

Bent u het niet eens met de uitspraak? In dat geval geven wij duidelijk aan waarom het geschil niet kan worden opgelost. Ook geven wij aan bij welke andere instanties u nog terecht kunt om tot een oplossing te komen.

## *Waar kan ik nog meer naar toe als ik ontevreden ben?*

In sommige gevallen is het helaas niet mogelijk tot een oplossing te komen. In zo'n geval kunnen de Huurcommissie of rechter mogelijk uitkomst bieden.

### **Huurcommissie**

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen over huurprijs, servicekosten en onderhoud van huurwoningen.

Op onze website [www.hestiagroep.nl](http://www.hestiagroep.nl) en op onze rayonkantoren vindt u informatie over de Huurcommissie. Kijk ook eens op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

### **Rechter**

Uiteraard is het altijd mogelijk naar de rechter te stappen. Voordat u deze stap zet, doet u er goed aan (gratis) advies in te winnen bij het Juridisch Loket in Heerlen (telefoon: 0900-8020 of [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)). Een gerechtelijke procedure kan namelijk duur zijn. Ook neemt zo'n procedure veel tijd in beslag.

## *Tot slot*

Hestia *groep* streeft naar tevreden klanten en wil klachten waar mogelijk voorkomen. Voorkomen is namelijk beter dan genezen! Trek dus tijdig aan de bel als u vragen heeft, ontevreden bent of het ergens niet mee eens bent. Wij helpen u graag!

Februari 2011



*Rayonkantoor Kerkrade*

Lupinestraat 80  
6466 SK Kerkrade

*Rayonkantoor Landgraaf*

Pasweg 1  
6371 BJ Landgraaf

***Contact***

Telefoon	(045) 533 94 94
Fax	(045) 533 94 93
E-mail	<a href="mailto:info@hestiagroep.nl">info@hestiagroep.nl</a>
Postadres	Postbus 31042, 6370 AA Landgraaf