

REGLEMENT VOOR  
REPARATIEVERZOEKEN EN  
KLACHTENAFHANDELING

---

*Woningstichting Ons Doel*

## U HEEFT EEN KLACHT

Wij doen altijd ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan niet altijd alles goed gaan. Heeft U een reparatieverzoek of een klacht? In dit document kunt u lezen hoe u een klacht kan indienen.

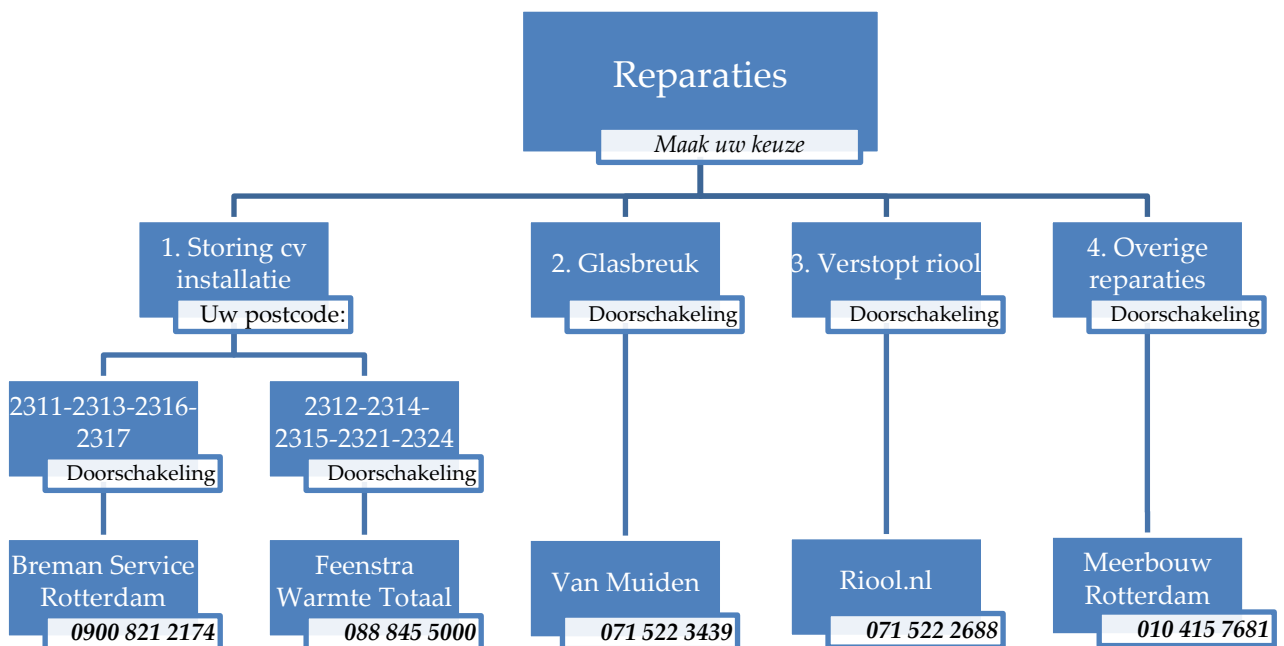
### Waar gaat uw klacht over?

- [Zie kop A](#) als er iets kapot is gegaan in uw woning.
- [Zie kop B](#) als u vindt dat u niet goed behandeld bent door onze medewerkers of door medewerkers van onze aannemer.
- [Zie kop C](#) als uw klacht gaat over het beleid van Ons Doel zoals dat met de huurders gecommuniceerd is.
- [Zie kop D](#) als uw klacht gaat over het onderhoud van uw woning, of de hoogte van de huur of servicekosten.

### A. Een reparatieverzoek indienen

Als er iets kapot gaat in uw woning kunt u een reparatieverzoek indienen. U kunt dat melden door te bellen naar Ons Doel op nummer 071 522 2025 of naar onze website te gaan op [www.onsdoel.nl](http://www.onsdoel.nl).

Als u belt naar Ons Doel, hoort u een keuze menu. Als u geen keuze invoert, komt u automatisch bij de telefoniste terecht. U kunt ook 1 intoetsen voor reparaties. Daarna maakt u opnieuw een keuze voor uw klacht, zie hieronder:



## B. Behandeling door onze medewerkers of medewerkers van onze aannemers

Als u een klacht heeft over ons handelen neemt u de volgende stappen:

**Stap 1:** Eerst bespreekt u met de medewerker zelf waarover uw klacht gaat. Misschien kunt u samen tot een oplossing komen. Lukt dat niet, dan kunt u de volgende stap zetten.

**Stap 2:** U dient een schriftelijk verzoek in naar de manager Wonen. U kunt uw verzoek indienen via Postbus 569, 2300 AN Leiden.

**Stap 3:** Binnen veertien werkdagen ontvangt u een reactie van de manager Wonen. Als uw klacht is of wordt opgelost, dan is uw klacht afgehandeld. Als u hier niet tevreden mee bent, kunt u nog een vervolgende stap zetten, namelijk de lokale Geschillencommissie benaderen.

**Stap 4:** De lokale Geschillencommissie behandelt klachten waarop geen reactie is gegeven of die niet zijn opgelost. U kunt de Geschillencommissie bereiken via het e-mailadres [leidsegeschillencommissie@gmail.com](mailto:leidsegeschillencommissie@gmail.com) of via de website [www.leidsegeschillencommissie.nl](http://www.leidsegeschillencommissie.nl). Wij raden u aan om contact op te nemen met HOOD. Zij zijn bekend met ons klachtenreglement en kunnen u adviseren.

## C. Beleid

Wanneer u een klacht heeft over het beleid van Ons Doel of de manier waarop u klacht is opgelost kunt u contact opnemen met de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie van Ons Doel is de HOOD. U kunt de HOOD bereiken via 071 512 2206, [info@hood-leiden.nl](mailto:info@hood-leiden.nl) of via de website [www.hood-leiden.nl](http://www.hood-leiden.nl). Zij zullen u te woord staan en u verder adviseren.

## D. De Huurcommissie

U kunt de Huurcommissie inschakelen als u het met de woningcorporatie oneens bent over de huurprijs, de servicekosten, of het onderhoud van uw woning. Voordat u de Huurcommissie inschakelt moet u de klacht altijd eerst hebben gemeld aan Ons Doel. U kunt uw klacht schriftelijk melden aan de manager Wonen. U kunt uw verzoek indienen via Postbus 569, 2300 AN Leiden. Als u er met ons samen er niet uit komt, kunt u de Huurcommissie inschakelen om een uitspraak te doen over uw probleem.

U kunt contact opnemen met de Huurcommissie via 0800 488 72 43 of de website bezoeken op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl). Lees wel van tevoren alle informatie goed door voordat u een verzoekschrift indient.