

## KLACHTENBEHANDELING

**Bent u ontevreden over de dienstverlening of de producten van Mercatus? Dan wil Mercatus dit graag van u horen. In deze brochure kunt u lezen welke stappen u kunt nemen, hoe en waar u uw klachten kunt melden, met welke klachten u bij ons terecht kunt en hoe Mercatus met uw klachten omgaat.**

## VERSCHIL KLACHT EN REPARATIEVERZOEK

Een klacht is een melding van uw ontevredenheid over de producten of dienstverlening van Mercatus of een verwachting waaraan niet is voldaan. Een reparatieverzoek is iets anders. Dan komt u bij Mercatus met het verzoek of Mercatus een reparatie aan het gehuurde wil verrichten.

Een reparatieverzoek wordt niet als klacht geregistreerd en kan rechtstreeks worden ingediend bij Mercatus.

## KLACHTEN/ONTEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN!

Vanzelfsprekend proberen wij klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over uw burens die overlast veroorzaken of over de dienstverlening van Mercatus. Laat ons weten waar u niet tevreden over bent. Wij proberen dan in overleg met u een passende oplossing te vinden.

## HOE EN WAAR KUNT U EEN KLACHT MELDEN?

Alle klachten kunt u op de volgende manieren melden:

- schriftelijk, telefonisch
- via e-mail ([info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl))
- persoonlijk bij ons op kantoor
- via het klachtenformulier op onze website ([www.mercatus.nl/klacht-melden](http://www.mercatus.nl/klacht-melden))

Wij zorgen ervoor dat de klacht terecht komt bij degene die uw klacht het beste kan behandelen. Soms is het verstandiger een klacht schriftelijk bij ons te melden, bijvoorbeeld als Mercatus een eerdere klacht niet naar tevredenheid heeft opgelost. Een klacht kan dan op een later moment een geschil worden. Voordat de klachtencommissie een geschil in behandeling kan nemen dient de klacht in een eerder stadium schriftelijk bij ons te zijn gemeld. Als u uw klacht niet schriftelijk indient, meld dan wel duidelijk dat het om een klacht gaat!

In eerste instantie uit u een klacht bij de betrokken medewerker van Mercatus of de medewerker waarmee u contact heeft gehad. Komt u met hem of haar niet tot een oplossing, dan richt u zich tot de verantwoordelijk manager.

## VOORBEELDEN VAN KLACHTEN EN BIJ WIE U HIERVOOR TERECHT KUNT:

Voor de volgende klachten is de woonadviseur het eerste aanspreekpunt:

- Huurbetaling. Wij adviseren u bij het indienen van de klacht er altijd zorg voor te dragen dat u een kopie van een bankafschrift bijvoegt, waaruit blijkt dat uw betaling is verricht. Wij vergelijken uw informatie met de informatie waarover Mercatus beschikt.
- De hoogte van uw huurprijs.

Voor de volgende klachten is de wijkconsulent het eerste aanspreekpunt:

- Klacht over de woonomgeving.
- Overlast van burens/omwonenden. Mercatus verwacht wel van u dat u eerst degene die overlast veroorzaakt zelf daar op aanspreekt en probeert in goed overleg tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan kunt u contact met ons opnemen. Elke klacht, schriftelijk of mondeling, zal door een medewerker van Mercatus worden vastgelegd. Verder kan worden gevraagd, bijvoorbeeld in geval van ernstige geluidsoverlast, dat u daarvan aangifte doet dan wel melding maakt bij de politie.

Voor klachten over het volgende is de wijkopzichter het eerste aanspreekpunt:

- Het onderhoud in en om uw woning.

## Overige klachten

- Heeft u klachten over de manier waarop u door één van onze medewerkers te woord bent gestaan of klachten over zijn/haar handelwijze, dan ligt het voor de hand dat u eerst probeert dit met de des betreffende medewerker te bespreken. Komt u er niet uit, dan kunt u contact opnemen met één van de managers. Tenslotte kunt u terecht bij een onafhankelijke manager.

- Heeft u klachten over een handeling of het gedrag van een derde die in opdracht van Mercatus werkzaamheden bij u verricht, laat het ons dan ook weten.

### **HOE BEHANDELT MERCATUS KLACHTEN?**

Meldt u een klacht dan proberen wij u zoveel mogelijk direct een passende oplossing te bieden. Lukt dit niet, dan geven wij in ieder geval direct aan wat wij met de klacht gaan doen, wie de klacht in behandeling heeft en wanneer u een reactie van ons ontvangt. Wij streven ernaar u uiterlijk binnen 5 werkdagen een reactie te geven. Dit kan zijn d.m.v. een brief, maar ook per e-mail of telefoon. Wij informeren na de afhandeling bij u of uw klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Indien u ontevreden bent en uw klacht uit of als u een punt ter verbetering aan ons meldt leggen wij dit altijd vast. Deze informatie gebruiken wij om inzicht te krijgen in de onderdelen van onze dienstverlening die wij kunnen verbeteren om daarop vervolgens actie te ondernemen indien dit mogelijk is.

### **NOG NIET TEVREDEN?**

Is de oplossing niet naar uw wens of komen wij er niet uit? Dan zijn er meerdere instanties waar u uw klacht kenbaar kunt maken. Voor een klacht over onderhoud, de huurprijs of de servicekosten kunt u in een aantal gevallen terecht bij de Huurcommissie. De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen.

Op het kantoor van Mercatus is ook een brochure over de werkzaamheden van de Huurcommissie beschikbaar. Als u naar aanleiding daarvan nog meer informatie wenst, kunt u ook de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) raadplegen.

In andere gevallen is het mogelijk een formeel schriftelijk geschil (= een klacht waar geen gezamenlijke oplossing voor gevonden is) in te dienen op grond van het reglement klachtencommissie van Mercatus. Deze commissie neemt pas een geschil/klacht in behandeling nadat deze als klacht, zoals hierboven omschreven, in behandeling is genomen door Mercatus. In dit geval is het noodzakelijk dat u de klacht eerder schriftelijk bij ons heeft gemeld.

### **DE KLACHTENCOMMISSIE**

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Elk lid van de klachtencommissie heeft een plaatsvervanger. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie en beraadslagen en beslissen zonder last of ruggespraak. Ze zijn dus onafhankelijk. In de brochure "klachtenbehandeling" van Mercatus treft u alle informatie over de procedure en werkwijze van deze commissie.

### **DE RECHTER**

Wij streven er uiteraard altijd naar om klachten te verhelpen. Hoewel Mercatus altijd naar een passende oplossing zoekt, kan het zijn dat het niet mogelijk is tot een oplossing te komen. In dat geval geeft Mercatus altijd duidelijk aan waarom een oplossing niet mogelijk is. Ook geven wij dan aan waar u in dat geval daarna nog terecht kunt.

Er is al gesproken over de Huurcommissie en de klachtencommissie, maar u kunt zich ook nog wenden tot de rechter. U heeft de mogelijkheid om, alvorens u deze stap zet, eerst advies in te winnen bij bijvoorbeeld een Rechtswinkel.