

Wilt u een reparatie melden?

Als er iets stuk is in of aan uw woning, dan doet u een **reparatieverzoek**. Dat kan eenvoudig op www.triada.nl. Of telefonisch.

Gaat het over (buren)overlast?

Dat noemen we **overlast**. Kijk op www.triada.nl bij *overlast* om zelf een oplossing te vinden. Als u daarna nog onze hulp wilt inroepen, zijn wij u graag van dienst.

Of hebt u een klacht?

Bent u ontevreden over iets wat medewerkers hebben gedaan of juist niet gedaan? Gaat het over medewerkers van Triada of van bedrijven die voor ons werken? Of vindt u dat wij niet goed met uw persoonsgegevens zijn omgegaan?

Dan kunt u een klacht indienen.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- U vindt dat u niet goed behandeld bent. Of u vindt dat een medewerker van Triada zich ongewenst gedroeg. Of iemand die in opdracht van Triada werkte.
- U vindt dat Triada een fout met geld heeft gemaakt, bijvoorbeeld bij de huur.
- U bent niet tevreden over de manier waarop Triada omgaat met een reparatieverzoek, onderhoud of een renovatie.
- U bent ontevreden over bijvoorbeeld zaken rond de huuropzegging, de ondertekening van de huurovereenkomst of de oplevering van de woning.

Van klacht via overleg naar oplossing

Alle medewerkers van Triada doen dagelijks hun best om ervoor te zorgen dat u plezierig kunt wonen. Meestal lukt dat prima, maar helaas gaat er ook weleens iets mis. Laat het ons weten! U kunt ons als woningzoekende, als huurder of als groep uw klacht melden. Gelukkig lukt het bijna altijd om via gezamenlijk overleg tot een oplossing te komen.

Van 'geschil' via commissie tot oplossing

Als u er met Triada toch niet uitkomt, wordt een klacht een 'geschil'. Voor zulke situaties is er de regionale **Klachtenadviescommissie**. Deze commissie heeft drie onafhankelijke leden. De Klachtenadviescommissie is geen juridische instantie.

Hoe werkt het melden van een klacht?

Stap 1: Melding

Neem contact op met Triada om de klacht te melden. Dit kan via de website, telefonisch, per e-mail, met een brief of met een bezoek aan ons kantoor. Kiest u maar.

Stap 2: Eerste reactie

We zorgen dat de klacht bij de medewerker komt met wie u contact hebt gehad. Meestal is dit de medewerker over wie u de klacht indiende. Wanneer u en de medewerker het probleem samen kunnen oplossen, is dat het beste. Als u vindt dat het opgelost is, hoeft u natuurlijk geen vervolgstappen te nemen.

Stap 3: Schriftelijke klacht

Is uw klacht niet opgelost? Dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen bij Triada. Vermeld bovenaan uw brief dat het gaat over de *Klachtenprocedure*. Leg uit waar het precies over gaat. En schrijf op wat u van Triada verwacht. Wat voor oplossing ziet u zelf? U ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht schriftelijk bericht dat uw klacht in behandeling is genomen en wie de klacht behandelt.

Stap 4: Schriftelijke reactie

Binnen tien werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Deze reactie kan de volgende inhoud hebben:

- Triada stemt in met uw voorstel en lost de klacht op. De klacht is afgehandeld.
- Triada heeft meer tijd nodig om een inhoudelijk antwoord te geven. We moeten bijvoorbeeld (technisch) onderzoek laten uitvoeren. We laten weten binnen welke termijn u een inhoudelijk antwoord krijgt.
- Triada wijst uw klacht af en laat u weten waarom. Als u wilt, maken we een afspraak met u om dit toe te lichten.

Wat kunt u doen als uw klacht nog niet is opgelost?

Wijst Triada uw klacht af? Dan kunt u het volgende doen:

- Hebt u een klachten over de hoogte van de huurprijs of de huurverhoging? Deze kunt u voorleggen aan de **Huurcommissie**.
- Ook met klachten over ernstige onderhoudsgebreken kunt u bij de Huurcommissie terecht.
- Met klachten over de *regels* rond woningtoewijzing kunt u terecht bij de verantwoordelijke overheidsinstantie. Wij laten u weten waar u moet zijn.
- Overige klachten kunt u richten aan de **directie van Triada**.

Stap 5: Schriftelijke klacht aan de directie

Accepteert u een afwijzing van uw klacht niet? Dan is de volgende stap dat u daarover een brief schrijft aan de directie van Triada. Vermeld bovenaan uw brief dat het om de *klachtenprocedure* gaat. Binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u schriftelijk bericht dat uw klacht in behandeling is genomen.

Stap 6: Schriftelijke reactie directeur

Binnen vier weken ontvangt u een reactie van de directie van Triada. U ontvangt daarbij de folder van de Klachtenadviescommissie. U kunt twee dingen doen:

- U accepteert het standpunt van de directie en beschouwt de zaak als afgedaan.
- U accepteert het standpunt van de directie niet.

Stap 7: Klachtenadviescommissie

Neemt u geen genoegen met het standpunt van Triada, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de regionale Klachtenadviescommissie, Postbus 418, 3840 AK Harderwijk. Binnen vijf werkdagen ontvangt u van de Klachtenadviescommissie een schriftelijk bericht dat uw klacht is ontvangen en of de commissie deze in behandeling neemt.

Hoorzitting en beslissing

Als uw klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de commissie u en Triada uit (binnen één maand) om de standpunten mondeling toe te lichten. Binnen drie weken na deze

hoorzitting brengt de Klachtenadviescommissie een met redenen omkleed schriftelijk advies uit. Zowel u als de directie ontvangen dit advies van de Klachtenadviescommissie. Naar aanleiding hiervan ontvangt u van de directie van Triada binnen drie weken een schriftelijke beslissing.

Folder

De Klachtenadviescommissie heeft een eigen folder gemaakt. Als u een klacht hebt ingediend, hebt u deze folder bij stap 4 of eerder van ons ontvangen. U kunt de folder ook downloaden van onze website www.triada.nl.

Klachten over het beleid

Klachten over het algemene beleid van Triada kunt u **niet** indienen bij de Klachtenadviescommissie. Hiervoor kunt u terecht bij de daartoe bevoegde rechter. Voordat u een zaak bij de rechter brengt, adviseren wij u eerst te overleggen met een jurist, een bureau voor rechtshulp of wetswinkel.

Verschillende oplossingen voor verschillende klachten

Soort klacht	Eerste stap	Instanties en folders
Reparatieverzoeken	Bel de reparatielijn op nummer 0578-67 66 66 of ga naar www.triada.nl voor uw reparatieverzoek	
Overlast van burens en/of buurt	Triada verwacht van u dat u overlast eerst samen met burens probeert op te lossen. U kunt daarvoor gebruik maken van Buurtbemiddeling.	Neem pas contact op met Triada als u er samen niet uit komt.
Bezwaar tegen huurverhoging en klachten over de huurprijs	Dien uw klacht schriftelijk in bij Triada.	Kijk in de brief met bijlagen over de jaarlijkse huurverhoging.
Klachten over ernstige onderhoudsgebreken aan de woning	Dien uw klacht in bij Triada.	De landelijke Huurcommissie, telefoon: 1400 of www.huurcommissie.nl
Klachten over de huurtoeslag	Neem contact op met de Belastingdienst.	Het informatienummer van de Belastingdienst is 0800 0543
Klachten over de toewijzing van woonruimte.	Dien uw klacht in bij Triada of bij uw gemeente.	
Klachten over Triada, haar medewerkers, of bedrijven die in opdracht van Triada werken	Dien uw klacht in bij Triada.	Deze folder of de folder van de Klachtenadviescommissie. Deze folders kunt u van Triada krijgen.
Klachten over het algemeen beleid van Triada	Dien uw klacht in bij Triada.	De daartoe bevoegde rechter

Voor actuele informatie en de nieuwste versie van deze of andere folders verwijzen wij naar www.triada.nl.