Begeleiding door HWZ

Bent u lid van de HWZ?

NEE

Nee, ben geen lid en wil ook geen lid worden:
U krijgt geen hulp van HWZ

JA

Ja, ben lid
Nee, maar wordt per direct lid:
Wij beoordelen of u hulp krijgt van HWZ bij uw klacht

JA

Eerste inventarisatie:
Eerst vragen wij u om zelf Wonen Zuid over uw klacht te benaderen. Hoe u dit aanpakt, leest u in link nr. 1 onderaan.
Komt u er met Wonen Zuid niet uit, of heeft u al contact gehad met Wonen Zuid, zonder een tevredenstellend resultaat, beoordelen wij uw klacht alsnog.
Tijdens het eerste contact beoordelen wij of wij u optimaal kunnen helpen bij uw klacht. Als dat zo is maken wij een dossier aan. Soms is een vraag te juridisch of vraagt de aard van de klacht een andere aanpak. In dat geval verwijzen wij u door. Wij kunnen u ook doorverwijzen als wij gedurende de begeleiding niet tot de gewenste oplossing komen en u andere ondersteuning hiervoor nodig heeft. In sommige gevallen adviseren wij om geen verdere

Dossier aanmaken:
1. alle relevante stukken omtrent klacht;
2. toestemming om stukken in uw dossier te bewaren en indien noodzakelijk contacten met relevante derden op te nemen en uw klacht met hen te bespreken.

Situatieanalyse, Plan van aanpak en advies:
Na het beoordelen van uw stukken brengen wij een advies uit en bespreken wij de eventueel te nemen vervolgstappen met u door.

Vervolgstappen:
1. Wij helpen u om tot een oplossing te komen met WZ op de manier die het gewenste resultaat oplevert;
2. De klacht is dusdanig dat wij gezamenlijk een klacht indienen bij de klachtencommissie van Wonen Zuid, voor meer uitleg zie de link onder nr. 2 onderaan;
3. De klacht is dusdanig dat wij samen de klacht indienen bij de huurcommissie. Zie voor uitleg onder nr. 3 onderaan. Komt uw klacht volgens HWZ in aanmerking voor de huurcommissie, dan betalen wij de legeskosten.

Sluiten van het dossier
Na afloop van de begeleiding evalueren wij met u de uitkomst en onze dienstverlening. Het doel hiervan is, dat wij de kwaliteit van onze dienstverlening willen borgen en verbeteren waar dat nodig is. Vragen die wij o.a. stellen zijn:
1. Hoe heeft u onze dienstverlening ervaren?
2. Bent u tevreden met het resultaat?
3. Heeft u verbeterpunten voor ons?
4. Heeft u verder nog op- of aanmerkingen of tips voor ons?