

Ontevreden? Vertel het ons!



SOR doet haar best alle huurders goed van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent. Het samen zoeken naar een oplossing, biedt de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Het is daarom belangrijk dat u ons laat weten als u niet tevreden bent. In deze folder kunt u lezen hoe u uw klacht kunt melden en hoe SOR met uw klacht omgaat.

Indienen van uw klacht

Bent u ontevreden en komt u er met de betreffende medewerker van SOR niet uit? Maak uw klacht dan schriftelijk aan ons kenbaar.

Dit kan per brief naar:

SOR
Antwoordnummer 30638
3030 WB Rotterdam

(geen postzegel nodig) of via e-mail naar: klachtencommissie@sor.nl.

Ontvangst van uw klacht

Zodra wij uw schriftelijke klacht hebben ontvangen, ontvangt u binnen een week na ontvangst een schriftelijke bevestiging van ons. In deze bevestiging staat wie uw klacht in behandeling neemt en wat het verdere verloop is. Wij spannen ons in uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Elke klacht wordt zorgvuldig bekeken en samen met u zoeken wij naar de juiste oplossing. Het kan natuurlijk gebeuren dat u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht. In dat geval gaan wij opnieuw met u in gesprek om te proberen alsnog tot een oplossing te komen.

Niet opgelost?

Bent u nog steeds niet tevreden met onze reactie of bent u het niet eens

met de geboden oplossing? Dan kunt u in veel gevallen terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie van SOR.

In het 'Reglement klachtencommissie' staat precies welke klachten niet bij de commissie thuis horen. U kunt het klachtenreglement downloaden van onze website of opvragen bij uw woonconsulent.

De klachtencommissie heeft als voorwaarde dat u zelf belang heeft bij de klacht en dat u het probleem eerst schriftelijk aan SOR heeft voorgelegd. SOR moet de gelegenheid hebben gekregen tot een oplossing te komen.

Wanneer kunt u niet bij de klachtencommissie terecht?

- Heeft u een klacht over: huurprijzen, servicekosten of onderhoud? Als u een sociale huurwoning heeft, kunt u terecht bij de Huurcommissie. Dit is een landelijke onafhankelijke organisatie, die uitspraak doet bij geschillen tussen huurder en verhuurder over deze onderwerpen. Als u een vrije sector huurwoning heeft, dan kunt u zich wenden tot de kantonrechter.

- Gaat uw klacht over de toewijzing van een sociale huurwoning? Neemt u dan contact op met de regionale Bezwarencommissie Huisvesting.
- Gaat uw klacht over de warmtelevering? Neemt u dan contact op met de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC).
- Is uw klacht in behandeling bij de rechter, de Huurcommissie, de regionale Bezwarencommissie Huisvesting, Geschillencommissie Consumentenzaken of een vergelijkbare instantie? Dan houdt de klachtencommissie zich afzijdig.

Klacht indienen bij klachtencommissie

Uw schriftelijke klacht voor de onafhankelijke klachtencommissie van SOR kunt u sturen naar:

Klachtencommissie SOR
Antwoordnummer 30638
3030 WB Rotterdam

(geen postzegel nodig) of via e-mail naar: klachtencommissie@sor.nl.

Behandeling en uitspraak

U ontvangt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de

klachtencommissie. In deze bevestiging wordt u gelijktijdig meegedeeld of de commissie uw klacht zelf in behandeling neemt en, zo ja, binnen welke termijn dit gebeurt. Uiterlijk zes weken nadat de commissie de klacht in behandeling heeft genomen, volgt de uitspraak. Om tot een goed advies aan de bestuurder van SOR te komen, vergadert de commissie over de kwestie. U kunt voor deze vergadering worden uitgenodigd om de klacht toe te lichten. De commissie kan ook anderen uitnodigen om toelichting te komen geven, bijvoorbeeld medewerkers van SOR. De commissie laat u vooraf weten welke personen zij eventueel nog meer heeft uitgenodigd. Uiterlijk 6 weken na de vergadering krijgt u een kopie van het advies dat de commissie aan de bestuurder van SOR heeft uitgebracht. De bestuurder van SOR is niet verplicht dit advies over te nemen, maar in de praktijk doet hij dat meestal wel. Ook hierover krijgt u schriftelijk bericht.

Meer informatie?

Heeft u behoefte aan meer informatie over de klachtencommissie, haar manier van werken en haar bevoegdheden? Kijk dan in het uitgebreide klachtenreglement op onze website.

SOR

Botersloot 175, 3011 HE Rotterdam | Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam
T (010) 444 55 55 E contact@sor.nl www.sor.nl

