



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 de servicedienst van Mercatus, te bereiken op telefoonnummer (0527) 635500, keuzetoets 1.

Klachten/ontevreden? Laat het ons weten!

Vanzelfsprekend proberen wij klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u klachten 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) of persoonlijk bij ons op kantoor. 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 geschillencommissie 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 meldt u dit bij diens leidinggevende. Bent u dan nog ontevreden dan richt u zich tot de manager financiën & ondersteuning. Indien deze reeds betrokken is als leidinggevende wijst de directeur een ander lid van het management aan die de klacht vervolgens in behandeling neemt.

Voorbeelden van klachten en bij wie u hiervoor terecht kunt:

- Als het gaat over de huurbetaling dan zijn onze medewerkers van de afdeling klant & advies het eerste aanspreekpunt. 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 kunnen die dan vergelijken met de informatie waarover Mercatus beschikt.
- Gaat de klacht over de hoogte van uw huurprijs, dan kunt u ook hierover uw ontevredenheid melden bij onze medewerkers van de afdeling klant & advies.
- Voor wat betreft onvrede over onderhoud in en om de woning zijn de medewerkers van de afdeling klant & advies het eerste aanspreekpunt.
- Betreft uw klacht de woonomgeving, dan kunt u contact opnemen met één van onze medewerkers leefbaarheid.
- Heeft u klachten over overlast van burens/omwonenden, dan kunt u ook terecht bij onze medewerker leefbaarheid. 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.

- 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 desbetreffende medewerker te bespreken. Komt u er niet uit, dan kunt u contact opnemen met diens leidinggevende. Tenslotte kunt u terecht bij de manager financiën & ondersteuning.
- 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 we 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 raadplegen.

In andere gevallen kunt u, wanneer uw klacht blijft bestaan, een formeel schriftelijk geschil indienen op grond van het reglement geschillencommissie van Mercatus. Deze commissie neemt pas een geschil 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 geschillencommissie

De geschillencommissie bestaat uit drie leden. Elk lid van de geschillencommissie 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 "geschillenbehandeling" van Mercatus (verkrijgbaar op ons kantoor of te downloaden van onze website) 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 onze medewerkers altijd proberen te zoeken naar mogelijkheden om een passende oplossing te bieden, kan het zijn dat het niet mogelijk is tot een oplossing te komen. In dat geval wordt altijd duidelijk aangegeven waarom een oplossing niet mogelijk is. Ook wordt dan aangegeven waar u in dat geval daarna nog terecht kunt.

Er is al gesproken over de Huurcommissie en de geschillencommissie, 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.



Bezoekadres
Nijverheidstraat 10
Emmeloord

Correspondentie
postbus 20
8300 AA Emmeloord

Telefoon 0527 - 63 55 00
Fax 0527 - 6148 51

E-mail info@mercatus.nl
Internet www.mercatus.nl