



Alles over klachtenbehandeling



U heeft een klacht

Wij luisteren naar u

U hangt de telefoon op. Maar helaas niet met een goed gevoel ...

U voelt zich niet goed geholpen. Niet begrepen.

Uw vraag was toch helemaal niet zo ingewikkeld ...?

Wat vervelend! Natuurlijk doen wij ons best u zo goed mogelijk te helpen. Maar het kan altijd gebeuren dat u niet tevreden bent. Over de manier waarop een medewerker u behandeld heeft. Over uw woning. Over het onderhoud. Over uw woonomgeving. Laat ons dit altijd weten. Want alleen dan kunnen wij er iets aan doen.

Wij lossen samen uw klacht op

Uw eindafrekening klopt niet. De lamp in de hal is alwéér kapot. En die kraan in de keuken? Lekt nu al weken en de loodgieter is nog steeds niet langs geweest ... Wij lossen het graag voor u op. Zodat u weer tevreden bent. Want dat vinden wij belangrijk!

U staat er niet alleen voor

Waarover gaat uw klacht?

U heeft een technische klacht

Dit noemen wij een reparatieverzoek. Geef een reparatieverzoek door op www.woningbelang.nl. Of bel: (040) 208 38 38. Dat kan op maandag tot en met donderdag tussen 8.30 en 17.00 uur en vrijdag tussen 8.30 en 12.30 uur. Wij proberen uw technische klacht dan zo snel mogelijk op te lossen.

U heeft overlast

Heeft u last van uw burens? Of andere mensen in uw woonomgeving? Probeer er dan altijd eerst samen uit te komen. Door met elkaar te praten. Lukt dat niet? Of komt u er samen niet uit? Misschien kan Buurtbemiddeling u dan helpen. Kijk voor meer informatie op www.woningbelang.nl.

U heeft een klacht. Laat het ons weten!

Stap 1: Geef uw klacht aan ons door

U kunt uw klacht op drie manieren aan ons doorgeven

- 1 Online: vul het klachtenformulier in op www.woningbelang.nl.
- 2 In een brief: stuur uw brief naar Postbus 117, 5550 AC Valkenswaard. Hebben wij uw brief ontvangen? Dan krijgt u binnen twee weken een reactie.
- 3 In de Woonwinkel: een van onze medewerkers vult dan graag samen met u het klachtenformulier in.

“HMM, IK ZOU HET LIEFST IEMAND ADVIES VRAGEN”

Wilt u advies over uw klacht?

Vraag het de Huurders Belangen Vereniging (HBV). Deze onafhankelijke vereniging behartigt uw belangen. Kijk op www.hbvvalkenswaard.nl voor meer informatie.

Stap 2: Wij nodigen u uit voor een gesprek

Uitpraten helpt vaak het beste. Daarom nodigen wij u uit voor een gesprek met de betrokken medewerker.

Opgelost!

Komen wij er samen met u uit? Dan is uw klacht afgehandeld .

Stap 3: De manager van de afdeling luistert naar uw klacht

Komt u er niet uit met de medewerker? Dan nodigt de manager van de afdeling u opnieuw uit voor een gesprek. Hij onderzoekt dan graag uw klacht. Hij schrijft hierover een rapport.

Opgelost!

Bent u tevreden met de oplossing van de manager van de afdeling? Dan is uw klacht afgehandeld. Dit duurt maximaal drie weken.

Stap 4: U gaat naar de regionale geschillencommissie

Bent u nog steeds niet tevreden over de manier waarop wij uw klacht afhandelen? Dan kunt u een formulier invullen en sturen naar de Regionale Geschillencommissie. De Regionale Geschillencommissie is onafhankelijk. Zij luisteren naar uw klacht en geven ons een bindend advies. U vindt alle informatie en het formulier op de website www.regiogeschillencommissie.nl

U stuurt uw formulier en bijlagen naar:

Secretariaat Regionale Geschillencommissie
Mevrouw A. Toonen
Postbus 82
5420 AB Gemert

Of mailt het naar secretariaat@regiogeschillencommissie.nl

Binnen 14 dagen hoort u of de regionale geschillencommissie uw klacht in behandeling neemt

Heeft de regionale geschillencommissie uw klacht in behandeling genomen? Dan krijgt u hierover een brief of e-mail. De regionale geschillencommissie nodigt u en ons dan uit voor een hoorzitting.

U ontvangt uiterlijk 4 weken na de hoorzitting een bericht

De regionale geschillencommissie geeft een bindend advies en stuurt beide partijen een schriftelijke motivatie. Als Woningbelang in actie moet komen dan ontvangt u een ook een bericht van ons.

SOMS DOET DE GESCHILLENCOMMISSIE GEEN UITSPRAAK

Heeft u uw klacht ook voorgelegd aan de rechter of de huurcommissie? Dan doet de geschillencommissie geen uitspraak. Behalve als de rechter daar om vraagt.

Meer weten?

Bel ons gerust als u vragen heeft: (040) 208 38 38

Dat kan van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur. En op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur. Of stuur een e-mail naar info@woningbelang.nl.

Even langskomen kan natuurlijk ook

Onze Woonwinkel is open van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur. Wilt u 's middags komen? Maak dan eerst een afspraak.

Geef een reparatieverzoek door op www.woningbelang.nl

Of bel: (040) 208 38 38. Dat kan op maandag tot en met donderdag tussen 8.30 en 17.00 uur en op vrijdag tussen 8.30 en 12.30 uur. Heeft uw vraag spoed? Dan kunt u ons dag en nacht bellen.



Bezoekadres Waalreseweg 25 in Valkenswaard
Postadres Postbus 117
 5550 AC Valkenswaard

Telefoon (040) 208 38 38
E-mail info@woningbelang.nl
Internet www.woningbelang.nl