

Klachtenprocedure

Niet tevreden over onze dienstverlening? Vertel het ons.

Bij prettig wonen komt heel wat kijken. Goede service en dienstverlening horen daarbij. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch lukt dat helaas niet altijd, want mensen maken soms fouten. Medewerkers van Wonion, of de mensen van de bedrijven die in opdracht van ons werken. Het kan dus gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat horen wij graag van u, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Om welke problemen gaat het?

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, de manier waarop u door Wonion wordt behandeld of over bedrijven die in opdracht van ons werken? Dan adviseren wij u eerst met de desbetreffende medewerker uw ontevredenheid te bespreken en op te lossen. Mocht dit echter niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij Wonion. Heeft u problemen met een klemmende deur, burenoverlast of bent u niet tevreden over de huurprijs? Deze opmerkingen kunt u rechtstreeks bij de juiste medewerker of instantie kwijt. Meer informatie hierover vindt u op de achterzijde van deze brochure.

Hoe meldt u een klacht?

Wilt u een klacht indienen, dan heeft u daarvoor meerdere mogelijkheden:

- U schrijft ons een brief. Ons postadres is: Wonion, Antwoordnummer 4014, 7070 ZX Ulft t.a.v. de Klachtencoördinator (een postzegel plakken is niet nodig).
- U vult het klachtenformulier in dat verkrijgbaar is bij ons kantoor en onze wijkservicepunten. Het ingevulde klachtenformulier kunt u afgeven bij ons kantoor of opsturen.
- U kunt het klachtenformulier ook downloaden via onze website www.wonion.nl. U vult het klachtenformulier online in en kunt het digitaal naar Wonion versturen.
- U meldt uw klacht telefonisch of mondeling bij onze medewerkers. Wordt er niet direct een oplossing gevonden, dan vullen zij samen met u een klachtenformulier in.

Wij houden u graag op de hoogte van de afwikkeling van uw klacht. Daarom is het belangrijk dat u uw brief of e-mail voorziet van een datum, volledige omschrijving van de klacht en uw naam, adres, telefoonnummer en indien van toepassing e-mailadres. Uiteraard gaan we zorgvuldig om met uw privacy.

Wanneer krijgt u antwoord?

U krijgt van ons binnen één week een schriftelijke ontvangstbevestiging en wij houden u op de hoogte van de afwikkeling van uw klacht. Als uw klacht niet binnen twee weken kan worden opgelost, laten wij u weten hoe Wonion uw klacht verder gaat behandelen. Wonion zal er alles aan doen om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.



Niet naar tevredenheid?

Wij gaan er van uit dat we gezamenlijk uw klacht naar tevredenheid kunnen oplossen. Wij realiseren ons echter dat u kunt vinden dat uw klacht niet goed is afgehandeld. U kunt dan een beroep doen op de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland. Bij een geschil hoort de commissie beide partijen en brengt advies uit aan de woningcorporatie. De corporatie dient daarna binnen vier weken een besluit te nemen. In de brochure 'Wonen doe je met plezier' kunt u lezen hoe de geschillencommissie werkt. Als u een geschil wilt indienen, kunt u dit doen via het geschillenformulier. De brochure en het klachtenformulier van de geschillencommissie zijn te downloaden van de website of verkrijgbaar bij ons kantoor.

Overige problemen en vragen

Het kan zijn dat u tegen problemen aanloopt met uw burens of dat u zich niet kunt vinden in de huurprijs die is vastgesteld. Of er is iets stuk in uw woning, dat u graag gerepareerd wilt hebben. Voor het melden hiervan heeft u de volgende mogelijkheden:

- **Burenoverlast**

Burenoverlast kunt u melden via het formulier burenoverlast dat u kunt downloaden van onze website. Dit formulier is ook verkrijgbaar bij ons kantoor. Onze wijkconsulent neemt vervolgens contact met u op om tot een oplossing te komen.

- **Huurprijs en servicekosten**

Als u het niet eens bent met de huurprijs of de servicekosten, dan kunt u dit voorleggen aan de Huurcommissie. De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie met een gelijk aantal huurders- en verhuurdersleden. De Huurcommissie is onderdeel van het ministerie van VROM. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend.

Het adres van de Huurcommissie is: Postbus 16495, 2500 BL Den Haag.

De commissie is te bereiken via telefoonnummer (0800) 488 72 43.

Meer informatie vindt u op de website www.vrom.nl/huurcommissie.

- **Reparatieverzoeken**

Heeft u bijvoorbeeld lekkage, last van een klemmende deur of een defect slot? Dan kunt u een reparatieverzoek doorgeven. Kijk dan eerst op de informatiekaart of u het verzoek bij ons of rechtstreeks bij het betreffende bedrijf kunt melden. Geen informatiekaart bij de hand? Deze kunt u downloaden van onze website www.wonion.nl bij Reparatieverzoek (homepage, rechtsonder). Ook kunt u daar het formulier reparatieverzoek invullen. Na het melden van uw reparatieverzoek via het formulier op onze website, ontvangt u de eerstvolgende werkdag een reactie.

