

WONINGBELANG



ALLES OVER



Klachten- behandeling

Je hebt een klacht. Wij luisteren naar je!



Je hebt een klacht. Wij luisteren naar je!

Je hangt de telefoon op. Maar helaas niet met een goed gevoel... Je voelt je niet goed geholpen. Niet begrepen. Je vraag was toch helemaal niet zo ingewikkeld?

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

Wij lossen samen je klacht op

Je 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 je op. Zodat je weer tevreden bent. Want dat vinden wij belangrijk!

Je staat er niet alleen voor!



Waarover gaat je klacht?

Je hebt een technische klacht

Dit noemen wij een reparatieverzoek. Geef een reparatieverzoek bij voorkeur door via ons klantportaal *MijnWoningbelang* of via onze website www.woningbelang.nl met je postcode en huisnummer. Of bel: (040) 208 38 38 (en kies in het keuzemenu voor reparatieverzoek). 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 je technische klacht dan zo snel mogelijk op te lossen.



MijnWoningbelang

Je hebt overlast

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



Woonfraude / Overlast

Je bent het niet eens met de uitspraak van de urgentiecommissie

- **Ben je het niet eens met een afgewezen urgentieaanvraag voor een woning in Valkenswaard?**

Dan kun je bezwaar indienen bij de gemeente Valkenswaard via de website van de gemeente Valkenswaard.



Gemeente Valkenswaard

- **Ben je het niet eens met een afgewezen urgentieaanvraag voor een woning in Bergeijk?**

Dan kun je dit aan ons laten weten door het indienen van een klacht.



Klachtenformulier



Je hebt een klacht. Laat het ons weten!

Stap 1: Geef je klacht aan ons door

Je kunt je klacht op vier manieren aan ons doorgeven:

1. Via ons klantportaal **MijnWoningbelang**

Log in op MijnWoningbelang en kies voor: klacht indienen over Woningbelang.

2. Via onze website

Vul het klachtenformulier in op onze website.



Klachtenformulier

3. Via een brief

Stuur je brief naar Postbus 117, 5550 AC Valkenswaard. Hebben wij je brief ontvangen? Dan krijg je binnen 10 werkdagen een reactie.

4. In de Woonwinkel

Kom langs aan de balie. Een van onze medewerkers vult dan graag samen met jou het klachtenformulier in.

“Hmm, ik zou het liefste iemand om advies vragen.” Wil je advies over je klacht? Vraag het Stichting Huurdersbelangen WB (SHWB). Deze onafhankelijke vereniging behartigt je belangen. Kijk op hun website voor meer informatie.



Stichting Huurdersbelangen WB

Stap 2: Wij nodigen je uit voor een gesprek

Uitpraten helpt vaak het beste. Daarom nodigen wij je uit voor een gesprek met de betrokken medewerker. Soms lost een schriftelijke reactie van ons je klacht ook op. Dan nodigen we je niet uit voor een gesprek.

Opgelost!

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

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

Kom je er niet uit met de medewerker? Dan nodigt de manager van de afdeling je (opnieuw) uit voor een gesprek. Hij onderzoekt dan graag je klacht. Hij schrijft hierover een rapport.

Opgelost!

Ben je tevreden met de oplossing van de manager van de afdeling? Dan is je klacht afgehandeld. Dit duurt maximaal 3 weken.





Stap 4: Je gaat naar de regionale geschillencommissie

Ben je nog steeds niet tevreden over de manier waarop wij je klacht afhandelen? Dan kun je een formulier invullen en sturen naar de Regionale Geschillencommissie. De Regionale Geschillencommissie is onafhankelijk. Zij luistert naar je klacht en geven ons een bindend advies. Je vindt alle informatie en het formulier op de website www.regiogeschillencommissie.nl.

Hoe kan ik hen bereiken?

Je stuurt je formulier en bijlagen naar:

- Secretariaat Regionale Geschillencommissie
Postbus 36
5710 AA Someren
- Of mailt het naar
secretariaat@regiogeschillencommissie.nl

Neemt de Regionale Geschillencommissie je klacht in behandeling?

- Je hoort binnen 14 dagen of de Regionale Geschillencommissie je klacht in behandeling neemt.
- Als dat zo is, krijg je hierover een brief of e-mail.

Wordt je klacht behandeld?

- Je krijgt een uitnodiging voor een hoorzitting.
- Jij en wij worden hiervoor uitgenodigd.
- Uiterlijk 4 weken na de hoorzitting krijg je bericht.

Uitspraak van de commissie

- De commissie geeft een bindend advies.
- Je krijgt een schriftelijke uitleg van de beslissing.
- Moeten wij in actie komen? Dan hoor je dat ook van ons.
- Wij moeten ons houden aan de uitspraak.
- Ben je het niet eens met de uitspraak? Dan kun je naar de rechter gaan.

Wanneer doet de commissie géén uitspraak?

- Als je je klacht ook bij de rechter of de Huurcommissie hebt ingediend, doet de Geschillencommissie geen uitspraak.
- Behalve als de rechter de commissie hierom vraagt.

Meer weten?

Bel ons gerust als je vragen hebt

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.

Even langskomen kan natuurlijk ook

Onze Woonwinkel is open van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.

Heb je een reparatieverzoek?

Geef een reparatieverzoek door via *MijnWoningbelang* of via onze website. Of bel ons. Dat kan van maandag tot en met donderdag tussen 8.30 en 17.00 uur en op vrijdag tussen 8.30 en 12.30 uur. Heeft je vraag spoed? Dan kun je ons dag en nacht bellen!

Bezoekadres

- Waalreseweg 5 in Valkenswaard
- Hof 130 in Bergeijk

Bezoekuren

Valkenswaard:

- ma. - do.: 08:30 - 17:00 uur
- vrij.: 08:30 - 12:30 uur

Bergeijk:

- di.: 14:00 - 16:30 uur
- do.: 09:00 - 12:00 uur

Postadres

Postbus 117
5550 AC Valkenswaard

Telefoon

(040) 208 38 38

E-mail

info@woningbelang.nl

Website

www.woningbelang.nl

