

wetland



wonen



Als u niet tevreden bent



Als u niet tevreden bent

Als u een woning van ons huurt, heeft u met meer te maken dan alleen de woning zelf. Voor fijn wonen zijn ook belangrijk:

- het onderhoud van de woning en
- de dienstverlening van de corporatie

Laat het ons weten als u niet tevreden bent. Alleen dan kunnen wij er iets aan doen. Uw klacht helpt ons om onze service te verbeteren. Aarzel dus niet om contact met ons op te nemen.

Onderhoudsklachten

Een klacht kan gaan over het onderhoud van de woning. Een technisch gebrek in of aan uw woning kunt u telefonisch bij ons melden via (0527) 24 97 10. U kunt uw klacht ook 24 uur per dag melden via onze website www.wetlandwonen.nl.

Spoeisende klachten kunt u bij ons melden via ons algemene nummer of buiten kantooruren via onze wachtdienst (06) 22 25 82 20.

In de folder 'Onderhoud ABC' kunt u nalezen welke onderhoudskosten wij betalen en welke voor u zijn. Deze folder kunt u vinden op onze website.

Dienstverlening

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent. Bijvoorbeeld over het contact met onze medewerkers. Graag horen wij dit van u, zodat wij samen een oplossing kunnen zoeken. Een klacht over onze dienstverlening ontvangen we graag per brief of e-mail.

Procedure

Wij zorgen dat uw brief of e-mail bij de juiste afdeling komt. Binnen drie werkdagen sturen wij een ontvangstbevestiging. Wij proberen om problemen binnen twee weken op te lossen. Als het meer tijd vraagt, hoort u het binnen twee weken van ons. Wij leggen alle afspraken vast.

Geschillencommissie

Bij klachten en problemen proberen wij u zo goed mogelijk te helpen. Toch is het mogelijk dat u niet tevreden bent over onze reactie. U kunt dan in beroep gaan bij de geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie beoordeelt of wij ons beleid op de juiste manier hebben uitgevoerd.

U kunt pas naar de geschillencommissie **nadat** u van ons een reactie hebt gekregen.

Klachten moeten per brief aan de commissie worden voorgelegd.

Het postadres van de commissie is:

Geschillencommissie Wetland Wonen Groep
Postbus 132
7730 AC Ommen.

Het reglement van de geschillencommissie kunt u downloaden via onze website www.wetlandwonen.nl of bij ons opvragen.

Huurbetaling

Als u het niet eens bent met ons beleid, mag u volgens de wet geen huur achterhouden. Voor meer informatie kunt u terecht op www.rijksoverheid.nl.

Tot slot

Bij alle klachten en geschillen proberen we samen met u een oplossing te vinden. Lukt dit niet, dan kunt u contact zoeken met de huurcommissie of de geschillencommissie. Bent u het niet eens met de uitspraak van de huurcommissie of geschillencommissie dan kunt u ervoor kiezen om de zaak voor het gerecht te brengen.

Contact

Heeft u nog vragen?

Dan kunt u ons bellen via (0527) 24 97 10. U kunt ook een e-mail sturen naar info@wetlandwonen.nl. We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 12.00 uur.

Adres Woonwinkel: Weg van Rollecate 11A, Vollenhove

versie juni 2019



Wetland Wonen Groep
Weg van Rollecate 11A, 8325 CP Vollenhove
Tel: (0527) 24 97 10
info@wetlandwonen.nl, www.wetlandwonen.nl