

NIET TEVREDEN?
samen zoeken we naar een
oplossing!



Wilt u meer weten?
U bent altijd welkom op ons kantoor.

WBO Wonen Spoorstraat 36, Postbus 16,
7570 AA Oldenzaal T (0541) 58 22 22
E info@wbowonen.nl | www.wbowonen.nl



WBO Wonen. Thuis in de stad.

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. En dat vinden wij vervelend, want wij vinden het belangrijk dat u prettig woont. Als u niet tevreden bent dan horen we dat graag, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. U heeft namelijk recht op een goede service van ons. In deze folder leest u hier meer over.

Niet tevreden over...

Wij doen ons best om u zo prettig mogelijk te laten wonen in uw huis en omgeving. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Er zijn verschillende soorten klachten. U bent bijvoorbeeld niet tevreden over het onderhoud van de woning, of u hebt een klacht over de woningtoewijzing of over de manier waarop u behandeld bent door een van onze medewerkers. In alle gevallen raden wij u aan uw klacht aan ons kenbaar te maken. Samen zoeken we naar een oplossing.

Servicekosten en huurprijzen

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de huur- en servicekosten. Denkt u dat wij de servicekosten verkeerd berekend hebben? Of vindt u dat u teveel huur betaalt? U kunt hier bezwaar tegen maken. Dit doet u schriftelijk.

Over klachten indienen

Hoe laat u het ons weten dat u ergens niet tevreden over bent? En wat gebeurt er vervolgens met uw klacht?

U kunt ons op vier manieren laten weten dat u een klacht heeft:

- via het klachtenformulier achterin deze folder;
- u meldt uw klacht bij ons op kantoor, of u belt ons;
- u schrijft ons een brief over uw klacht;
- u meldt uw klacht via onze website door het klachtenformulier op onze website www.wbowonen.nl in te vullen.



Dit gebeurt er vervolgens

U krijgt een dag na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van ons. Daarin leest u wie uw klacht behandelt. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie. Op deze manier proberen we samen met u tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan hebt u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie van WBO Wonen. Deze interne klachtencommissie bestaat uit de manager Wonen, manager Techniek en de stafmedewerker Wonen.

Niet tevreden over de oplossing?

Soms komen we er samen niet uit. U bent bijvoorbeeld niet tevreden met de oplossing of het niet eens met ons besluit. U kunt dan een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. óf bij de Huurcommissie. Wat is het verschil?

- De Klachtencommissie behandelt meningsverschillen tussen u (huurder of woningzoekende) en ons.
- De Huurcommissie behandelt klachten over huurprijzen, de huurverhoging en de servicekosten.

Klachtencommissie: onafhankelijk advies

U heeft een meningsverschil met ons omdat u bijvoorbeeld niet tevreden bent over onze voorgestelde oplossing. U kunt dan een klacht indienen bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. Doe dit schriftelijk en binnen zes weken nadat wij het besluit over uw klacht hebben genomen. Voorwaarde is wel dat u uw klacht in eerste instantie hebt besproken met de betrokken medewerker en in tweede instantie met het afdelingshoofd of de directeur.

De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is een onafhankelijke commissie die het meningsverschil tussen u en ons beoordeelt. Zij brengt advies uit aan ons bestuur. De commissie heeft gekwalificeerd adviesrecht. Dat betekent dat ons bestuur alleen met goede redenen af mag wijken van het advies van de commissie. Ons bestuur behandelt uw zaak in de eerstvolgende bestuursvergadering. Dan volgt een definitieve beoordeling. U ontvangt binnen vier weken bericht. Meer informatie over de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. vindt u op de website www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl.

Huurcommissie: bindende uitspraak

U heeft een klacht bij ons ingediend over servicekosten of de huur. Maar we kwamen er samen niet uit. Dan kunt u uw klacht indienen bij de Huurcommissie. Ook dit is een onafhankelijke commissie. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend. Dat betekent dat u en wij ons aan deze uitspraak moeten houden. Meer informatie over het indienen van een klacht of geschil bij de Huurcommissie vindt u op de website van het ministerie van VROM, www.vrom.nl.



Meldformulier klachten WBO Wonen

Naam: _____ Voorletters: _____ M/V _____

Straat en huisnummer: _____ Postcode en woonplaats: _____

Telefoon thuis: _____ Telefoon mobiel: _____

E-mail: _____

Datum klacht: _____

Dient een klacht in over: _____

Voor een goede behandeling van uw klacht vragen wij u de volgende vragen te beantwoorden:

1. Waarop heeft uw klacht betrekking? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Huuropzegging | <input type="checkbox"/> De regels van WBO |
| <input type="checkbox"/> Woningtoewijzing/inschrijving | <input type="checkbox"/> Bejegening door medewerkers |
| <input type="checkbox"/> Betrekken nieuwe woning | <input type="checkbox"/> Afspraak niet of te laat nagekomen |
| <input type="checkbox"/> Huur(betaling) | <input type="checkbox"/> Sociale klacht |
| <input type="checkbox"/> Technische klacht | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk : |

Toelichting op de klacht: _____

2. Wat is in uw geval van toepassing?

- dit is de eerste keer dat u de klacht meldt
- u heeft de klacht al eerder gemeld, namelijk op _____ (s.v.p. datum invullen)

3. Met wie van onze medewerkers (of aannemers) heeft u over uw klacht al eerder overleg gehad of geschreven? En op welke datum?

Met: _____ Op: _____

Met: _____ Op: _____

4. Hoe zou de klacht naar uw mening kunnen worden opgelost? _____

Datum en plaats ondertekening: _____

Handtekening: _____

Een dag na ontvangst van dit meldformulier ontvangt u van WBO een ontvangstbevestiging van uw klacht. Daarin geven wij u ook informatie over het verdere verloop van de procedure.

Indien dit formulier door of samen met een medewerker van WBO Wonen is ingevuld:

Naam medewerker: _____

Datum: _____