

BENT U NIET TEVREDEN?

U goed van dienst zijn, vinden wij belangrijk. Toch kan het voorkomen dat u het niet met ons eens bent. U kunt een verbeterpunt of klacht hebben over een product, onze dienstverlening, een medewerker of de afhandeling van uw klacht.

Problemen zijn er om opgelost te worden

U kunt uw klachten daarom altijd persoonlijk bespreken met een medewerker. Dit kan in ons kantoor of per telefoon. U kunt ook een brief of e-mail sturen.

Onze medewerkers registreren uw klacht. Daarna ontvangt u een schriftelijke bevestiging van uw klacht. In deze brief staat welke medewerker uw klacht behandelt en binnen welke termijn u antwoord mag verwachten. Wij zien uw klacht als een gratis advies en behandelen uw klacht zorgvuldig.

Als we het niet met elkaar eens worden

Soms kan het voorkomen dat we van mening verschillen en er samen niet uitkomen. U vindt dat uw klacht niet goed is afgehandeld of u bent het niet eens met de oplossing die wij u bieden. In zulke gevallen kunt u terecht bij de regionale geschillencommissie Land van Heusden en Altena. Deze commissie neemt uw klacht in behandeling en brengt hierover advies uit. Wilt u meer weten over deze mogelijkheid, lees dan onze brochure 'Wanneer u het er niet mee eens bent'. U kunt deze brochure ophalen in onze woonwinkel of downloaden van onze site www.woonlinie.nl.

De regionale geschillencommissie neemt niet alle klachten in behandeling. Denk hierbij aan:

- Een klacht over uw huurverhoging. Dit hoort niet tot het werkterrein van de regionale geschillencommissie. De regionale geschillencommissie wijst u de weg naar de juiste instelling, namelijk de Huurcommissie.
- Een klacht die u nog niet heeft doorgegeven aan uw corporatie.
- Een klacht die een andere instelling, zoals de Huurcommissie, al in behandeling heeft.

VERBETERPUNTEN EN/OF KLACHTEN

Uw verbeterpunt of klacht

Naam	
Adres	
Postcode/woonplaats	
Telefoonnummer	

Datum _____

Handtekening _____

U kunt uw verbeterpunt en/of klacht ook e-mailen naar info@woonlinie.nl.
Vergeet dan niet uw naam, adres, postcode en telefoonnummer te vermelden.