

## Ontevreden? Wij horen het graag.

*Samen zoeken we een oplossing.*

### Wanneer dient u een klacht in?

1. Uw vraag is niet of niet naar tevredenheid beantwoord.
2. U heeft bij ons een probleem gemeld dat niet is opgelost.
3. U bent ontevreden over één van onze medewerkers.
4. U bent ontevreden over een bedrijf dat wij hebben ingeschakeld.
5. Uw reparatieverzoek is niet of niet goed afgehandeld.
6. U vindt onze dienstverlening onvoldoende.
7. U bent het oneens met de woningtoewijzing (afwijzing).
8. U bent ontevreden over het onderhoud van uw woning.
9. U bent het niet eens met de huurverhoging (uiterlijk binnen zes weken na de dag waarop de huurverhoging is ingegaan).
10. U bent het niet eens met de afrekening van de servicekosten (schriftelijk melden).

### Hoe dient u een klacht in?

#### Stap 1 – melden bij Woningbedrijf Velsen

Als u een klacht heeft, dan:

- meld uw klacht bij ons aan de balie of aan de telefoon
- stuurt u een mail of brief
- vult u het formulier in

Wij zorgen dat één van onze medewerkers uw klacht in behandeling neemt.

Bent u dan nog niet tevreden met het antwoord of de oplossing?

Dan zet u stap 2. U kunt uw klacht voorleggen aan de Regionale Geschillencommissie of de Huurcommissie.

#### Stap 2a - naar de Regionale Geschillencommissie

Een klacht die valt onder de punten 1 tot en met 7 worden behandeld door de Regionale Geschillencommissie. U stuurt een brief met uw klacht aan de Geschillencommissie.

Regionale Geschillencommissie

Woningcorporaties Kennemerland en IJmond

Antwoordnummer1872

2000 WC HAARLEM

De Geschillencommissie stuurt u een bevestiging en informeert u over de afhandeling van de klacht. Als u het daar niet mee eens bent, heeft u twee weken om bezwaar te maken. Als de commissie dat nodig vindt, krijgt u de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. U kunt zich laten ondersteunen door deskundigen als u daar prijs op stelt. De Geschillencommissie adviseert het bestuur van Woningbedrijf Velsen. Wij informeren u over het besluit dat wij nemen.

#### Stap 2b – naar de Huurcommissie

Een klacht die valt onder de punten 8, 9 of 10 wordt behandeld door de huurcommissie.

Aan deze procedure zijn kosten verbonden. De procedure kunt u lezen op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl). Voor meer informatie kunt u ook bellen 0800 – 488 72 43.