

# 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).
- 11 U ervaart aantasting van uw woongenot.
- 12 U ervaart overlast van uw burens en/of in de woonomgeving.

### Stap 1

## Hoe dient u een klacht in?

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.

Wij streven ernaar om uw klacht binnen 4 weken inhoudelijk te beantwoorden.

Als dit niet lukt, omdat wij bijvoorbeeld meer informatie nodig hebben, dan informeren wij u hierover.

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.

[www.wbvelsen.nl](http://www.wbvelsen.nl)

0255 566 566



Woningbedrijf Velsen

## stap 2

### Naar de Regionale Geschillencommissie

Een klacht die valt onder de punten 1 tot en met 7 worden behandeld door de Regionale Geschillencommissie. Of wanneer u een klacht heeft over het gedrag van de verhuurder. Of wanneer u vindt dat de verhuurder zich niet houdt aan de regels voor het overleg tussen huurder en verhuurder (Wohv). U stuurt een brief met uw klacht aan de Geschillencommissie.

#### Regionale Geschillencommissie

Woningcorporaties Kennemerland en IJmond

Antwoordnummer 1872

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 3

### 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**

*Samen zoeken  
we een  
oplossing.*



Woningbedrijf Velsen