



Niet tevreden?

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.

Hoe laat u het ons weten dat u ergens niet tevreden over bent?

- 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 online klachtenformulier 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.

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. 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. 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 www.huurcommissie.nl.