SamenGoedWonen Valburg

& KLACHTEN

Klachtenprotocol Woonstichting Valburg

ONTEVREDEN? NEEM CONTACT MET ONS OP!

Als er ergens iets niet goed gegaan is en u bent niet tevreden, dan horen wij dat graag direct van u. U kunt ons dan het beste bellen. Samen met u proberen we tot een goede oplossing te komen.

ALS WE ER SAMEN NIET UITKOMEN

Als het niet lukt om samen tot een goede oplossing te komen, dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure. In deze brochure ziet u per soort klacht welke weg u kunt bewandelen.

KLACHTEN OVER ONZE DIENSTVERLENING, WONINGAANBIEDING

1. **Dien uw klacht schriftelijk bij ons in als het niet gelukt is om in gesprek met ons tot een oplossing te komen.** Omschrijf uw klacht en vermeld uw naam, adres, e-mail en telefoonnummer(s) waarop u te bereiken bent.

2. **U ontvangt van ons binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de door u ingediende klacht.** Hierin staat vermeld wie, op welke manier en binnen welke termijn uw klacht zal behandelen.

3. **Stel: het lukt niet om met de medewerker die uw klacht behandelt tot een oplossing te komen binnen de toegezegde termijn.** Leg dan uw klacht schriftelijk voor aan onze directeur. Binnen 4 weken nadat hij uw klacht ontvangen heeft krijgt u antwoord of wordt u door de directeur uitgenodigd voor een gesprek.

4. **Komen we er dan samen nóg niet uit?**
Dan is er sprake van een geschil en is onafhankelijke beoordeling nodig. U kunt daarvoor terecht bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem en omstreken. Correspondentieadres: Postbus 72 6800 AB Arnhem. Tel. 026-4435945.
Kijk op www.wstvalburg.nl voor informatie over wat de commissie voor u kan betekenen. Ook het Reglement Klachtencommissie kunt u daar vinden.

KLACHTEN OVER DE HUURPRIJS, ACHTERSTALLIG ONDERHOUD EN/OF SERVICEKOSTEN

1. **Dien uw klacht schriftelijk bij ons in als het niet gelukt is om in gesprek met ons tot een oplossing te komen.** Omschrijf uw klacht en vermeld uw naam, adres, e-mail en telefoonnummer(s) waarop u te bereiken bent.

2. **U ontvangt van ons binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de door u ingediende klacht.** Hierin staat vermeld wie, op welke manier en binnen welke termijn uw klacht zal behandelen.

3. **Stel: het lukt niet om met de medewerker die uw klacht behandelt tot een oplossing te komen binnen de toegezegde termijn.** Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Huurcommissie, een landelijke, onafhankelijke overheidsorganisatie. Correspondentieadres: postbus 16495 2500 BL Den Haag. Tel. 0800-4887243.
Kijk op www.huurcommissie.nl voor informatie over wat de Huurcommissie voor u kan betekenen.

Heeft u moeite met schrijven? Meldt het ons, dan helpen wij u om uw klacht schriftelijk te verwoorden.

Meer informatie vindt u ook op onze website www.wstvalburg.nl onder de tab “Ik huur”

1 **Contact**
0488 47 33 66

2 **Bericht**
info@wstvalburg.nl

3 **Informatie**
www.wstvalburg.nl

Een prettig gespek zorgt voor een snellere afhandeling van uw klacht

KLACHTEN OVER OVERLAST

1 **Als u overlast ervaart van buren of buurtgenoten, dan verwachten wij van u dat u eerst zelf probeert om dit met de overlastveroorzaker op te lossen.**

2 **Lukt het niet om er samen uit te komen, dan kunt u Buurtbemiddeling inschakelen.** Buurtbemiddeling is geheel gratis en kan op elk moment door u ingezet worden. De contactgegevens van Buurtbemiddeling zijn: ElkWelzijn uit Culemborg, Tel. 0345-225 000, buurtbemiddeling@elkwelzijn.nl

3 **Wij gaan alleen zelf aan de slag met een overlast-situatie als wij van Buurtbemiddeling horen dat er hulp van anderen nodig is om een conflict of probleemsituatie op te lossen.** Bent u het niet eens met hoe uw overlast-situatie wordt aangepakt? Volg dan de klachtenprocedure met betrekking tot onze dienstverlening.

KLACHTEN OVER ONZE INTEGRITEIT: FRAUDE OF ZELFVERRIJKING

Als u denkt dat wij fraude plegen of onszelf (als medewerkers en/of bestuur van de woonstichting) aan het verrijken zijn, dan kunt u daarvoor terecht bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties.

Correspondentieadres: Postbus 16191 2500 BD Den Haag. E-mail: postbus.meldpuntintegriteit@minbzk.nl. Kijk voor meer informatie over het meldpunt op www.rijksoverheid.nl.

REPARATIES

Als er iets kapot is in uw woning dan kunt u dit melden via onze website www.wstvalburg.nl. Voor sommige reparatieverzoeken kunt u rechtstreeks contact opnemen met de bedrijven waarmee wij samenwerken. Kijk voor meer informatie op www.wstvalburg.nl onder “reparatieverzoek”.

Bent u ontevreden over de afhandeling van het reparatieverzoek? Kijk dan in dit overzicht onder de kop “onze dienstverlening en/of woningaanbieding” hoe u verder kunt handelen.

Woonstichting Valburg

Aan de informatie in deze brochure kunnen geen rechten ontleend worden. Wijzigingen en drukfouten voorbehouden / Januari 2026