

Heeft u een klacht

Heeft u een klacht?

Hoe goed we het ook willen doen: het kan altijd gebeuren dat u niet tevreden bent. Laat het ons in ieder geval weten als u niet tevreden bent. Alleen dan kunnen wij er iets aan doen.

Heeft u een technische klacht?

Onze woningen worden goed onderhouden. Toch kan het gebeuren dat reparaties nodig zijn. Wij laten reparaties snel en vakkundig uitvoeren door onze eigen medewerkers of door anderen. Voor reparatieverzoeken kunt u bellen met (0318) 523565. U mag ook langskomen of het verzoek melden via onze website.

Problemen met onderhoud in en om de woning?

Bent u niet tevreden over de uitvoering? Dan kunt u dit telefonisch of schriftelijk bij ons melden. Wij zullen dan een oplossing zoeken.

U heeft een klacht door overlast van burens of de omgeving?

Heeft u overlast van uw burens? Neem eerst zelf contact op met uw burens. Is het probleem daarna nog niet opgelost, stuur ons dan een brief of e-mail. Wij proberen dan samen met u naar een oplossing te zoeken. Meer informatie over overlast kunt u ook vinden op onze website www.veenendaalsewoningstichting.nl.

Problemen met de huurverhoging?

Bent u het niet eens met de voorgestelde huurverhoging? Dan kunt u bij ons een bezwaarschrift tegen de huurverhoging inleveren. U kunt hiervoor gebruik maken van een standaard formulier. Dit is verkrijgbaar bij de Huurcommissie (www.huurcommissie.nl).

Wanneer wij er samen met u niet uitkomen, dan vragen wij de Huurcommissie om een uitspraak te doen. Zij beoordelen of uw klacht gegrond is. Meer informatie over de Huurcommissie kunt u lezen in onze folder "Huurverhoging en de Huurcommissie".

Ontevreden over een medewerker van de VWS?

Een vraag of een klacht die niet goed wordt opgelost, kan een geschil worden. Natuurlijk doen we er alles aan om het niet zover te laten komen.

Er is sprake van een klacht als:

- ▶ Wij niet reageren op uw herhaalde verzoeken om een klacht op te lossen;
- ▶ Wij niet ons best doen om uw probleem op te lossen;
- ▶ U zich niet redelijk behandeld voelt.

Een klacht gaat over handelingen of het nalaten van handelingen van medewerkers van de Veenendaalse Woningstichting of van bedrijven die voor de Veenendaalse Woningstichting werken.

Als dit zo is, schrijft u een brief aan de leidinggevende van de medewerker waar u niet tevreden over bent. De Veenendaalse Woningstichting heeft 2 afdelingen: afdeling financiën en afdeling woondiensten. U ontvangt dan binnen twee weken een reactie. Bent u het niet eens met deze reactie, dan kunt u een geschil indienen bij de onafhankelijke geschillenadviescommissie van de Veenendaalse Woningstichting.

Onafhankelijke geschillenadviescommissie

Als u er samen met de ons niet uit komt, kunt u uw geschil indienen bij de onafhankelijke geschillenadviescommissie van de Veenendaalse Woningstichting.

In onze folder "Geschillenadviescommissie" is de werkwijze van de commissie opgenomen.

Heeft u een klacht die niet hierboven beschreven staat? Neem dan contact met ons op, dan kijken we wat we voor u kunnen doen.



Colofon

De inhoud van deze folder is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. U kunt echter geen rechten aan deze inhoud ontleen.

Publicatiedatum november 2014

Veenendaalse Woningstichting
Kerkewijk 59
Postbus 168
3900 AD Veenendaal

www.veenendaalsewoningstichting.nl
info@vws-veenendaal.nl
0318-523565