

NIET EENS MET WONEN ZUID

We doen ons best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat je een keer niet tevreden over ons bent. Blijf er niet mee zitten maar vertel het ons. Want fijn wonen en leven doe je samen, problemen oplossen ook.

**WONEN
ZUID**

Je klacht aan ons melden

Vertel ons gerust wat er volgens jou is misgegaan, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Dat kan gewoon telefonisch of aan de balie op onze kantoren. Als je belt of langskomt staan we van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur voor je klaar. We geven je dan direct antwoord of we maken een afspraak om er samen even goed voor te gaan zitten.

Je kunt ons natuurlijk ook een brief schrijven of e-mailen. Als het kan, lossen we het meteen op. En als de behandeling van je klacht meer tijd kost, laten wij je dit ook weten.

Uit ervaring weten we dat de meeste meningsverschillen met overleg zijn op te lossen. Probeer rustig te blijven bij het doorgeven van je klacht, ook al zit het je hoog. Dan komen we er samen wel uit.

Een technische klacht, storing of reparatie

Is er iets stuk in je woning en wil je dat aan ons doorgeven? Dat noemen we een reparatieverzoek. De makkelijkste manier om je reparatieverzoek te melden is via het klantportaal, je persoonlijke pagina op onze website www.wonen-zuid.nl. Reparaties en veel andere praktische woonzaken kun je daar direct zelf regelen. Als je een reparatie liever telefonisch aan ons meld, kan dat natuurlijk ook. Bel ons via 088 66 53 653. Ook dringende reparaties kun je via dit nummer doorgeven.

Als je niet tevreden bent over de oplossing

Het is natuurlijk voor iedereen fijn als het probleem snel is opgelost. Maar soms loopt het anders. Het kan zijn dat je niet tevreden bent over onze klachtenafhandeling. Dan kun je terecht bij de wijkcoördinator van Wonen

Zuid van jouw wijk. Maak een afspraak met hem of haar om te bespreken wat er is gebeurd. De wijkcoördinator helpt om met elkaar te zoeken naar een oplossing waarin iedereen zich kan vinden.

Een onafhankelijk oordeel

Komen we er samen echt niet uit? Dan kun je een onafhankelijke partij vragen om jouw klacht in behandeling te nemen. Welke partij dat is, hangt af van het onderwerp van je klacht. Hieronder hebben we voor je op een rij gezet waar je moet zijn.

Klachten over onze dienstverlening

Als je vindt dat we een klacht over onze dienstverlening niet goed hebben opgelost, kun je daarmee naar de Klachtencommissie Wonen Zuid gaan. Dit is een onafhankelijke raad die bemiddelt bij meningsverschillen tussen ons en onze huurders. Je kunt overigens alleen bij de klachtencommissie terecht voor klachten die jou persoonlijk aangaan. En zaken die al aan de rechter zijn voorgelegd kan de klachtencommissie niet meer behandelen. Neem een kijkje op www.klachtenciewonenzuid.nl om alvast een beeld te krijgen van de werkwijze.

Klachten waarmee je bij de klachtencommissie terecht kunt:

- als je vindt dat wij geen of te langzaam actie ondernemen;
- als je vindt dat wij ons beleid niet goed uitleggen of uitvoeren;
- als je ontevreden bent over de kwaliteit van de informatie die je van ons hebt gekregen;
- als je vindt dat wij onze afspraken niet nakomen;
- als je vindt dat bepaalde gegevens niet kloppen;
- als je vindt dat je te weinig inspraakmogelijkheden hebt;
- als je ontevreden bent over de dienstverlening van onze medewerkers of van anderen die in onze opdracht werken.

Klachten over huurprijs, achterstallig onderhoud of servicekosten

Als je een klacht hebt over de huurprijs, achterstallig onderhoud of servicekosten en je komt er met ons niet uit, kun je de huurcommissie vragen een uitspraak te doen. Kijk voor meer informatie op www.huurcommissie.nl.

Klachten waarmee je bij de huurcommissie terecht kunt:

- als je huurprijs hoger is dan de maximaal toegestane huurprijs;
- als wij ons bij de jaarlijkse huurverhoging niet aan de regels hebben gehouden;
- als je het niet eens bent met een huurverhoging na renovatie;
- als je vindt dat jouw woning achterstallig onderhoud heeft en je tijdelijke huurverlaging wilt totdat de gebreken verholpen zijn;
- als je vindt dat je maandelijkse voorschot servicekosten te hoog is;
- als je het niet eens bent met de jaarlijkse eindafrekening van de servicekosten.

Klachten over ons beleid

Het kan ook dat je het niet eens bent ons beleid. Stuur dan een brief naar onze directie. De klachtencommissie doet hier geen uitspraken over. Je kan wel terecht bij de klachtencommissie als je vindt dat wij ons eigen beleid niet juist of onzorgvuldig uitvoeren.

Vragen?

Kijk dan bij de vraag & antwoord op onze site of neem contact op met ons. Dat kan via telefoon, mail, Facebook, chat of bezoek aan een van onze kantoren. Wij staan van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur voor je klaar.

Wonen Zuid

Postbus 400
6040 AK Roermond

088 66 53 653
info@wonen-zuid.nl
www.wonen-zuid.nl

Kantoor Heerlen
Dr. Poelsstraat 8
6411 HH Heerlen

Kantoor Roermond
Buitenop 9
6041 LA Roermond

Volg ons op:



Disclaimer

Deze folder is met veel zorg gemaakt. Toch kan het zo zijn dat er fouten in staan. Je kunt daarom geen rechten ontleen aan de inhoud van deze folder. De laatste versie van deze folder staat op www.wonen-zuid.nl.