

WOON  
KRACHT  
10

# Klachten

Informatie over het melden van een klacht



## Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

U huurt een woning bij Woonkracht10. Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat u tevreden bent over uw woning en over onze dienstverlening.

Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft. Over het onderhoud, een reparatie of het contact met een medewerker.

Geef uw klacht dan aan ons door. Wij nemen elke klacht serieus en lossen het graag samen met u op.

**Het is belangrijk dat u het ons laat weten als u niet tevreden bent. Met uw klacht helpt u ons om de dienstverlening van Woonkracht10 nog beter te maken!**



# Waar gaat uw klacht over?

Om werk te maken van uw klacht hebben wij gegevens van u nodig. Waar gaat uw klacht precies over? Wat is er misgegaan? Zijn er personen bij betrokken en om wie gaat het? Welke oplossing of verbetering wilt u graag zien? Met deze informatie kunnen wij u zo goed mogelijk helpen.

## U kunt uw klacht aan ons doorgeven op de manier die bij u past

- **Online** via de website: [www.woonkracht10.nl/klacht-melden](http://www.woonkracht10.nl/klacht-melden).
- **Telefonisch** via (078) 620 20 00.
- **Schriftelijk** per post. Ons postadres is: Postbus 246, 3330 AE Zwijndrecht.
- **Persoonlijk** aan de balie. Ons kantooradres is: Burg. De Bruinelaan 97 in Zwijndrecht.

Ons kantoor is geopend voor bezoek en telefonisch bereikbaar op: maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.30 uur.

## Wat is een klacht?

We spreken van een klacht als u niet tevreden bent over de manier waarop Woonkracht10 haar werk doet. Dit kan gaan over verschillende zaken, denk hierbij aan:

- werkzaamheden aan uw woning die niet goed zijn uitgevoerd;
- het niet nakomen van afspraken;
- het niet volgen van procedures;
- een onprettig contact met een van de medewerkers;
- te weinig of onjuiste informatie gekregen.

## Heeft u een andere klacht?

Gaat uw klacht niet over Woonkracht10 of over onze dienstverlening, maar over een situatie in uw woonomgeving? Heeft u bijvoorbeeld last van harde muziek, rommel in het trappenhuis of viezigheid van huisdieren? Ga dan even langs bij uw buren en probeer met elkaar over het probleem te praten. Dit kan de overlast al een stuk minder maken. U kunt **Buurtbemiddeling** vragen om u hierbij te helpen.

## Gaat het om een reparatie?

Is er iets in uw woning kapot? Dan gaat het niet om een klacht en kunt u bij Woonkracht10 een **reparatieverzoek indienen**.



# Wat gebeurt er met uw klacht?

Nadat u de klacht heeft gemeld, nemen wij binnen 2 werkdagen telefonisch contact met u op. Soms hebben we nog wat extra informatie nodig. We horen ook graag wat voor u een goede oplossing zou zijn. Het is prettig om dit persoonlijk met elkaar te bespreken. Ontvangt u liever een schriftelijke reactie? Ook dat kan.

U kunt erop rekenen dat wij achter de schermen hard aan de slag gaan met uw klacht. We doen ons uiterste best om binnen 10 werkdagen een goede oplossing te vinden. Dat lukt niet altijd, soms zijn we afhankelijk van anderen. Zo kan het gebeuren dat we moeten wachten op de levering van materialen. Of het kost meer tijd om de betrokken medewerker te spreken of een specialist in te schakelen. Dat laten wij u zo snel mogelijk weten.

Is er meer tijd nodig voor het onderzoeken van uw klacht of het uitvoeren van de oplossing? Dan houden wij u hiervan wekelijks op de hoogte. Ons doel is om alle binnengekomen klachten uiterlijk binnen 30 werkdagen af te handelen.

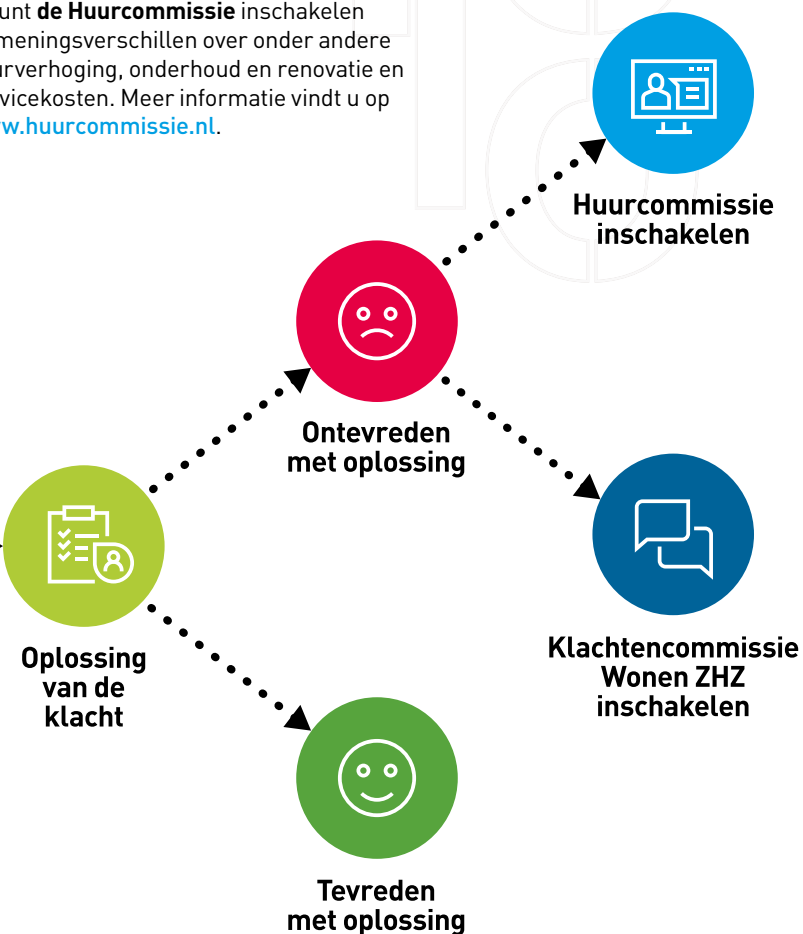


# Niet tevreden?

Na het oplossen van de klacht gaan wij ervan uit dat u tevreden bent. Is dat niet zo? Aarzel niet en vertel het ons. Bent u niet tevreden en kunt u het met Woonkracht10 niet eens worden over het afhandelen van de klacht? Dan kunt u een onafhankelijke klachtencommissie inschakelen.

U kunt **de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland** inschakelen bij meningsverschillen over onze werkwijze. Dit kan over verschillende zaken gaan. Belangrijk is wel dat u ons eerst de gelegenheid heeft gegeven om de klacht op te lossen. Meer informatie vindt u op [www.kcwzh.nl](http://www.kcwzh.nl).

U kunt **de Huurcommissie** inschakelen bij meningsverschillen over onder andere huurverhoging, onderhoud en renovatie en servicekosten. Meer informatie vindt u op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).



# Vragen?

Als u meer wilt weten over onze klachtenafhandeling, neem dan contact met ons Service Center.

Wij zijn telefonisch bereikbaar op telefoonnummer (078) 620 20 00 van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 16.30 uur.

