

Ontevreden?

Meld het bij ons, dan proberen we het samen op te lossen!

U bent ontevreden over Wooninc. Bijvoorbeeld over onze dienstverlening. Of over een medewerker. Het is belangrijk dat u uw ontevredenheid met ons deelt. Dan kunnen we het ook samen oplossen. Als we er samen niet uitkomen, dan kunt u een klacht indienen.

Reparatieverzoek

Een reparatieverzoek kunt u indienen via het [formulier op onze website](#).

Ben u niet tevreden over een uitgevoerde reparatie? Of voert Wooninc. een reparatie niet uit en bent u het daar niet mee eens? Neem dan contact met ons op. Komen we er samen niet uit? Dan kunt u advies vragen bij de [Huurcommissie](#). U kunt hierover geen klacht indienen bij Wooninc. of ons aansprakelijk stellen.



Overlast

Ervaat u overlast, bijvoorbeeld van de buren? Ga dan in gesprek met elkaar.

Komt u er samen niet uit? Meld de overlast dan bij Wooninc. via [het formulier op onze website](#).

Onze klachtenprocedure

1.

Contact opnemen met Wooninc.

Niet tevreden? Neem contact met ons op. Een goed gesprek lost vaak al veel op!



2.

Klacht indienen

Bent u na het gesprek nog niet tevreden? Dan kunt u een klacht indienen bij Wooninc. Een klacht dient u schriftelijk in: via e-mail naar klantreactie@wooninc.nl of via de post.

- Leg duidelijk uit wat er is gebeurd en waarom u daar ontevreden over bent.
- Heeft u documenten die uw verhaal verduidelijken? Stuur die dan mee.
- Geef ook aan wat u van ons verwacht: wat kunnen we nu voor u doen?
- Vergeet niet om het telefoonnummer en e-mailadres waarop wij u kunnen bereiken erbij te zetten.

Een medewerker van de betrokken afdeling neemt binnen 10 werkdagen contact met u op om uw klacht door te spreken en samen tot een oplossing te komen. De afspraken die we maken, bevestigen we naar u in een brief.



3.

Klacht voorleggen aan de manager

Het kan zijn dat u niet tevreden bent met de oplossing. Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de manager van de betreffende afdeling. Meer informatie hierover leest u in de brief die u van ons gekregen heeft. U ontvangt binnen 10 werkdagen een reactie.



4.

Klacht voorleggen aan de geschillencommissie

Kunt u zich na het contact met de manager nog niet vinden in de klachtafhandeling? Dan kunt u uw klacht meestal voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie. Meer informatie hierover leest u in de brief die u van ons gekregen heeft. U krijgt binnen 14 dagen bericht van de geschillencommissie.

De geschillencommissie neemt niet alle klachten in behandeling. Lees hier meer over op [onze website](#).



5.

De geschillencommissie neemt uw klacht in behandeling

Dan worden u en Wooninc. uitgenodigd voor een hoorzitting. Tijdens die hoorzitting lichten beide partijen hun standpunten toe. Het kan zijn dat de geschillencommissie om extra informatie vraagt.

6.

De geschillencommissie geeft advies aan Wooninc.

De geschillencommissie beoordeelt de klacht. Binnen 3 weken na de hoorzitting geeft de commissie hierover schriftelijk advies aan het bestuur van Wooninc.

7.

Wooninc. neemt een besluit over het advies

We laten u binnen een maand nadat wij het advies ontvangen hebben, weten wat ons besluit is. Wooninc. mag afwijken van het advies van de geschillencommissie.

