

Informatiefolder

Klachtenregeling

Niet tevreden? Vertel het ons!

We zijn u zo goed mogelijk van dienst. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent, omdat u niet heeft gekregen wat u beloofd werd of wat u verwacht had. Of u bent teleurgesteld over de manier waarop u bent behandeld door een medewerker. Laat het ons weten! Samen met u zoeken wij naar een oplossing. Bovendien kunnen wij hiervan leren en onze service verbeteren.

Technische klachten zijn reparatieverzoeken

Wanneer er iets kapot is gegaan in of aan uw woning, beschouwen wij dit niet als een klacht. U kunt hiervoor een reparatieverzoek indienen. De meeste reparaties doet WSN zelf, maar voor een aantal bent u als huurder zelf verantwoordelijk. Over wie wat onderhoudt zijn wettelijke afspraken gemaakt.

Overlastklachten

Heeft u last van uw burens en komt u er samen niet uit, dan kunt u dit bij ons melden. U kunt ook direct contact opnemen met Buurtbemiddeling Nijkerk via e-mail buurtbemiddeling@nijkerk.eu of telefoonnummer (033) 479 99 30 (9.00-13.00 uur). Spreekuur: iedere donderdagavond van 19.00-20.00 uur in het stadhuis van Nijkerk.

Klachten over dienstverlening of medewerker WSN

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of wordt u niet correct behandeld door een medewerker van WSN, maak dan een afspraak met de medewerker. Komt u er samen niet uit, of gaat uw klacht ergens anders over, dan meldt u uw klacht bij WSN, afdeling Klachtenafhandeling. Dit kan per brief, e-mail of telefonisch via (033) 247 74 00.

Uw klacht

Stuurt u een brief of e-mail, beschrijf dan in het kort de situatie en/of noem de persoon waarover u een klacht heeft. Uw bericht stuurt u naar:

Woningstichting Nijkerk
T.a.v. afdeling Klachtenafhandeling
Van 't Hoffstraat 40
3863 AX Nijkerk
of e-mail: info@wsnijkerk.nl

Binnen enkele dagen ontvangt u een ontvangstbevestiging waarin staat wie de klacht behandelt en dat u binnen 14 dagen antwoord krijgt.

Wij doen ons best om samen met u tot een oplossing te komen. Lukt dat niet? Dan is er sprake van een geschil en kunt u terecht bij verschillende onafhankelijke instanties:

1. Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied (www.gcvalleigebied.nl)

Bij de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied kunt u terecht als u vindt dat wij uw klacht over onze dienstverlening niet goed hebben opgelost. Kijk voor een klachtenregistratieformulier en meer informatie op www.gcvalleigebied.nl.

2. Huurcommissie (www.huurcommissie.nl)

Wanneer u een klacht heeft over de huurprijs van uw woning, kunt u daarmee terecht bij de



Huurcommissie. Ook als u te maken heeft met ernstig achterstallig onderhoud, waarvoor u geen gehoor krijgt bij WSN. Zij doet er na onderzoek een uitspraak over. Kijk voor meer informatie op www.huurcommissie.nl.

Uitgave van

Woningstichting Nijkerk

www.wsn.nl

info@wsn.nl

(033) 247 74 00