



Bent u niet tevreden?

Slagenland Wonen streeft naar een uitstekende dienstverlening. Maar we blijven mensen.

Niet alles verloopt altijd vlekkeloos. Als wij niet nakomen wat wij zeggen, dan hebt u alle redenen om ontevreden te zijn. Dan hebt u een klacht. Aarzelt u niet om die klacht aan ons te melden: wij nemen hem altijd serieus.

Wij nemen elke klacht serieus

Iedere huurder heeft wel eens een klacht. Die kan over allerlei onderwerpen gaan. U kunt ontevreden zijn over de hoogte van de huur, over het onderhoud van uw woning of woonomgeving, over een medewerker die u niet goed behandeld heeft, over de oplevering van uw huis, over de woonruimteverdeling... Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, willen we dat graag van u weten. Onze medewerkers doen hun best om uw klacht snel en naar tevredenheid te behandelen.

Hoe meldt u uw klacht?

U kunt uw klacht telefonisch, per e-mail of per brief aan ons melden. U kunt ook langskomen op ons kantoor. In vrijwel alle gevallen vinden wij samen een oplossing voor uw probleem, of een antwoord op uw vragen. Komt u er niet uit met de medewerker van Slagenland Wonen? Dien uw klacht dan schriftelijk in bij de directie.

U kunt erop rekenen dat u binnen twee weken een eerste reactie in huis hebt. U weet dan wie uw klacht in behandeling heeft en binnen welke termijn u antwoord krijgt.

Komen we samen niet tot een oplossing?

Het kan voorkomen dat uw probleem zo ingewikkeld of omvangrijk is, dat het niet lukt om samen tot een oplossing te komen. Wij wijzen u dan de weg naar instanties die u verder kunnen helpen, zoals de Klachtencommissie en de Huurcommissie (zie pagina 3). U moet uw klacht daar schriftelijk melden. Alle instanties zullen u vragen of u al met ons in gesprek bent gegaan. Wij adviseren u dan ook om eerst te proberen met ons tot een oplossing te komen.



Klachtencommissie

Als klant van Slagenland Wonen huurt u een woning in de gemeente Waalwijk of in de gemeente Dongen. Beide gemeenten hebben een eigen Klachtencommissie. U kunt er terecht met klachten over de woningtoewijzing, of klachten over het doen en (na)laten van onze medewerkers.

De reglementen van de Klachtencommissies kunt u opvragen bij ons kantoor. Op verzoek sturen wij ze u toe. U kunt de reglementen ook downloaden via onze website.

Voor huurders in de gemeente Waalwijk
Klachtencommissie
Postbus 650
5140 AR WAALWIJK

Voor huurders in de gemeente Dongen
Klachtencommissie
Postbus 134
5100 AC DONGEN

Huurcommissie

Hebt u een klacht of een geschil over de hoogte van de huurprijs, huurverhoging, servicekosten of onderhoud, en komt u er met ons niet uit? Dan kunt u terecht bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie is een landelijke onafhankelijke overheidsinstelling.

Kijk op www.huurcommissie.nl, of bel gratis naar 0800 488 72 43.

Meer informatie?

Voor meer informatie kunt u terecht bij het Ministerie van VROM: www.vrom.nl. Ook de Nederlandse Woonbond biedt advies en ondersteuning. Bij deze landelijke vereniging voor huurders zijn diverse specialisten actief. De kans is groot dat zij uw vraag kunnen beantwoorden. Kijk op www.woonbond.nl.





Slagenland wonen

Raadhuisstraat 2, 5165 CH Waspik
Postbus 36, 5165 ZG Waspik
t 0416 31 23 96
www.slagenlandwonen.nl

Openingstijden

We zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur, vrijdag tot 12.30 uur.

Wilt u iets met ons bespreken? Kom langs tussen 8.30 en 12.00 uur. Dan is de balie open.