



## Klachten? De Geschillencommissie

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 tien werkdagen een brief ontvangt, waarin staat 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 Geschillencommissie 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.

### **Geschillencommissie**

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

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

Elk jaar berichten we in ons jaarverslag over de werkzaamheden van de

Geschillencommissie en de beslissing van de directie van Slagenland Wonen.

### **Hoe dient u een geschil in?**

Via de website kunt u een speciaal geschillenformulier downloaden. U kunt het ook opvragen op het kantoor van Slagenland wonen, of ons vragen het op te sturen. Als u het formulier volledig hebt ingevuld, stuur het dan naar onderstaand adres:

#### **Geschillencommissie**

Postbus 650  
5140 AR Waalwijk

U kunt ook een brief sturen met daarin:

- uw naam en adres
- de oorzaak van het geschil
- welke acties hebt u ondernomen om het probleem op te lossen?
- bent u zelf bij de hoorzitting?
- wilt u iemand anders machtigen die u vertegenwoordigt?

De Geschillencommissie bevestigt u schriftelijk dat ze uw geschil in behandeling neemt.

Uiterlijk een week voor het gesprek waarin uw zaak aan de orde komt, ontvangt u daarvoor

een uitnodiging. Binnen vier weken na dit gesprek krijgt u een schriftelijke reactie met het oordeel van de Geschillencommissie en de reactie van Slagenland Wonen.

#### **Huurcommissie**

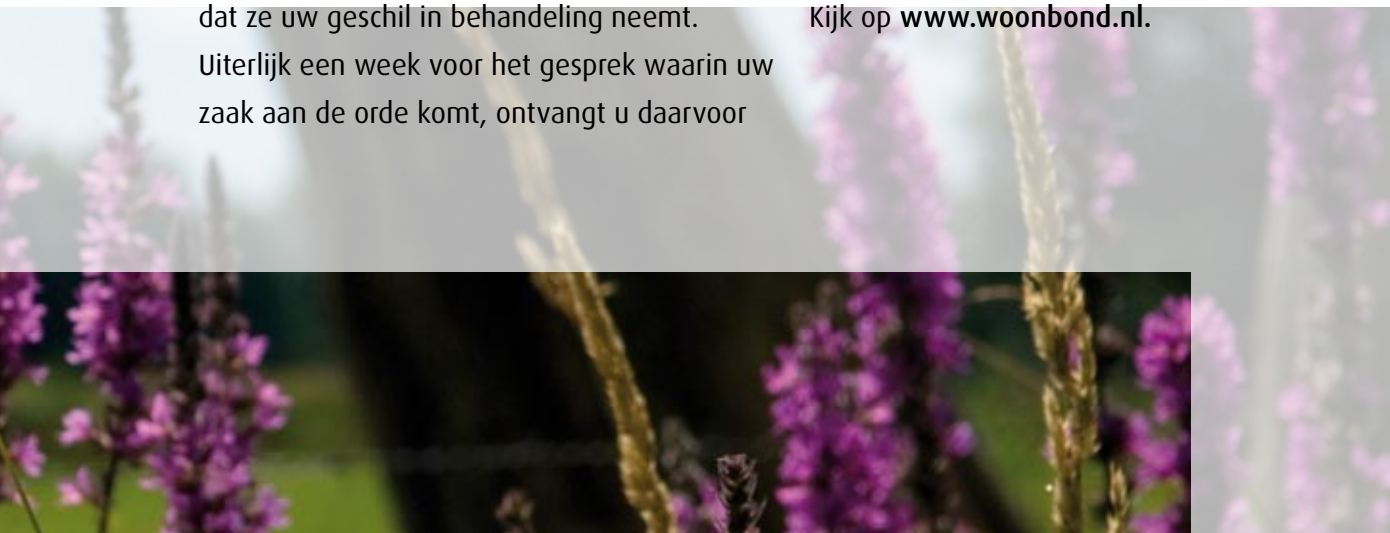
Hebt u een klacht of een geschil over de hoogte van de huurprijs, huurverhoging, servicekosten of onderhoud, en komt u er met ons niet uit? Dan kunt u terecht bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie is een landelijke onafhankelijke overheidsinstelling. Kijk op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) of bel gratis naar 0800 488 72 43.

#### **Meer informatie?**

Voor meer informatie kunt u terecht bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.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](http://www.woonbond.nl).





## **Slagenland** wonen

Raadhuisstraat 2, 5165 CH Waspik  
Postbus 36, 5165 ZG Waspik  
t 0416 31 23 96  
[www.slagenlandwonen.nl](http://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.