

KLACHTENAFHANDELING

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze diensten. Maar soms gaat er weleens wat mis. Meld het ons, dan zoeken wij samen naar een uitkomst. Vertel ons wat uw klacht is, dan zoeken we samen naar een oplossing, Wij nemen elke klacht zeer serieus. U meldt uw klacht via het klachtenformulier van Eemland Wonen. Wat gebeurt er daarna met uw klacht?

U meldt uw klacht. En dan?

Na ontvangst van het formulier nemen wij uw klacht in behandeling. Dat duurt maximaal twee weken. Afhankelijk van de aard van de klacht nodigen wij u uit voor een persoonlijk gesprek. Soms is een zaak ingewikkelder. Of heeft de klacht betrekking op personen of bedrijven die voor ons werken. In dat geval hebben wij iets meer tijd nodig. U hoort dan binnen twee weken wanneer onze reactie volgt.

Komen wij er samen niet uit?

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen en onze dienstverlening te verbeteren. In de meeste gevallen komt u er in het persoonlijke gesprek met de medewerker wel uit. Is dit niet het geval, dan is het mogelijk de zaak te bespreken met de leidinggevende van de afdeling.

Is uw klacht nog niet naar tevredenheid opgelost?

Dan kunt u naar een onafhankelijke externe commissie stappen, de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied. Deze onafhankelijke commissie kijkt opnieuw naar uw klacht en neemt daarover een bindend besluit. Op hun [website](#) vindt u verder alle informatie, zoals het reglement en het indieningsformulier.