



# Niet tevreden?

Hoe meldt u uw klacht?





## Inleiding

Wij willen onze klanten natuurlijk zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Wanneer u een klacht heeft, kunt u dat altijd bij ons melden. In de meeste gevallen kunnen wij de klacht naar uw tevredenheid oplossen. Wanneer wij er samen niet uitkomen, dan zijn er nog diverse andere instanties waar u terecht kunt. In deze folder beschrijven wij de mogelijkheden middels een stappenplan.

## Hoe meldt u uw klacht?

### Stap 1

Wanneer u een klacht heeft raden wij u aan eerst met de desbetreffende afdeling of medewerker van Woonwenz contact op te nemen. U kunt daarvoor naar onze Klantenservice bellen. De telefoniste helpt u verder of verbindt u door naar de desbetreffende medewerker. In de meeste gevallen kan Woonwenz het probleem zelf oplossen.

### Stap 2

Kan de desbetreffende medewerker uw klacht niet verhelpen of bent u na afhandeling van de klacht toch niet tevreden, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke interne klachtencommissie van Woonwenz. U kunt uw klacht schriftelijk melden en richten aan:

**Woonwenz**  
**T.a.v. Klachtencommissie**  
**Postbus 337, 5900 AH Venlo**

Ook kunt u uw klachten e-mailen naar [klachtencommissie@woonwenz.nl](mailto:klachtencommissie@woonwenz.nl).

U ontvangt daarvan een ontvangstbevestiging. De klachtencommissie streeft ernaar om u binnen 4 weken het standpunt van Woonwenz op uw klacht schriftelijk te laten weten. De onafhankelijke huurdersorganisatie van Woonwenz, Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o., is vertegenwoordigd in de klachtencommissie.

### Stap 3

Bent u niet tevreden over de reactie van de interne klachtencommissie op uw brief? In dat geval kunt u zich wenden tot de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden-Limburg. Deze behartigt de belangen van huurders in Noord- en Midden-Limburg. De Geschillencommissie geeft binnen twee maanden een bindend advies over de kwestie. Elke deelnemende corporatie heeft zich verplicht dit advies op te volgen. U ontvangt het advies schriftelijk. Op onze website kunt u een brochure en het klachtenformulier van de geschillencommissie downloaden.

### Andere instanties

Wij kennen in Nederland verschillende onafhankelijke instanties die u advies kunnen geven en u kunnen helpen met klachten. Het ministerie van VROM heeft een huurcommissie in het leven geroepen die u kan helpen. Op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) vindt u meer informatie. Ook de Nederlandse Woonbond kan u bijstaan in een conflict. Meer informatie kunt u vinden op [www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl). Tenslotte biedt ook de Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o. (HBV) altijd een luisterend oor. De HBV behartigt de belangen van huurderscollectieven of individuele huurders in de gemeente Venlo die lid zijn van de HBV.

### Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o.

Koninginnesingel 48, 5911 KD Venlo, T 077-3544561, [info@hbvvenlo.nl](mailto:info@hbvvenlo.nl)

**woonwenz**

**Bezoekadres**  
Molenbossen 618  
5923 AJ Venlo-Blerick

**Postadres**  
Postbus 337  
5900 AH Venlo  
t 077 389 3131

**woonwenz.nl**  
[info@woonwenz.nl](mailto:info@woonwenz.nl)