

Informatie



Jouw klacht, onze zorg

Heb je een klacht over de dienstverlening van Waterweg Wonen? Dan willen wij dat graag weten! Wij krijgen graag de kans om je klacht zo goed mogelijk op te lossen.



WATERWEG WONEN





Hoe kan ik mijn klacht kenbaar maken?

Wij adviseren je om je klacht kenbaar te maken via www.waterwegwonen.nl. Ben je geen huurder van Waterweg Wonen, maar heb je wel een klacht? Dan kun je deze melden via: info@waterwegwonen.nl.

Wanneer kan ik een reactie van Waterweg Wonen verwachten?

Je klacht wordt ontvangen door onze klachtcoördinator. Na beoordeling van je klacht, krijg je binnen 5 werkdagen een reactie. Als de klacht meteen beantwoord kan worden, krijg je direct antwoord. Wanneer er meer tijd nodig is je klacht te beantwoorden, krijg je een ontvangstbevestiging waarin gemeld wordt voor welke datum je een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met Waterweg Wonen?

Heel vervelend, maar het kan zijn dat je het niet eens bent met de inhoudelijk reactie van Waterweg Wonen. We spreken dan niet meer van een klacht, maar van een geschil. Een geschil kan in behandeling worden genomen door verschillende commissies:

- Geschillencommissie, geschil over de inhoudelijke reactie van Waterweg Wonen;
- De Huurcommissie, geschil over onderhoud, huurprijs en servicekosten;
- De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam, geschil over het toewijzen van de huurwoningen.

Meer informatie over de commissies kun je hier terugvinden:

Geschillenadviescommissie

Waterweg Wonen zet zich in om jouw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Ben je het desondanks toch niet eens met onze reactie dan kun je dit voorleggen aan de onafhankelijke Geschillenadviescommissie.

Stuur je geschil naar:
Geschillenadviescommissie
Postbus 401
2740 AK Waddinxveen

Meer informatie over de Geschillenadviescommissie kun je lezen op www.waterwegwonen.nl.

De Huurcommissie

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen de huurder en verhuurder over onderhoud, de huurprijs en de servicekosten van huurwoningen.

Kijk voor meer informatie over de Huurcommissie op www.huurcommissie.nl.

Je kunt ook telefonisch contact opnemen, bel 1400 (lokaal tarief) op werkdagen van 8.00 - 20.00 uur.

De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam

Heb je een geschil over de woningtoewijzing? Als je een geschil wilt insturen dan moet dat binnen 6 weken gebeuren nadat de klacht is ontstaan. De uitspraak van deze commissie is bindend voor Waterweg Wonen.

Stuur je geschil naar:
Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam
Postbus 490
3000 AL ROTTERDAM



Bezoekadres Van Hogendorpstraat 1011

Postadres Postbus 3, 3130 AA Vlaardingen **Tel** 010 248 88 88

Internet www.waterwegwonen.nl **E-mail** info@waterwegwonen.nl

Waterweg Wonen is lid van KWH