

Informatie



Klachtenbehandeling

Bent u ontevreden over Waterweg Wonen? Natuurlijk hopen wij dat dit nooit gebeurt. Maar als u toch klachten of complimenten heeft willen wij dat graag horen. Daarom heeft Waterweg Wonen de gele en de groene kaart gemaakt. Op de gele kaart kunt u uw ontevredenheid kenbaar maken over Waterweg Wonen. Denkt u bijvoorbeeld aan een onjuiste huurafschrijving, overlast van uw burens of omgeving, problemen met onderhoud in en om de woning of misschien bent u van mening dat u onvriendelijk behandeld bent door één van onze medewerkers.

Als u tevreden bent over Waterweg Wonen dan kunt u dit aan ons laten weten met een groene kaart. Ook kunt u de groene kaart gebruiken als u een idee heeft om onze dienstverlening te verbeteren.

De kaarten zijn in papieren vorm op te vragen of op te halen bij Waterweg Wonen. Als u een computer heeft met internetverbinding, dan kunt u ook op onze website de groene en gele kaart invullen.

Een snelle reactie van Waterweg Wonen

Als u de kaarten opstuurt, ontvangt u binnen vijf werkdagen een reactie van

Waterweg Wonen. In deze reactie staat welke medewerker uw klacht of idee in behandeling heeft en wanneer u een volgende reactie krijgt. Maximaal tien werkdagen na de eerste reactie ontvangt u een inhoudelijke reactie van Waterweg Wonen.

In sommige gevallen hebben wij meer tijd nodig om een reactie te geven. Uiteraard laten wij u dit dan op tijd weten.

Wanneer wordt een klacht een geschil?

Als u het oneens bent met de reactie van Waterweg Wonen op uw ingediende klacht, dan is de klacht

uitgegroeid tot een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie.

Meer informatie over deze onafhankelijke commissie kunt u lezen in de brochure 'Geschillencommissie'.