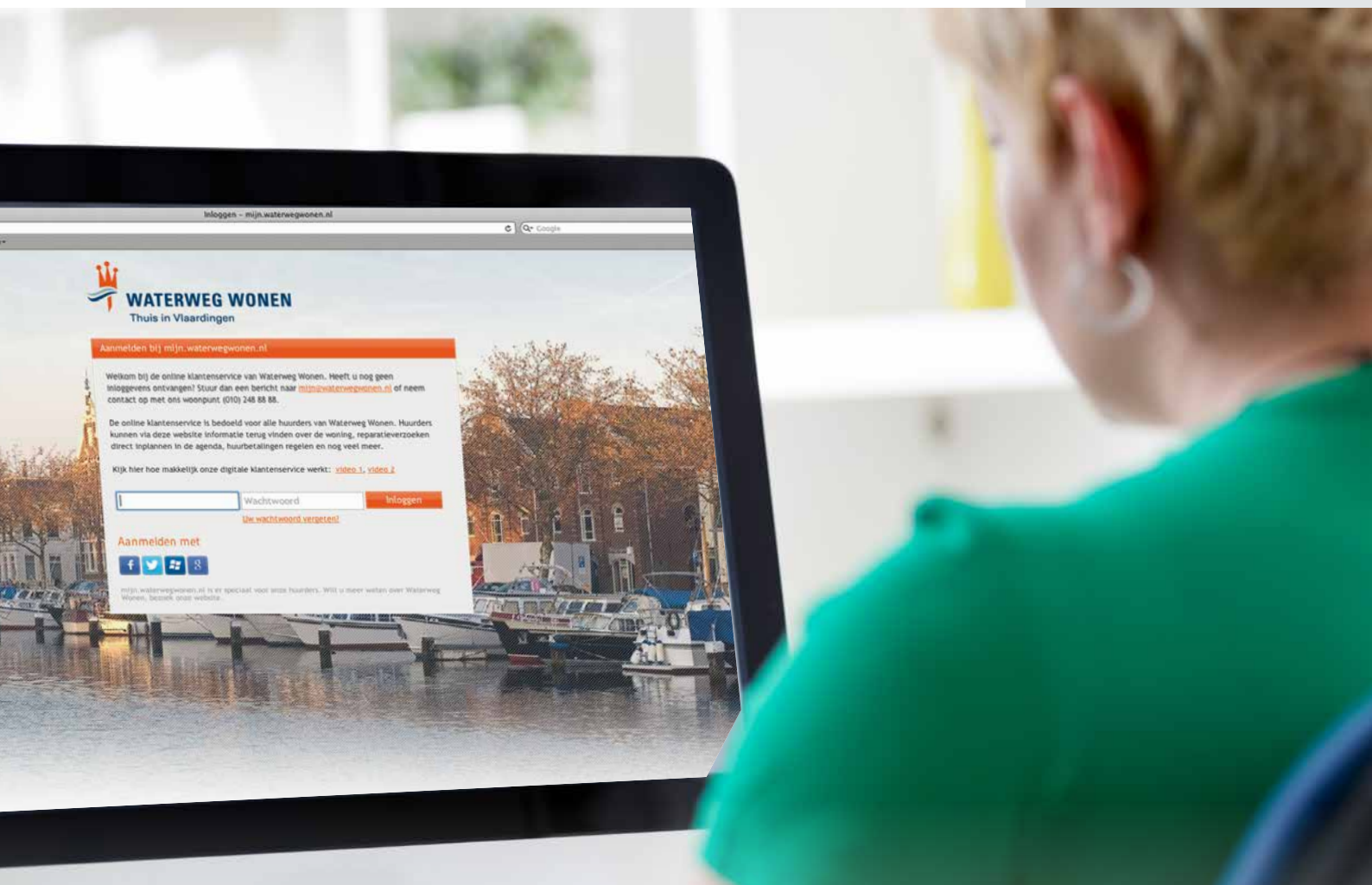


# Informatie



## Uw klacht, onze zorg

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



**WATERWEG WONEN**



### Hoe kan ik mijn klacht kenbaar maken?

Wij adviseren u om uw klacht kenbaar te maken via mijn.waterwegwonen.nl. Bent u geen huurder van Waterweg Wonen, maar u heeft wel een klacht, dan kunt u deze melden via: [info@waterwegwonen.nl](mailto:info@waterwegwonen.nl).

### Wanneer kan ik een reactie van Waterweg Wonen verwachten?

Uw klacht wordt ontvangen door onze klachtencoördinator. Na beoordeling van uw klacht, krijgt u binnen 5 werkdagen een reactie. Als de klacht meteen beantwoord kan worden, krijgt u direct antwoord. Wanneer er meer tijd nodig is uw klacht te beantwoorden, krijgt u een ontvangstbevestiging waarin gemeld wordt voor welke datum u 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 u het niet eens bent met de inhoudelijke 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:

- Geschillenadviescommissie, 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 kunt u hier terug vinden:

### Geschillenadviescommissie

Waterweg Wonen zet zich in om uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Bent u het desondanks toch niet eens met onze reactie dan kunt u dit voorleggen aan de onafhankelijke Geschillenadviescommissie.

Stuur uw geschil naar:

Geschillenadviescommissie

Postbus 18

2650 AA Berkel en Rodenrijs

Meer informatie over de Geschillenadviescommissie kunt u terug lezen op onze website.

### 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](http://www.huurcommissie.nl).

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

### De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam

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

Stuur uw 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](http://www.waterwegwonen.nl) **E-mail** [info@waterwegwonen.nl](mailto:info@waterwegwonen.nl)

Waterweg Wonen is lid van KWH