

Klachtenregeling De Merwelanden Wonen

Ondanks de inzet van onze medewerkers om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over uw woning of over zaken in uw woonomgeving. In dat geval nodigen wij u uit dit aan de orde te stellen. Wij vinden het belangrijk dat u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt. Uw klacht is namelijk een waardevolle impuls om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Huurt u een woning van De Merwelanden Wonen en heeft u een klacht, bespreek deze dan eerst met de direct betrokkenen en betrek altijd de Coördinator Wonen bij de kwestie. Zij is in dit stadium uw eerste contactpersoon en is bereikbaar op telefoonnummer 06-43798780.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen bij de Manager Bedrijfsondersteuning. De Manager Bedrijfsondersteuning oordeelt niet over de gegrondheid van de klacht en neemt een neutrale positie in. Hij brengt uw klacht onder de aandacht van betrokkenen en houdt u op de hoogte van de voortgang en de resultaten. Onder normale omstandigheden is een klacht binnen twee maanden afgehandeld.

Een schriftelijke klacht kunt u sturen naar:

Stichting Merwelanden Wonen
T.a.v. de Manager Bedrijfsondersteuning
Haringvlietstraat 515
3313 EM Dordrecht

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de:

Huurcommissie
Postbus 16495
2500 BL Den Haag
Of via een contactformulier op www.huurcommissie.nl