

Thuis bij  
**proWonen**

Tedinkweide 2  
7271 RD Borculo  
T (0545) 28 50 00  
E [contact@prowonen.nl](mailto:contact@prowonen.nl)

**Colofon**

Deze brochure is een uitgave van ProWonen.

**Vormgeving**

Het Struweel, Aalten

**Fotografie**

Hans Prinsen, Varsseveld

**Druk**

Maarse Drukwerk, Eibergen



Juni 2024

Thuis bij  
**proWonen**

Ik heb een klacht

# Ik heb een klacht

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook bij ProWonen. Hier leest u wat een klacht is, hoe u deze indient en hoe wij deze afhandelen.

## Voordat iets een klacht is

Uw klacht wordt door ons in behandeling genomen als het ook daadwerkelijk een klacht is. Meestal kunt u het eerst samen met uw contactpersoon proberen op te lossen. Bent u niet tevreden over de geboden oplossing, dan dient u een klacht in. Wilt u weten voor welke klacht u waar terecht kunt? Kijk dan in het schema.

## Zo werkt de klachtenregeling bij ProWonen

### Stap 1

U dient een klacht in bij ProWonen. Dat kan door een brief of e-mail te sturen of het Klachtenformulier op de website in te vullen. Binnen uiterlijk tien werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Daarin staat de beslissing van ProWonen onderbouwd met argumenten. Wijst ProWonen uw klacht af en bent u het hier niet mee eens? Ga naar stap 2.

### Stap 2

Stuur uw klacht naar de directie van ProWonen. U schrijft een brief of e-mail aan de directie van ProWonen. Binnen vier weken ontvangt u een reactie van de directie van ProWonen. Bent u niet tevreden met het standpunt van de directie? Ga naar stap 3.

### Stap 3

Leg uw klacht voor aan de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland. Deze commissie bestaat uit onafhankelijke leden die geselecteerd zijn op ervaring en deskundigheid. Het is geen juridische instantie. Binnen vijf werkdagen ontvangt u van de Geschillencommissie een schriftelijk bericht dat uw klacht is ontvangen en of de commissie deze in behandeling neemt. Kijk op [www.geschillencommissie-oost-gelderland.nl](http://www.geschillencommissie-oost-gelderland.nl) hoe de procedure verder verloopt.

## Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag! Kijk ook eens op onze website [www.prowonen.nl](http://www.prowonen.nl).

