

Ik heb
een klacht

Ik heb een klacht

Er gaat wel eens iets mis. Met deze folder geven wij antwoord op vragen zoals wat een klacht is, wat u met een klacht kunt doen en hoe ProWonen met uw klacht omgaat.



Er kan wel eens iets misgaan

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook bij ProWonen. Natuurlijk proberen we dit zo veel mogelijk te voorkomen. Voor het indienen van een klacht en de afhandeling ervan hebben we een klachtenregeling.

De klachtenregeling is bedoeld voor de volgende klachten:

- U vindt dat u niet goed behandeld bent.
- U vindt dat er sprake is van ongewenst gedrag door één van de medewerkers van ProWonen of iemand die in opdracht van ProWonen handelde.
- U vindt dat er een fout is gemaakt op financieel gebied, bijvoorbeeld met de huurincasso.
- U bent niet tevreden over de manier waarop ProWonen omgaat met een reparatieverzoek, onderhoud of renovatie.
- U hebt een probleem met een dienst of product van ProWonen, zoals de huuropzegging, de ondertekening van een huurovereenkomst of de oplevering van de woning.

Wat is geen klacht?

Als er iets kapot is in of aan uw woning, dan noemen wij dat een reparatieverzoek. Deze kunt u indienen op MijnProWonen. Heeft u bijvoorbeeld last van burens, lees dan de folder Een prettige omgeving.

U wilt een klacht indienen

U dient uw klacht schriftelijk in. Dat kan door een brief of e-mail te sturen of het Klachtenformulier op de website in te vullen. De contactgegevens staat achter in deze folder. Binnen tien werkdagen ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Daarin staat de beslissing van ProWonen onderbouwd met argumenten.

Uw mogelijkheden na een afwijzing

Wijst ProWonen uw klacht af en bent u het hier niet mee eens? Dan heeft u de volgende mogelijkheden voor een vervolprocedure:

- U richt uw klacht aan **de directie van ProWonen**. U klacht heeft niet met woonruimteverdeling, huurprijs of huurverhoging te maken.
- Klachten over woonruimteverdeling kunt u voorleggen aan **de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland**.
- Klachten over de hoogte van de huurprijs of de huurverhoging kunt u voorleggen aan **de Huurcommissie**. Ook met klachten over ernstige onderhoudsgebreken kunt u bij de Huurcommissie terecht.

Schriftelijke klacht aan de directie

Bent u het niet eens met de afwijzing door ProWonen, dan schrijft u een brief aan de directie van ProWonen. Binnen vier weken ontvangt u een reactie van de directie van ProWonen. Er zijn dan twee mogelijkheden:

- U accepteert het standpunt van de directie en beschouwt de zaak als afgedaan.
- U neemt geen genoegen met het standpunt van de directie. U kunt uw klacht dan voorleggen aan **de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland**.

Deze commissie bestaat uit onafhankelijke leden die geselecteerd zijn op ervaring en deskundigheid. Het is geen juridische instantie. Het adres is:

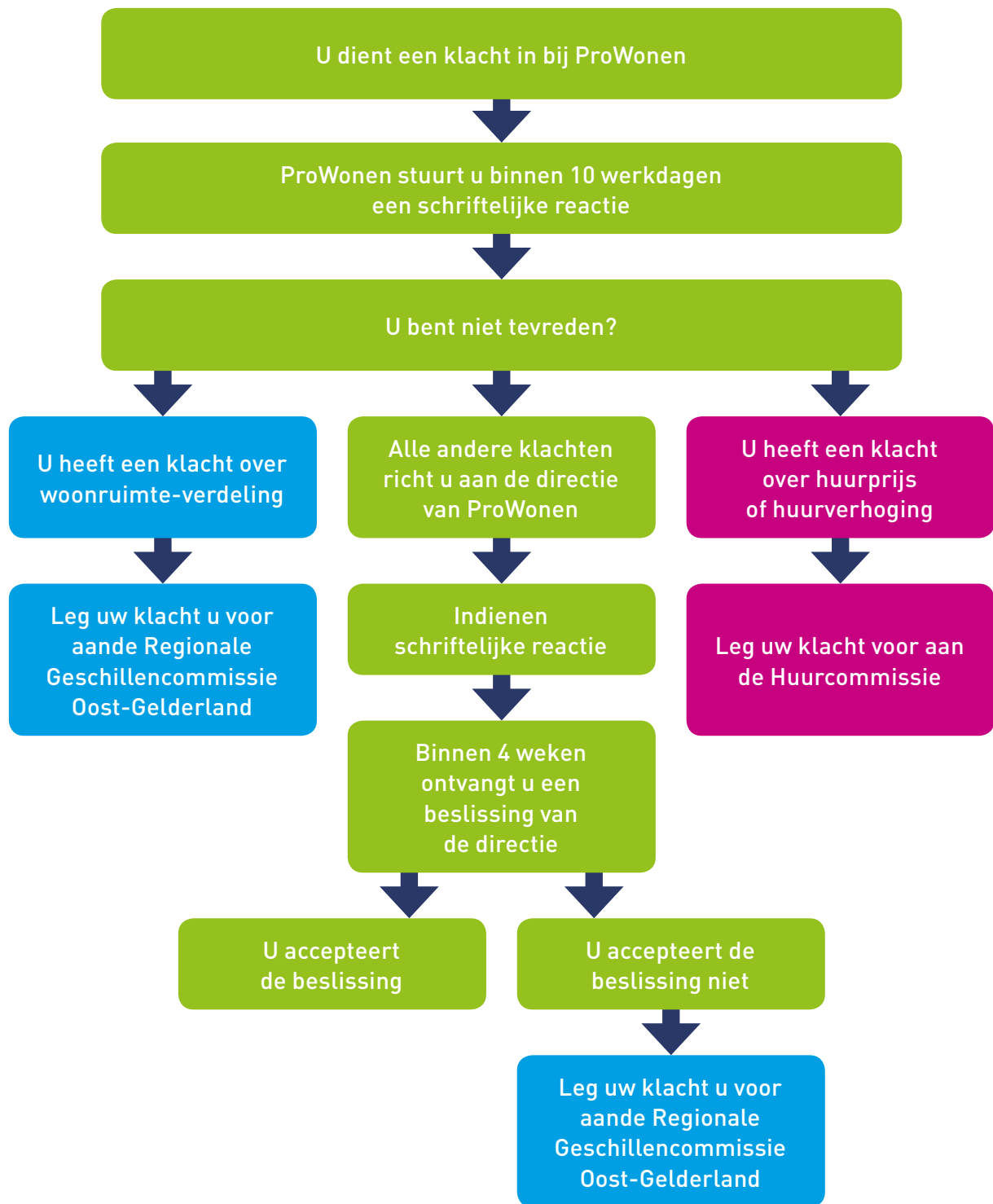
Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland
Antwoordnummer 4014
7070 ZX ULFT.

Binnen vijf werkdagen ontvangt u van de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland een schriftelijk bericht dat uw klacht is ontvangen en of de commissie deze in behandeling neemt.

Kijk op www.geschillencommissie-oost-gelderland.nl hoe de procedure verder verloopt. Bij onze reactie krijgt u de folder van de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland. Deze staat ook op onze website.

Alle informatie op een rij

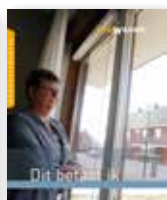
Onderwerp	Eerste stap	Instanties en folders
Reparatieverzoeken	Dien uw reparatieverzoek in op MijnProWonen	www.prowonen.nl
Overlast van burens	Probeer het eerst samen op te lossen	Lees de folders 'Een prettige omgeving' en 'Buurtbemiddeling'.
Bezwaar tegen huurverhoging en klachten over de huurprijs	Dien uw klacht schriftelijk in bij ProWonen	Raadpleeg de brief over de jaarlijkse huurverhoging
Klachten over ernstige onderhoudsgebreken aan de woning	Dien uw klacht schriftelijk in bij ProWonen	De landelijke Huurcommissie, telefoon 0800 488 72 43 of www.huurcommissie.nl
Klachten over de huurtoeslag	Neem contact op met de Belastingdienst	Het informatienummer van de Belastingdienst is 0800 0543
Klachten over ProWonen, haar medewerkers of bedrijven die in opdracht van ProWonen werken	Dien uw klacht in bij ProWonen	Deze folder of de folder van de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland
Klachten over de toewijzing van woonruimte in de Achterhoek	Dien uw klacht schriftelijk in bij ProWonen	





Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder vragen? Lees dan ook een van deze folders. U vindt ze op onze website.



www.prowonen.nl

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

Colofon

Deze brochure is een uitgave van ProWonen.
Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Vormgeving

Rob van der Loos Ontwerper, Lichtenvoorde

Fotografie

Hans Prinsen, Varsseveld

Druk

Maarse Drukwerk, Eibergen

Beschikbaar
en betaalbaar

Verduurzamen

Eigentijdse
dienstverlening

Specifieke
doelgroepen