

# Over Woningstichting Leusden

## Heeft u een klacht?



In de vele contacten die u met uw verhuurder heeft, kan het gebeuren dat er verschillen van inzicht ontstaan en dat u een klacht heeft. We hopen dat u er in overleg met Woningstichting Leusden samen uit komt. Is dit niet het geval, dan kunt u terecht bij een geschillencommissie. Lees op dit informatieblad meer over de klachtenprocedure.

### Aard van de klacht

Een klacht kan overal over gaan. Bijvoorbeeld over een reparatie die niet naar tevredenheid is verlopen, maar ook over de wijze waarop u door medewerkers of het management van de corporatie bent behandeld.

### Hoe werkt de klachtenprocedure?

U doorloopt eerst de interne procedure. U doorloopt daarvoor de volgende twee stappen:

- 1 In eerste instantie probeert u met de medewerker die uw zaak behandelt tot een oplossing te komen.
- 2 Lukt dat niet, dan kunt u de zaak bespreken met de leidinggevende van de betreffende medewerker.

Als uw klacht na afloop nog niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u bij de Geschillencommissie terecht.

### Geschillencommissie

De woningcorporaties uit Barneveld, Leusden, Nijkerk en Woudenberg kennen een regionale geschillencommissie: Geschillencommissie Woningcorporaties Vallei Gebied. Deze commissie buigt zich over klachten van huurders of kandidaat-huurders van de aangesloten woningcorporaties. De Geschillencommissie heeft drie leden en werkt onafhankelijk van de woningcorporaties.

### Reglement en indieningsformulier

De commissie heeft een eigen reglement en neemt besluiten die bindend zijn voor beide partijen. Het reglement en het formulier waarmee een klacht kan worden ingediend zijn verkrijgbaar op ons kantoor.

### Nog vragen?

Neemt u dan contact met ons op. U kunt onze medewerkers bereiken op maandag, dinsdag en donderdag van 9.00 tot 17.00 uur, woensdag van 9.00 tot 20.00 uur en vrijdag van 9.00 uur tot 16.30 uur, telefoonnummer: 033-494 42 62.



### **Woningstichting Leusden**

Bezoekadres: Larikslaan 2, 3833 AM Leusden

Correspondentieadres: Postbus 350, 3830 AK Leusden

*Woningstichting Leusden besteedt aandacht aan zorgvuldige voorlichting.*

*Aan deze folder kunnen echter geen rechten worden ontleend.*



**Woningstichting** Leusden  
dichtbij huis *thuis* in Leusden

