



Meld uw ontevredenheid

Alles over klachten en geschillen

Meld uw ontevredenheid: alles over klachten en geschillen

Onze dienstverlening is erop gericht om u een prettig thuisgevoel te geven. Gelukkig lukt dat ook in de meeste gevallen. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent. Voelt u zich niet gehoord door een medewerker van Woonvizer? Bent u niet tevreden over het onderhoud aan uw woning of vindt u dat een reparatie niet goed is uitgevoerd? Dan horen wij dat graag van u! Het is belangrijk dat u de juiste stappen neemt. Welke dat zijn, leest u in deze folder.

Waarover bent u ontevreden?

- **Ik heb een probleem of storing in huis.**

Is er iets kapot in huis? Ga naar de website en klik op 'Reparatie aanvragen'. U ziet dan meteen wat u moet doen. Bellen naar Woonvizer kan ook via 0162 67 98 00. Ook buiten kantoor tijden wordt u door de juiste partij geholpen. Bent u niet tevreden over een reparatie? Volg dan de stappen onder 'Ik ben niet tevreden over de Dienstverlening'.

- **Ik ervaar overlast.**

Stap 1: Praat met degene die de overlast veroorzaakt.

Stap 2: Schakel buurtbemiddeling in.

In de gemeente Drimmelen kunt u bellen met Otte Strouken Busink. Hij is bereikbaar via 06 402 12 869 of mail naar o.strouken@gmail.com. In de gemeente Moerdijk belt u 06 44688219 of mail naar buurtbemiddeling@moerdijk.nl.

Stap 3: Schakel de politie in. Bel bij spoed 112 en bel 0900 8844 in alle andere gevallen.

Anoniem melden kan via 0800 7000 of via www.meldmisdaadanoniem.nl. Meld ernstige overlast ook altijd bij Woonvizer via sociaalbeheer@woonvizer.net. Gaat het om verward of zorgwekkend gedrag? Bel dan het meldpunt zorgwekkend gedrag: 0800 1205.

- **Ik ben niet tevreden over de dienstverlening.**

Het is belangrijk dat u de juiste stappen neemt als u niet tevreden bent over de dienstverlening van Woonvizer of over de dienstverlening van partijen die voor ons werken.

Stap 1.

Informeer Woonvizer. Stuur een e-mail naar info@woonvizer.net of gebruik het contactformulier op de website als u geen e-mail heeft. Een brief schrijven kan ook. Deze kunt u sturen naar: Woonvizer, Middelmeede 40, 4921 BZ MADE. Vergeet de postzegel niet.

Stap 2.

Binnen 2 weken krijgt u een reactie van Woonvizer. Bent u hierna nog steeds niet tevreden? Dan kunt u een officiële klacht indienen. Gebruik hiervoor het klachtenformulier op onze website. U krijgt binnen 2 weken een reactie van ons.

Stap 3.

Is uw klacht niet binnen 6 weken na ontvangst van de officiële klacht opgelost? Of kunt u het niet eens worden met Woonvizer? Dan spreken we niet meer van een klacht maar van een geschil. U kunt het geschil indienen bij de Stedelijke Geschillencommissie Breda (SGB).

Belangrijk is dat u uw klacht eerst per e-mail of brief heeft gemeld bij Woonvizer.

Wat kan de Stedelijke Geschillencommissie Breda voor u doen?

De Stedelijke Geschillencommissie Breda (SGB) is een onafhankelijke commissie, die geschillen behandelt van aangesloten woningcorporaties, waaronder Woonvizer. Deze commissie behandelt klachten waarvan u vindt dat Woonvizer deze niet goed heeft opgelost. De commissie is er voor alle bewoners van Woonvizer. Ook als u de huur net heeft opgezegd. U moet uw klacht wel eerst gemeld hebben bij Woonvizer én u moet in het bezit zijn van de reactie van Woonvizer op uw klacht. Woonvizer reageert altijd per brief of e-mail op uw klacht. Bewaar deze reactie dus goed.

Vervolgens kunt u het geschil indienen bij de Geschillencommissie via de website van de Stedelijke Geschillencommissie Breda <https://app.klachtregeling.nl/sgb>. Vervolgens kiest u voor [Dien klacht in](#).

Wat gebeurt er als ik een geschil indien?

1. Als u uw geschil heeft ingediend via de website van de Geschillencommissie ontvangt u een ontvangstbevestiging.
2. Als de Geschillencommissie het geschil in behandeling neemt, vraagt zij Woonvizer om een schriftelijke reactie. Als onze reactie binnen is, informeert de Geschillencommissie u hierover.
3. De Geschillencommissie organiseert dan een hoorzitting, waarvoor u en Woonvizer worden uitgenodigd. We mogen dan beiden ons verhaal doen.
4. Binnen 4 tot 6 weken na de hoorzitting ontvangt u de uitspraak van de Geschillencommissie. De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies aan het bestuur van Woonvizer. In de meeste gevallen neemt het bestuur dit advies over.
5. Binnen 1 maand beslist het bestuur van Woonvizer of zij het bindend advies van de Geschillencommissie overneemt. Woonvizer informeert u en de Geschillencommissie hierover.

Behandelt de Geschillencommissie alle klachten?

Nee. Een klacht wordt pas door de Geschillencommissie in behandeling genomen als u aan de voorwaarden heeft voldaan. Daarom stelt de commissie u op haar website eerst een paar vragen als u een klacht bij de Geschillencommissie wilt indienen. U ziet dan meteen of de Geschillencommissie het geschil in behandeling kan nemen.

De reactie van Woonvizer op uw klacht mag niet ouder zijn dan 3 maanden. Anders kan de Geschillencommissie uw verzoek niet in behandeling nemen. De overige voorwaarden kunt u nalezen in het reglement van de Geschillencommissie. U vindt het reglement van de Geschillencommissie onderaan de pagina 'Over de commissie' op de website <https://app.klachtregeling.nl/>

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

Klachten over de jaarlijkse huurverhoging, de huurprijs, de servicekosten of kosten van warmtelevering die op grond van de huurovereenkomst verschuldigd zijn, worden niet door de Geschillencommissie behandeld.

Met dit soort klachten kunt u terecht bij De Huurcommissie. De Huurcommissie is een onpartijdige organisatie die meningsverschillen tussen huurders en verhuurders helpt oplossen of daarover een officiële uitspraak doet. Maar ook hierbij is het belangrijk dat u de klacht, het bezwaar of uw ontevredenheid eerst per e-mail of brief meldt bij Woonvizer. Anders kan de Huurcommissie uw verzoek niet in behandeling nemen. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website www.huurcommissie.nl

Vragen of meer informatie

Heeft u een vraag over de informatie in deze folder? Bekijk dan eens de veelgestelde vragen op de website van Woonvizer en de veelgestelde vragen op de website van de Geschillencommissie. Staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact op met Woonvizer of de Stedelijke Geschillencommissie Breda via onderstaande contactgegevens.

Woonvizer

Middelmeede 40

4921 BZ MADE

Telefoon (0162) 67 98 00

E-mail info@woonvizer.net of via het

contactformulier op de website [Contactformulier](#)

Stedelijke Geschillencommissie Breda

Postbus 4076

5004 JB TILBURG

Telefoon 013 - 594 4151

E-mail sgb@klachtregeling.nl of via het

contactformulier op de website [Contactformulier](#)