

KLACHTEN OVER UWOON



Wij hopen dat u tevreden bent over UWOON. Heeft u kritiek op onze werkwijze, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk van u. Als we er samen niet uitkomen, kunt u een klacht indienen bij UWOON, de Klachtenadviescommissie of de Huurcommissie.

KWH-Huurlabel

UWOON ziet graag tevreden klanten. Dat zijn niet alleen huurders, maar ook woningzoekenden en alle anderen die zich op kantoor, telefonisch of via internet bij ons melden. Daarom heeft UWOON zich aangesloten bij KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). KWH begeleidt en inspireert woningcorporaties in het werken aan kwaliteit. Het KWH-Huurlabel bevestigt de kwaliteit van de dienstverlening. In feite betekent het: bij UWOON wordt u goed geholpen, niet alleen als u huurder bent, maar ook als u zich oriënteert op ons woningaanbod. Wilt u meer weten over het label of de manier waarop UWOON ermee omgaat? Neem dan gerust contact met ons op.

Meld uw klacht eerst bij UWOON

Bent u ontevreden over de dienstverlening van UWOON? Of bent u niet correct behandeld door één van de medewerkers? U kunt dit het best meteen tegen deze persoon zeggen. Als dit voor u niet voldoende is, kunt u schriftelijk contact opnemen met de leidinggevende. Bent u na diens reactie nog steeds ontevreden, dan kunt u een brief schrijven naar de directeur.

U krijgt na het indienen van een klacht altijd binnen vijf dagen bericht dat uw klacht is ontvangen, wie de klacht in behandeling heeft genomen en op welke termijn u antwoord kunt verwachten.

De Klachtenadviescommissie

Als u een klacht indient, wilt u graag dat er een oplossing komt voor een probleem. Bent u het niet eens met de uiteindelijke beslissing van de directie, dan kunt u overwegen om naar de Klachtenadviescommissie te stappen. Deze commissie komt alleen in actie als u eerst schriftelijk heeft geprobeerd om er met UWOON uit te komen.

De klachtenadviescommissie is onafhankelijk. Zowel u als UWOON worden binnen 3 weken na de hoorzitting op de hoogte gesteld van het advies. Als u wilt weten hoe de commissie werkt, kunt u daarover lezen in een [folder](#) en het [klachtenreglement](#). U kunt de folder en het reglement aanvragen bij UWOON of downloaden vanaf onze website www.uwoon.nl door te zoeken op 'klacht'.

U kunt met een klacht ook naar de rechter gaan.

De Huurcommissie

Bent u het met UWoon oneens over bijvoorbeeld de huurprijs of het onderhoud aan uw woning, dan kunt u de Huurcommissie om een uitspraak vragen. Neem voor meer informatie contact op met de Huurcommissie, telefoonnummer 0800 - 488 72 43 of kijk op www.huurcommissie.nl.

Klachten over burenoverlast

Is er veel lawaai in uw woonomgeving? Of zetten de burens regelmatig stinkend afval op hun balkon? Voor dit soort kwesties kunt u ook contact opnemen met UWoon. U leest hierover meer op onze website. Klik op onze homepage op de groene knop 'Overlast'. U vindt dan een stappenplan met tips over wat u kunt doen als u overlast ervaart van uw burens. Onderaan de internetpagina staat hoe u een melding kunt maken als u er samen niet uit komt. Vergeet niet eerst in te loggen op het huurdersportaal! Lukt het u niet om in te loggen? Neem dan contact op met één van onze vestigingen.

Bij ruzie in uw wijk kan buurtbemiddeling helpen. Lees hier meer over in de UWoon -folder 'Overlast'.

Verwerking Persoonsgegevens

In onze [privacyverklaring](#) leest u welke persoonsgegevens UWoon van u verwerkt, wat hiervoor onze wettelijke grondslag is en hoe wij met deze gegevens omgaan. Ook leest u hierin wat uw rechten zijn met betrekking tot de persoonsgegevens die wij verwerken.

Als u vindt dat UWoon niet correct omgaat met uw persoonsgegevens, kunt u een klacht indienen bij UWoon. Dit kan via privacy@uwoon.nl of via ons postadres.

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hen bereiken op telefoonnummer 088 - 1805 250 of kijk op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl



Vragen?

Heeft u nog vragen over klachtenprocedures? Neem gerust contact op met UWoon.

Bezoekadres Elburg: Robbertsmatenstraat 2, 8081 HL Elburg
T 0525 68 49 00 E elburg@uwoon.nl

Bezoekadres Ermelo: Dr. Holtropstraat 77, 3851 JH Ermelo
T 0341 56 51 00 E ermelo@uwoon.nl

Bezoekadres Harderwijk: Deventerweg 5, 3843 GA Harderwijk
T 0341 41 68 94 E harderwijk@uwoon.nl

Openingstijden: kijk voor de actuele openingstijden op de contactpagina van onze website: www.uwoon.nl (klik op contact).

Ingeschreven in Handelsregister Oost Nederland onder nummer 08012356