



# Compliment/niet tevreden

Als huurder van een woning van deltaWonen mag u van ons een goede service verwachten. Wij willen kwaliteit leveren. Maar hoe goed wij ons best ook doen, er kan wel eens iets fout gaan.

## Een klacht indienen

Als er iets niet goed gaat, kunt u uw klacht indienen via onze website [www.deltawonen.nl](http://www.deltawonen.nl). Ook kunt u de klacht doorgeven door ons een brief of e-mail te sturen. Wij nemen binnen 2 werkdagen contact met u op om tot een oplossing te komen. U kunt ons ook bellen om uw klacht door te geven.

Komen we er samen niet uit? Dan kan de medewerker van de klantenservice samen met u digitaal een klacht indienen. Deze wordt naar de betreffende manager gestuurd. Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging van ons. Daarin staat welke medewerker uw klacht behandelt en wanneer u een antwoord krijgt.

## Ons antwoord

Binnen 2 weken na ontvangst van uw klacht, laten wij u weten wat wij met uw klacht doen. Bij spoedeisende zaken krijgt u zo snel mogelijk antwoord.

## Is de klacht nog niet opgelost?

Wij proberen uw klacht zo goed en zo snel mogelijk op te lossen. Toch kan het gebeuren dat we er samen niet goed uitkomen. Bijvoorbeeld wanneer u niet tevreden bent over de manier waarop de klacht is afgehandeld of met de oplossing

die is voorgesteld. In dat geval kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke klachtenadviescommissie. Er zijn een paar uitzonderingen:

- Klachten over de huurprijs of de servicekosten worden behandeld door de huurcommissie (Postbus 16495, 2500 BL Den Haag) of de kantonrechter;
- Klachten die al door een andere instantie in behandeling zijn genomen, kunnen niet bij de klachtenadviescommissie worden ingediend.

## Klachtenadviescommissie

De woningcorporaties SWZ, Openbaar Belang, Beter Wonen IJsselmuiden, SallandWonen, Wetland Wonen, Vechtdal Wonen, Woonstichting Vechthorst, Oost Flevoland Woondiensten, Mercatus, Patrimonium en deltaWonen, hebben samen 1 klachtenadviescommissie. Dit is een onafhankelijke commissie die uit maximaal 6 personen bestaat. Naast een voorzitter en een vicevoorzitter, heeft de klachtenadviescommissie 2 leden die zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties van de 11 corporaties.

## Werkwijze van de commissie

De behandeling van klachten gaat volgens een vaste procedure. Deze procedure staat in het reglement klachtenadvies-commissie. U krijgt altijd binnen 1 week een ontvangstbevestiging van de commissie. Zij laat u dan weten wat er met uw klacht gedaan gaat worden.

## De hoorzitting: hoor en wederhoor

De klachtenadviescommissie bestudeert uw klacht, beoordeelt of de klacht tot haar werkerterrein behoort en vraagt deltaWonen om uitleg. Ook wordt een hoorzitting georganiseerd. U ontvangt hiervoor een uitnodiging. Tijdens deze zitting kunt u uw klacht toelichten. Wanneer u dat wilt, kunt u iemand meenemen die u helpt. Bij deze besloten bijeenkomst zijn minimaal 3 commissieleden aanwezig. Ook de betrokken medewerker wordt tijdens deze bijeenkomst gehoord. Meer hierover leest u in het reglement van de klachtenadviescommissie.

## Advies

Het advies van de klachtenadviescommissie wordt bijna altijd overgenomen door de directie. Tenzij deltaWonen belangrijke redenen heeft om het advies niet over te nemen.

## Uitspraken

Binnen 3 weken na de hoorzitting brengt de commissie haar advies uit aan het bestuur van deltaWonen en aan u. Binnen een maand na ontvangst van het advies maakt het bestuur zijn beslissing aan u en de commissie bekend.

Daarna krijgt u binnen 1 week schriftelijk het advies van de klachtenadviescommissie met de beslissing van de directie.

## Belangrijke informatie

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de klachtenadviescommissie. U betaalt geen kosten voor de behandeling van de klachten door de commissie. Het reglement van de klachtenadviescommissie en een uitgebreide uitleg kunt u vinden op [www.deltawonen.nl](http://www.deltawonen.nl).

## Een klacht indienen in het kort

- u heeft een klacht;
- u meldt de klacht mondeling of schriftelijk bij deltaWonen; binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging;
- binnen 2 weken hoort u wat wij met de klacht doen;
- is de klacht niet opgelost?
- u meldt de klacht schriftelijk bij de klachtenadviescommissie (dit kan via onze website);
- binnen 1 week ontvangt u de ontvangstbevestiging en hoort u wat de klachtenadviescommissie met de klacht gaat doen;
- als de klachtenadviescommissie uw klacht in behandeling neemt, kunt u uw klacht toelichten tijdens een hoorzitting;
- binnen 3 weken na de hoorzitting brengt de commissie haar advies uit aan het bestuur van deltaWonen en aan u;
- binnen een maand na ontvangst van het advies maakt het bestuur zijn beslissing aan u en de commissie bekend.

## Adres secretariaat klachtenadviescommissie

Secretary Solutions  
Dorpsstraat 24A  
7451 BV Holten

Email: [info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl](mailto:info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl)

## Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen? Neem dan contact op met onze Klantenservice. U bereikt onze medewerkers op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur op telefoonnummer 038 851 02 00. Of stuur een mail naar [info@deltawonen.nl](mailto:info@deltawonen.nl). Komt u liever langs bij 1 van de medewerkers? Belt u dan met onze Klantenservice om een afspraak te maken.

## Postadres:

Postbus 604  
8000 AP Zwolle  
038 851 02 00  
[info@deltawonen.nl](mailto:info@deltawonen.nl)  
[www.deltawonen.nl](http://www.deltawonen.nl)