

## NIET TEVREDEN

# Samen lossen we het op!

Wonen Limburg zet zich samen met u in voor een prettige woning en woonomgeving. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld over het uitvoeren van onderhoud, over de huurprijsbepaling of over de wijze waarop u te woord gestaan bent door een van onze medewerkers. Wat de reden ook is, we horen het graag van u. Samen kunnen we dan tot een oplossing komen. In deze folder leest u hoe dat in zijn werk gaat.

## UW KLACHT MELDEN

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- U vult het klachtenformulier in op [wonenlimburg.nl](http://wonenlimburg.nl). Gebruik hiervoor liever niet Internet Explorer. Er bestaat dan een kans op foutmeldingen.
- U stuurt een e-mail naar [post@wonenlimburg.nl](mailto:post@wonenlimburg.nl).
- U belt met ons WoonAdviesTeam, telefoonnummer **088 - 385 0800**.
- U komt langs bij de dichtstbijzijnde buurtwinkel van Wonen Limburg (u vindt al onze buurtwinkels op [wonenlimburg.nl](http://wonenlimburg.nl)).
- U stuurt een brief naar Wonen Limburg, Postbus 1254, 6040 KG Roermond.

## BEHANDELING VAN UW KLACHT

Als we uw klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een schriftelijke bevestiging. Wij gaan dan aan de slag om samen met u binnen twee weken tot een oplossing te komen. Alle afspraken die we maken, leggen we schriftelijk vast. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten.

## ALS WE ER SAMEN NIET UIT KOMEN

In sommige gevallen komen we er met elkaar jammer genoeg niet uit. U kunt dan een klacht indienen bij de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden-Limburg. In al onze buurtwinkels kunt u hiervoor een speciaal klachtenformulier ophalen of download dit van onze website. De onafhankelijke Geschillencommissie geeft binnen twee maanden een bindend advies over uw klacht. Dit advies ontvangt u per brief. Voor meer informatie kunt u de folder 'Omdat u het niet altijd eens bent met uw verhuurder' van de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden-Limburg raadplegen op [wonenlimburg.nl](http://wonenlimburg.nl).

### **KLACHTEN OVER DE HUUR**

Voor een klacht over huurverhoging kunt u terecht bij de Huurcommissie via **huurcommissie.nl**. Heeft uw woning ernstig achterstallig onderhoud en vindt u dat u daardoor te veel huur betaalt? Ook dan kunt u de Huurcommissie inschakelen. Bel voor meer informatie de huurlijn: **0800 - 488 72 43**. De huurlijn is dagelijks bereikbaar van 8.30 tot 17.30 uur.

### **BURENOVERLAST**

Naast klachten over het handelen van Wonen Limburg, kan zich ook onenigheid met de burens voordoen. In onze folder 'U en uw burens: als u er samen niet uitkomt' geven wij u tips over hoe u goed contact kunt onderhouden met uw burens en wat u kunt doen tegen zaken als geluids- of stankoverlast. U kunt de folder bij ons aanvragen of downloaden van onze website: **wonenlimburg.nl**.

### **VRAGEN?**

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen over het indienen van een klacht? Neem dan telefonisch contact op met ons WoonAdviesTeam, telefoonnummer **088 - 385 0800** of kijk op onze website: **wonenlimburg.nl**. U kunt ons ook bezoeken bij één van onze buurtwinkels.

**REGEL JE ZAKEN VIA**  
[www.wonenlimburg.nl/login](http://www.wonenlimburg.nl/login)

#### **DISCLAIMER**

Hoewel er de grootst mogelijke zorg besteed is aan de inhoud van deze folder, kunnen er geen rechten aan worden ontleend. Wonen Limburg is niet aansprakelijk voor de gevolgen die voortkomen uit eventuele onjuist- en/of onvolledigheden.