



**Brederode  
wonen**  
Thuis in goed wonen

## Klachten

### Ontevreden?

Hoewel we dit natuurlijk altijd proberen te voorkomen, kan het gebeuren dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Als dit het geval is willen we het graag weten zodat we er iets aan kunnen doen. U kunt daarvoor telefonisch contact opnemen met een van onze medewerkers, maar u kunt ook ons kantoor bezoeken. We streven er altijd naar om samen met u tot een bevredigende oplossing voor uw probleem te komen. Als hierna uw ontevredenheid toch blijft bestaan, kunt u bij ons een klacht indienen.

### Interne klachtenprocedure

U kunt een klacht indienen door een klachtenformulier in te vullen en naar ons op te sturen. U kunt een klachtenformulier vinden op onze website [www.brederodewonen.nl](http://www.brederodewonen.nl) of bij ons opvragen. Nadat u het formulier heeft opgestuurd, krijgt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin geven we aan wie de klacht behandelt en wanneer u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Meestal bedraagt deze termijn tien werkdagen. Voor een ingewikkelde zaak waar bijvoorbeeld bedrijven bij betrokken zijn die in opdracht van Brederode Wonen werken, is meer tijd nodig. Wij houden in zo'n geval een termijn van uiterlijk vier weken aan. Onze klachtenregeling is bedoeld voor klachten over het functioneren van onze organisatie of de houding dan wel handelswijze van een medewerker. Ook personeel van bedrijven die voor ons werken valt daaronder. De klachtenprocedure is niet bedoeld voor een nieuw reparatieverzoek of het melden van overlast. Maar bent u ontevreden over de manier waarop wij deze meldingen hebben behandeld, dan kunt u wél een klacht indienen.

### Geschillencommissie

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de behandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie is ingesteld door woningcorporaties uit Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer. Het reglement vindt u op onze website; een klachtenformulier van de commissie kunt u opvragen via de website [www.geschillencommissie.net](http://www.geschillencommissie.net) of kunt u online invullen. De voorwaarden voor de klachtenbehandeling kunt u nalezen in het reglement. Het advies van de commissie is niet bindend. Dat wil zeggen dat Brederode Wonen ervan mag afwijken, maar we doen dat alleen bij zeer zwaarwegende redenen.

### Kantonrechter

Accepteert u het advies van de Geschillencommissie of de beslissing van Brederode Wonen over het advies niet, dan kunt u in beroep gaan bij de kantonrechter.

### Kosten

Het behandelen van uw klacht door Brederode Wonen en de Regionale Geschillencommissie is kosteloos.