

## KLACHTEN

Niet tevreden?  
Laat het ons weten!

Het is al eens vaker gezegd: een klacht is een gratis advies. Mensen die niet tevreden zijn, kunnen ons leren hoe we ons werk beter kunnen doen.

Daarom....  
als u niet tevreden bent, laat het ons weten. Dan kunnen we er iets aan doen.

### Reparatieverzoeken

U kunt uw reparatieverzoek rechtstreeks bij onze telefoniste melden, via het telefoonnummer (0317) 68 32 00. Zij geeft de klacht direct door aan het bedrijf dat de reparatie voor ons verricht. Deze neemt op zijn beurt contact met u op om een afspraak te maken voor reparatie. Soms is het nodig dat onze opzichter eerst langskomt. Onze telefoniste kan u ook vertellen of het reparatieverzoek voor uw eigen rekening is, onder het serviceabonnement valt of voor rekening van Rhenam Wonen is.

Voor calamiteiten kunt u ons ook buiten kantooruren en in het weekend bellen op telefoonnummer (0317) 61 69 89.

### Overlastklachten

Heeft u overlastklachten? Probeert u er eerst zelf uit te komen als u overlast heeft van bijvoorbeeld uw burens. Ga eens met elkaar praten. Is het probleem daarna nog niet opgelost, dan heeft het zin om Rhenam Wonen in te schakelen.

Voor klachten en conflicten hebben wij een aparte folder en overlastformulier gemaakt. Dit is te downloaden via [www.rhenam.nl](http://www.rhenam.nl). U kunt het ook gratis afhalen bij ons kantoor of aanvragen via telefoonnummer (0317) 68 32 00.

### Problemen met de huurverhoging

Als u het niet eens bent met de voorgestelde huurverhoging, kunt u bij ons een bezwaarschrift tegen de huurverhoging inleveren.

U kunt hiervoor gebruik maken van een standaard bezwaarschriftformulier. Dit formulier kunt u downloaden via [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### Problemen met onderhoud in en om de woning

Wanneer werkzaamheden aan tuinonderhoud of schoonmaakwerk niet naar tevredenheid zijn, vragen wij u om deze klacht schriftelijk aan ons te melden. Dit geldt ook wanneer u niet tevreden bent over onderhoudswerkzaamheden aan uw woning. Wij zullen dan een oplossing proberen te zoeken.

### Klachten over de dienstverlening van Rhenam Wonen

Als u van mening bent dat u niet correct bent behandeld door één van de medewerkers van Rhenam Wonen, adviseren wij u dit kenbaar te maken aan de betrokken medewerker. Deze kan dan bekijken wat er niet goed is verlopen. Mocht dit niet naar tevredenheid tot een oplossing leiden, dan kunt u contact opnemen met de manager van de betreffende afdeling. Als ook deze niet naar tevredenheid uw klacht oplost, kunt u een brief schrijven naar de directeur. U kunt hiervoor ook gebruik maken van het speciale klachtenformulier.

### Wat gebeurt er als u uw klacht schriftelijk meldt?

Wij zorgen ervoor, dat uw brief bij de juiste afdeling terecht komt. Binnen drie dagen krijgt u een bevestiging van ontvangst. Wij streven ernaar om binnen twee weken actie te ondernemen of het probleem op te lossen. Soms hebben we nog iets meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat wij de zaak grondig willen onderzoeken. Als dit zo is, dan stellen wij u hiervan binnen twee weken op de hoogte.

### Is uw klacht nog niet opgelost?

Er zijn verschillende mogelijkheden om bezwaar aan te tekenen. Vindt u dat de regels rondom de woningtoewijzing niet juist zijn gevolgd? Dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling, in de gemeente waar de klacht ontstaan is. Bij een geschil over de huurprijs of over

Rhenam Wonen  
Postbus 188  
3910 AD Rhenen  
0317 68 32 00

**Rhenen**  
Binnenhof 9  
3911 NP Rhenen  
ma t/m do 08.30 - 12.30 uur  
13.30 - 16.30 uur  
vr 08.30 - 12.30 uur

**Amerongen**  
Allemanswaard 51  
3958 KA Amerongen  
ma t/m vr 09.00 - 12.00 uur

[info@rhenam.nl](mailto:info@rhenam.nl)  
[www.rhenam.nl](http://www.rhenam.nl)

onderhoudsgebreken in relatie tot de huurprijs kunt u de Huurcommissie om een uitspraak vragen. Voor meer informatie over het werk van de Huurcommissie en de procedures die bij het indienen van zaken gelden, kunt u contact met hen opnemen. Het telefoonnummer is: 0800 488 72 43, of kijk op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

Voor klachten over bijvoorbeeld de behandeling door Rhenam Wonen kunt u terecht bij de Geschillenadviescommissie. Hoe deze commissie werkt en wat u moet doen om daar een klacht in te dienen, kunt u lezen in de folder: *geschillenadviescommissie, als u er met de woningcorporatie niet uitkomt*. Deze folder is te downloaden via [www.rhenam.nl](http://www.rhenam.nl).

Het secretariaat van de Geschillenadviescommissie is bereikbaar via het telefoonnummer (0318) 695 695.

Het adres is als volgt:  
Geschillenadviescommissie WERV,  
p/a Postbus 191,  
6710 BD Ede

U kunt uw geschil uitsluitend schriftelijk indienen.