



woonstichting De Zes Kernen

Buitengewoon wonen in Bernisse

# KLACHTENPROCEDURE

Praktische informatie over de klachtenprocedure



### Ontevreden?

Bent u ontevreden over de dienstverlening van woonstichting De Zes Kernen? Natuurlijk hopen wij dat dit niet gebeurt. Wij werken er hard aan om naar onze klanten te luisteren en ze zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht het toch gebeuren dat u ontevreden bent over onze dienstverlening, neemt u dan de volgende stappen.

### Stel ons op de hoogte

Stel, u heeft woonstichting De Zes Kernen gevraagd om iets te doen. Bijvoorbeeld iets repareren bij u thuis of een betalingsoverzicht sturen. U heeft hier al een aantal keren over gebeld of geschreven, echter zonder resultaat of niet naar uw tevredenheid. Stel ons op de hoogte dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Zeg tegen de medewerker, met wie u contact heeft gehad, waarover u niet tevreden bent.

Wij krijgen zo de kans om het beter te doen en dit in het vervolg te voorkomen. Samen kunnen we dan een bevredigende oplossing zoeken. Komt er, voor uw idee, alsnog geen bevredigende oplossing? Dan kunt u een klacht indienen.

### Het indienen van een klacht

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen. Stuur een brief of e-mail aan de directeur-bestuurder van woonstichting De Zes Kernen waarin u uw klacht beschrijft. Het adres is Gemeenlandsedijk Zuid 12a, 3216 AH in Abbenbroek. Het e-mailadres is [info@dezeskernen.nl](mailto:info@dezeskernen.nl).

### Bevestiging van uw klacht

U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Daarin geven we tevens aan binnen welke termijn u antwoord kunt verwachten.

### Klacht niet opgelost?

Uiteraard proberen wij uw klacht zo goed en zo snel mogelijk te verhelpen. Hopelijk kunnen wij u daarna weer tot onze tevreden klanten rekenen.

Vindt u dat woonstichting De Zes Kernen uw klacht niet goed of geheel heeft opgelost? Dan resteert er alleen nog een gang naar de rechter.