

Niet tevreden... En dan?

Alle medewerkers van Wooncompas streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent, bijvoorbeeld over het handelen van Wooncompas of de manier waarop u door een van onze medewerkers behandeld bent. Laat ons dat dan weten. Alleen dan kunnen wij er iets aan doen.

Klachten over onze dienstverlening

Bent u het niet eens met de wijze van handelen van Wooncompas of vindt u dat u niet goed behandeld bent door een medewerker van Wooncompas? Dient u dan een 'klacht dienstverlening' in.

U kunt op verschillende manieren uw klacht dienstverlening indienen:

- **Via onze website:** op www.wooncompas.nl vindt u op de homepage onder 'snel regelen' ook de optie om een klacht dienstverlening in te dienen.
- **Telefonisch:** onze medewerkers aan de telefoon helpen u graag bij het indienen van een klacht dienstverlening.
- **In onze woonwinkel:** onze medewerker aan de balie helpt u graag om een klacht dienstverlening in te dienen.
- **Per e-mail:** mail uw klacht aan klacht@wooncompas.nl.

WONEN MET VISIE

Wat gebeurt er nadat wij uw klacht dienstverlening hebben ontvangen?

- **Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een reactie van ons.** Dit kan de oplossing van uw klacht zijn. Soms kost het meer tijd om uw klacht op te lossen. In dat geval ontvangt u in ieder geval een statusupdate en bespreken wij met u wanneer uw klacht opgelost wordt.
- **Is uw klacht opgelost?** Wij houden steekproefsgewijs telefonische evaluaties. Stelt u dit niet op prijs? Geeft u dit dan aan bij het indienen van uw klacht.
- **Is uw klacht niet opgelost of heeft u niet binnen de afgesproken termijn contact gehad met de betreffende afdeling of medewerker?** Laat ons dit weten. Belt u ons en vraag naar een medewerker van het kwaliteitsteam of mail dit aan klacht@wooncompas.nl. Ons kwaliteitsteam gaat hier dan achteraan en zorgt dat uw klacht alsnog opgepakt wordt en er contact met u wordt opgenomen.

Is uw klacht niet opgelost?

Als u het niet eens bent met de afhandeling en het standpunt van de manager, dan kunt u zich wenden tot onze onafhankelijke klachtencommissie. Vul een klachtenformulier in met een korte omschrijving van uw klacht, met wie u al contact hierover hebt gehad en wat naar uw mening ten aanzien van de afhandeling van de klacht niet goed is gedaan door Wooncompas.

U kunt uw klachtenformulier afgeven aan de balie van Wooncompas, mailen of opsturen naar:

Klachtencommissie Wooncompas

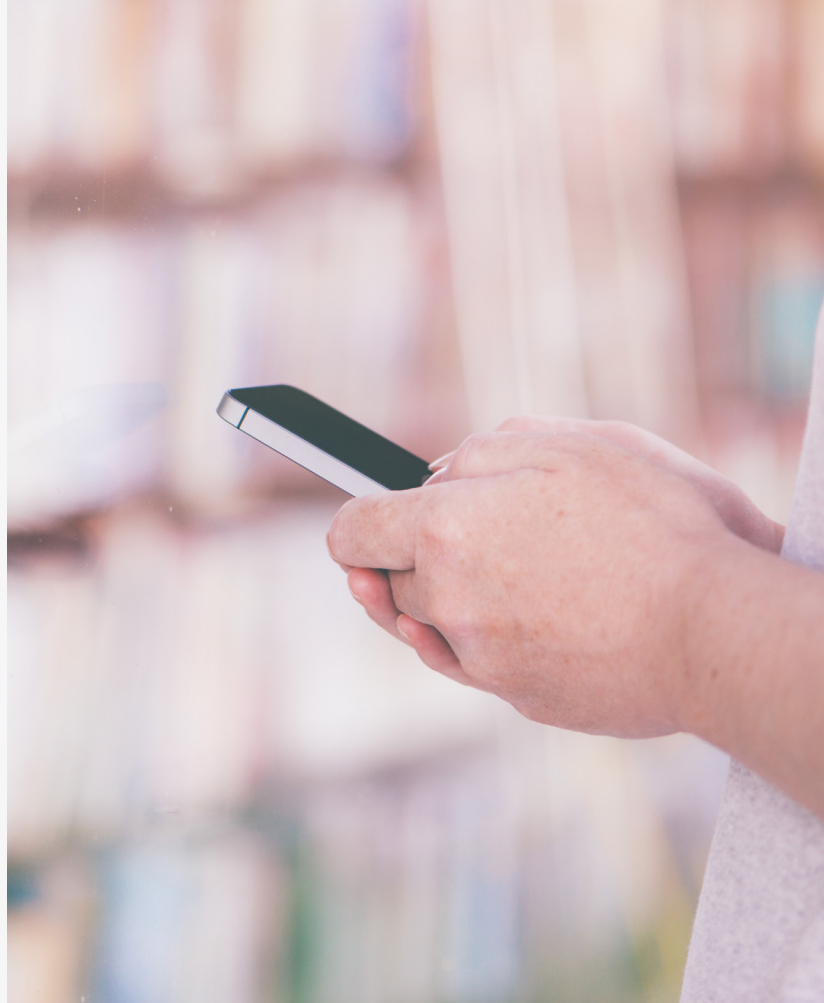
Postbus 91
2980 AB Ridderkerk
✉ klachtencommissie@wooncompas.nl

Geschillencommissie Woonruimteverdeling

Bent u ontevreden over de woningverdeling? Bijvoorbeeld omdat een woning aan een ander is aangeboden, terwijl u denkt dat u er meer recht op hebt? Neem dan contact op met de Geschillencommissie Woonruimteverdeling. Deze commissie besluit, eventueel na een hoorzitting, of Wooncompas de verdeelregels juist heeft toegepast. Zij behandelt geen klachten over de regels of het beleid van de woningverdeling.

Geschillencommissie Woonruimteverdeling

Postbus 91
2980 AB Ridderkerk
☎ 0180 - 49 49 49



Belangrijke adressen en telefoonnummers

Locatie Ridderkerk

Koningsplein 50
2981 EA Ridderkerk

Locatie Rhooon

Ghijseland 305
3161 VV Rhooon

Locatie Rotterdam

Ien Daleshof 83-84
3066 KJ Rotterdam

Reparatieverzoeken huurders

☎ 0180 - 49 49 49

Overlastklachten

☎ 0180 - 49 49 49



Indien u meer vragen heeft, kunt u verdiepende informatie vinden op:
wooncompas.nl/folders

Direct contact?

☎ 0180 - 49 49 49
✉ info@wooncompas.nl

Volg ons op Social Media!

 [/wooncompas](https://www.facebook.com/wooncompas)
 [/wooncompas](https://www.linkedin.com/company/wooncompas)