



### **Hoe dient u uw klacht in?**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie woningcorporaties Rivierenland. Het adres van dit secretariaat vraagt u op via ons algemene telefoonnummer 088 58 24 000 of u stuurt ons een e-mail via [info@dekernen.nl](mailto:info@dekernen.nl).

### **Advies**

Zorg ervoor dat u uw klacht zo goed mogelijk motiveert. Maak ook duidelijk dat uw belangen geschaad zijn. Schrijft u ook het volgende in uw brief?

- uw persoonsgegevens;
- om welke woningcorporatie het gaat;
- een omschrijving van de klacht;
- wanneer u de klacht met iemand van de corporatie besproken heeft;
- wanneer u de klacht met de directeur-bestuurder van De Kernen besproken heeft;
- wat het resultaat van die besprekingen was (voeg kopieën van brieven toe);
- welke beslissing er volgens u genomen moet worden.

### **Hoe wordt uw klacht behandeld?**

De Klachtencommissie geeft onafhankelijk advies bij klachten. Zij bekijkt uw klacht en brengt onafhankelijk en onpartijdig advies uit aan onze directeur-bestuurder. Hij beslist uiteindelijk over de oplossing van het conflict. Normaal gesproken wijkt hij niet af van het advies van de Klachtencommissie, behalve als hij dat goed kan motiveren.

### **Klachten die de commissie behandelt**

U kunt met de volgende klachten bij de Klachtenadviescommissie terecht:

- over medewerkers en hun werk;
- over het functioneren van ons als woningcorporatie;
- over de dienstverlening van bedrijven die in opdracht van ons werken.

### **Er zijn ook klachten die de commissie niet behandelt**

- over de hoogte van huurprijs of servicekosten;
- over het algemene beleid van de corporatie, bijvoorbeeld over toewijzing of verkoop;
- klachten die niet eerst zijn besproken met de manager van de betreffende medewerker en waarover de directie nog geen eindoordeel schriftelijk heeft medegedeeld;
- klachten waarover de rechter al een oordeel heeft geveld of die bij de rechter in behandeling zijn.