



Wij nemen uw klacht serieus

U woont in een woning van Twinta. Een woning waar we als verhuurder aandacht aan besteden. Want wij vinden het belangrijk dat u er prettig woont.

Toch kan het zijn dat er iets is dat u stoort, of iets dat u graag anders wilt zien. Last van de burens, problemen met de hoogte of betaling van uw huur, klachten over het onderhoud aan uw woning of de manier waarop u door ons bent benaderd. Wat uw klacht ook is: laat het ons weten! Zo kunnen we er zo snel mogelijk iets aan doen.

Twinta neemt uw klacht serieus en behandelt deze zorgvuldig. U kunt uw klacht schriftelijk, per e-mail, telefonisch of mondeling aan de receptie bij ons melden. Wij proberen uw klacht direct op te lossen. Lukt dat niet, dan vragen wij u uw klacht schriftelijk in te dienen. Een speciaal klachtenformulier kunt u aanvragen bij ons kantoor aan de Johannaweg 26 te Hengelo. U kunt het formulier ook downloaden via www.Twinta.nl.

Zo snel mogelijk antwoord

Binnen 24 uur na het insturen van het klachtenformulier ontvangt u een ontvangstbevestiging. Een medewerker van onze receptie neemt uw klacht in behandeling. Natuurlijk probeert zij u zo snel mogelijk een antwoord te geven. De afspraken die met u worden gemaakt leggen we vast in een brief. Lukt het de medewerker niet uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan neemt de manager contact met u op en probeert de klacht te verhelpen. Binnen 10 werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen komen wij met een passende oplossing. Soms hebben wij wat meer tijd nodig. Dan laten wij u binnen 10 werkdagen weten wie de klacht behandelt en wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Mocht u nog steeds niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. (www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl)

Bemiddelen waar nodig

Veroorzaken uw burens of iemand anders uit uw woonomgeving overlast? Bespreek eerst zelf het probleem met hen en probeer samen een oplossing te vinden. Lukt dit niet, dan kan Twinta bemiddelen. Twinta neemt contact op

met de veroorzakers en nodigt deze uit voor een gesprek. Afhankelijk van de situatie nodigen wij u hierbij uit.

Naar de Huurcommissie

Heeft u een klacht ingediend over het onderhoud, de huurprijs of de servicekosten? En bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door Twinta? Neem dan contact op met de Huurcommissie. Dit is een onafhankelijke organisatie, die zich bezighoudt met conflicten tussen huurder en verhuurder. U stuurt uw klacht naar het secretariaat van de huurcommissie. De adresgegevens vindt u hieronder.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met Twinta, telefoon 074 – 3677373

Postadres: Postbus 679

7550 AR Hengelo

Bezoekadres: Johannaweg 26 te Hengelo

Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Internet: www.Twinta.nl

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

(een postzegel is niet nodig)

Antwoordnummer 106

7550 WB Hengelo

Tel. 074 2468300

Fax 074 3468301

www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl

Bezoekadres: Paul Krugerstraat 44, 7751 GX Hengelo

Secretariaat Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Tel. 0800 48 87 243

www.huurcommissie.nl