

## Wat is een klacht?

Een klacht is als je niet blij bent met onze service en een gesprek met iemand van Thuisvester of een bedrijf dat voor ons werkt, geen oplossing gaf.

Let op!  
Reparatieverzoeken,  
bezwaren tegen huurverhoging en  
overlastmeldingen zijn geen  
klachten.

## Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die huurt, heeft gehuurd of wil huren bij Thuisvester.

## Hoe werkt het?

- Praat eerst met iemand van Thuisvester of een bedrijf dat voor ons werkt.
- Als dat niet helpt, kun je de klacht online indienen.
- Leg duidelijk uit wat de klacht is, met wie je hebt gesproken en waarom je niet blij bent.
- Je krijgt meteen een berichtje dat we je klacht hebben ontvangen.
- Binnen 2 werkdagen hoor je wie je klacht gaat behandelen.
- Binnen 10 werkdagen neemt iemand contact met je op.

## Geen oplossing?

Als er geen oplossing komt, gaat de klacht naar het management van Thuisvester. Zij onderzoeken de klacht en kunnen je vragen om meer uitleg. Binnen 3 weken krijg je een besluit. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

## Niet eens?

Als je het niet eens bent met het besluit van het management, kun je de klacht indienen bij [de stedelijke geschillencommissie Breda](#).