



Klachtenprocedure De Goede Woning

Onze werkwijze bij klachten

Een tevreden klant vinden wij belangrijk. Onze medewerkers doen hun best om u te helpen. Bent u toch ontevreden? Laat het ons dan snel weten. Samen proberen we tot een oplossing te komen. Hierna lichten wij de manier om uw klacht af te handelen toe.

Meld altijd uw klacht

In uw huurcontract en de algemene huurvoorwaarden staan uw en onze rechten en plichten. Als u vindt dat wij ons niet aan onze afspraken houden, meldt dit ons dan zo snel mogelijk. Misschien is er een misverstand dat snel opgelost kan worden.

Wat is een klacht?

Een klacht is dat u ontevreden bent en u dit aan ons meldt via onze website, een e-mail of een brief. Het kan gaan over:

- onze dienstverlening, de houding van onze medewerkers of medewerkers van bedrijven die in opdracht van ons werken;
- het gedrag van onze medewerkers of medewerkers van bedrijven die in opdracht van ons werken; of
- dat we ons niet houden aan gemaakte afspraken.

Als u vraagt om een reparatie of overlast meldt is dat geen klacht. Wat u in deze gevallen moet doen, vindt u op de startpagina van onze website.

Hoe kunt u een klacht melden?

U kunt uw klacht op drie manieren bij ons melden:

1. Via onze website door direct naar 'Klacht of compliment' te gaan.
2. Door een e-mail te sturen naar woonservice@dgw.nl.
3. Door een brief te sturen naar: De Goede Woning, Postbus 11, 2700 AA Zoetermeer.

Alleen klachten die wij zo ontvangen, nemen wij in behandeling. Beschrijf in het kort de situatie, of het voorval waar uw klacht over gaat. Vermeld uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en uw e-mailadres.

Behandelen van uw klacht

Wij laten u binnen twee werkdagen per mail of per brief weten dat wij uw klacht hebben gekregen. Binnen tien werkdagen ontvangt u een reactie over de inhoud van uw klacht. Dit kan een volledig antwoord zijn of een uitnodiging voor een gesprek bij ons op kantoor. Tijdens dit gesprek kunt u uw klacht aan ons toelichten. Als wij meer tijd nodig hebben om u goed antwoord te geven, dan hoort u dat ook binnen tien werkdagen van ons.

Bent u niet tevreden over het afhandelen van uw klacht?

U bent niet tevreden en gaat uw klacht over de toepassing en uitvoering van de regels voor het toewijzen van woningen. In dat geval kunt u dit melden bij de Regionale Klachtencommissie via Woonnet Haaglanden (<https://www.woonnet-haaglanden.nl/informatie-en-contact/de-regionale-klachtencommissie/>).

In alle andere gevallen kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland (<http://gcwzh.nl/indienen-geschil/>). De Geschillencommissie is onafhankelijk en bestaat uit deskundigen die van buiten komen.

Heeft u een klacht over onderhoud dat nog niet is gedaan?

Heeft u een probleem in uw woning? En vindt u dat wij dit niet op tijd hebben opgelost? Dan kunt u terecht bij de Huurcommissie (<https://www.huurcommissie.nl/procedure/een-verzoek-indienen/>). De Huurcommissie geeft advies over verschillen van mening tussen huurder en verhuurder die gaan over onderhoud, huurprijs en servicekosten. De huurcommissie is onafhankelijk.