



Klachtenprocedure De Goede Woning

Onze werkwijze bij klachten

Een tevreden klant vinden wij belangrijk. We doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen. Bent u toch ontevreden? Laat het ons dan snel weten. Samen proberen we tot een oplossing te komen.

Meld altijd uw klacht

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

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, over een medewerker van De Goede Woning of over een partij die in opdracht van ons werkt. Dat kan gaan over houding of gedrag, maar ook over het niet nakomen van gemaakte afspraken. Wij nemen uw klachten serieus en we vinden het prettig dat u uw klacht gemeld heeft. Alleen door het melden van uw klachten kunnen wij onze service verbeteren. Let op: deze klachtenprocedure is niet bedoeld voor een overlastmelding of reparatieverzoek. Dit kunt u via de website of via woonservice melden.

Hoe kunt u een klacht doorgeven?

U kunt uw klacht op drie manieren aan ons doorgeven:

1. Via onze website door op de knop 'Klacht over ons' te drukken. Heeft u hulp nodig of komt u er niet uit? Bel ons via 079 - 343 80 00 (maandag t/m donderdag van 9.00 - 16.00 uur, vrijdag van 9.00 - 12.00 uur).
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.

Beschrijf in het kort wat er niet goed is gegaan, wanneer de situatie waarover u een klacht heeft is begonnen en met welke oplossing u geholpen zou zijn. Eventueel kunt u foto's of documenten toevoegen om de situatie uit te leggen. Vermeld uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en uw e-mailadres, zodat we u kunnen bereiken.

Behandelen van uw klacht

Wij laten u binnen twee werkdagen per mail of per brief weten dat wij uw klacht hebben ontvangen. Binnen tien werkdagen ontvangt u een reactie op 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 uitleggen. Als wij meer tijd nodig hebben om u goed antwoord te kunnen geven, dan hoort u dat ook binnen tien werkdagen van ons.

Bent u niet tevreden over het afhandelen van uw klacht?

Gaat uw klacht over de toepassing en uitvoering van de regels voor het toewijzen van woningen en bent u niet tevreden over hoe De Goede Woning met uw klacht is omgegaan? Dan 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 indienen bij de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (<https://kcwzh.nl/indienen-geschil/>). De Klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit deskundigen die niet bij De Goede Woning werken.

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.



Bent u niet tevreden over het afhandelen van uw klacht door de Huurcommissie en de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland?

Als de Huurcommissie uitspraak heeft gedaan op een klacht over bijvoorbeeld onderhoud of overlast en u bent het niet eens met de uitspraak, dan kunt u terecht bij de Huurcommissie via (<https://www.huurcommissie.nl/verzoekschriften/verzet-tegen-een-uitspraak-van-de-voorzitter>).

Neemt de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland uw klacht niet in behandeling? Of moet u meer dan drie maanden wachten op een uitspraak? Dan kunt u daarover een klacht indienen bij de Commissie Governancecode. De klacht kunt u schriftelijk sturen naar de Commissie Governancecode door op <https://aedes.nl/media/document/klachtenformulier-commissie-governancecode> het klachtenformulier in te vullen en te ondertekenen.

