

De klachtencommissie van Goed Wonen: onafhankelijk en laagdrempelig

U vindt bijvoorbeeld dat de oplevering van de huurwoning niet correct is verlopen. De afspraken over herstel van tegels zijn niet nagekomen. U heeft contact opgenomen met Goed Wonen, maar de klacht blijft bestaan. Er zijn legio voorbeelden te geven.

Vaak is een gerechtelijke procedure aanspannen een stap te ver. Toch wilt u dat er iets met uw klacht wordt gedaan. Dat kan, want voor klachten heeft Goed Wonen een klachtencommissie in het leven geroepen.

De klachtencommissie is een commissie die klachten behandelt van huurders over het handelen of nalaten van Goed Wonen. De klachtencommissie bestaat uit vier personen die geheel onafhankelijk zijn van de woningstichting.

Hoe kunt u uw klacht indienen?

Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Aan het indienen van klachten zijn geen kosten verbonden. U ontvangt vervolgens van de klachtencommissie bericht dat uw klacht in behandeling is genomen. Niet alle klachten worden overigens in behandeling genomen. De klachtencommissie zal allereerst bekijken of de klacht ook daadwerkelijk bij haar thuishoort. Zo moet u voor een geschil over de huurverhoging bij de Huurcommissie zijn en niet bij de klachtencommissie. U krijgt hierover dan bericht dat de klacht bij een andere instantie dient te worden neergelegd.

Wat gebeurt er vervolgens?

Indien uw klacht wel door de klachtencommissie wordt behandeld, volgt een onderzoek naar de feiten. De commissie bepaalt of het nodig is dat partijen worden gehoord. In het geval dat u wordt uitgenodigd om te verschijnen voor de klachtencommissie, kunt u uw klacht nog eens mondeling toelichten.

De klachtencommissie velt dan een oordeel of de klacht al dan niet terecht is en adviseert Goed Wonen hierover. Goed Wonen neemt in de regel het advies van de klachtencommissie over en brengt u hiervan op de hoogte.

Samenvattend

Wie kan een klacht indienen?

Huurders van Goed Wonen.

Wanneer kan een huurder een klacht indienen?

Wanneer u er als huurder met Goed Wonen niet meer uitkomt.

Wat is de procedure?

De klacht moet schriftelijk bij de klachtencommissie worden ingediend. Binnen twee weken ontvangt u een ontvangstbevestiging.

U kunt worden uitgenodigd om voor de klachtencommissie te verschijnen en uw klacht mondeling toe te lichten.

Binnen zes weken velt de commissie een oordeel en brengt advies uit aan Goed Wonen.

Goed Wonen neemt besluit naar aanleiding van het advies. U wordt van het besluit op de hoogte gebracht.

Het adres van de klachtencommissie is:

Klachtencommissie Goed Wonen,
Postbus 100,
7390 AC Twello.

De klachtencommissie van Goed Wonen: onafhankelijk en laagdrempelig

Wanneer u naar aanleiding van deze informatiefolder nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met de afdeling Woonservice van Goed Wonen op telefoonnummer (0571) 27 79 79. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 08.00 – 17.00 uur.

Woningstichting Goed Wonen
Bezoekadres:
Marktplein 110

Postbus 100
7390 AC TWELLO.
www.goedwonen-twello.nl
info@goedwonen-twello.nl