

NIET TEVREDEN?

Het is nooit leuk te horen dat een klant van ons ontevreden is of een klacht heeft, maar kritiek biedt ons wel de mogelijkheid om onze werkwijze opnieuw te bekijken en eventueel aan te passen. Hebt u opmerkingen, laat het ons dus vooral weten! In deze brochure leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft, en wat wij met uw klacht doen.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Stap 1

Heeft u een klacht? Laat het ons vooral weten. Dat kan op verschillende manieren:

- Aan de balie bij ons kantoor op de Verzetslaan 141 in Almere;
- Telefonisch op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op telefoonnummer 036-5395311;
- Per e-mail aan post@goedestede.nl;
- Schriftelijk naar Woningstichting GoedeStede, Postbus 10088, 1301 AB Almere.

Elke klacht, die we binnenkrijgen via telefoon, post, e-mail of persoonlijk, wordt geregistreerd. Lukt het de klacht direct op te lossen, dan doen we dat natuurlijk.

Is er meer tijd of onderzoek nodig om de klacht op te lossen, dan sturen we u na twee werkdagen een schriftelijke bevestiging dat uw klacht in behandeling is genomen. De klacht komt terecht bij één van onze woonconsulenten, die vanaf dat moment verantwoordelijk is voor tijdige afhandeling van de klacht. Na tien dagen is de klacht of opgelost of u hoort van ons wat de status van de klacht is. Wij streven er naar elke klacht binnen dertig dagen te hebben opgelost.

Stap 2

Bent u niet tevreden met de oplossing, dan dient u schriftelijk een klacht in bij de directeur van GoedeStede. Beschrijf daarin duidelijk uw klacht en aan welke oplossing u denkt. De directeur neemt uw brief in behandeling en nodigt u desgewenst uit voor een gesprek. Binnen tien werkdagen, nadat uw brief is ontvangen, informeert de directeur u schriftelijk over zijn standpunt. U kunt uw brief richten aan:

Woningstichting GoedeStede
De heer A.S.M. Deutekom
Postbus 10088
1301 AB ALMERE

Stap 3

Bent u het niet eens met het antwoord van de directeur of heeft u binnen tien werkdagen geen antwoord, dan kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie GoedeStede. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit drie leden. Een onafhankelijke voorzitter, een lid benoemd door de bewonersbelangenvereniging en een lid namens de verhuurder. Op deze manier is de onafhankelijkheid gewaarborgd. Meer over deze klachten commissie leest u in onze brochure 'Klachtencommissie GoedeStede'.

Waar kan uw klacht over gaan?

De burenen

Waar veel mensen dicht op elkaar wonen, is het onvermijdelijk dat men af en toe last heeft van elkaar. Gelukkig ligt de oplossing vaak binnen handbereik. Een vriendelijk praatje met uw burenen lost meer op dan een klacht bij de politie of woningstichting. Het is mogelijk dat uw burenen niet eens beseffen welke overlast u van ze ondervindt. In onze brochure 'Overlast, wat kan ik er aan doen' leest u hoe u een overlastsituatie het beste kunt aanpakken en hoe GoedeStede u daar eventueel bij kan helpen.

NIET TEVREDEN?

Het onderhoud van de woning

Is de bel kapot? Lekt het dak? Eigenlijk is dit geen klacht, maar een reparatieverzoek. Reparatieverzoeken kunt u melden bij onze servicelijn op telefoonnummer 036-5395395. Dat kan op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur. U kunt uw melding ook via onze internetsite www.goedestede.nl doen. In onze brochures 'Reparaties' en 'ABC van het onderhoud' leest u meer over het onderhoud van uw woning. Een reparatieverzoek wordt een klacht wanneer de reparatie niet goed is uitgevoerd, of wanneer afspraken niet zijn nagekomen. In dat geval meldt u dit bij onze afdeling klantservice.

Overige klachten

Als één van onze klanten niet tevreden is over GoedeStede dan is dat voor ons een klacht. En dan maakt het niet uit of het gaat om woningen, bedrijfsgebouwen, de organisatie of de medewerkers, een klacht is voor ons altijd een mogelijkheid om onze organisatie te verbeteren. Daarom nemen wij uw klacht serieus.

Externe instanties waar u een klacht kunt indienen

Woonruimteverdeling

GoedeStede heeft met de gemeente regels voor de woonruimteverdeling vastgelegd in een overeenkomst. Deze afspraken staan in het Convenant Woonruimteverdeling 2004. Het kan zijn dat u als woningzoekende klachten heeft over de wijze waarop GoedeStede de woonruimte verdeelt. U kunt dan terecht bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling Almere. Bij deze commissie kunt u alleen een klacht indienen als deze te maken heeft met de uitvoering en afspraken rond de woonruimteverdeling in Almere.

Uw brief stuurt u naar:

Secretariaat Klachtencommissie Woonruimteverdeling
Gemeente Almere, DSO/afd. Wonen en Juridische Zaken
Postbus 200
1300 AE ALMERE

Huurcommissie

Natuurlijk kunnen er ook klachten zijn over onderhoud, huurprijs en servicekosten. Deze klachten worden behandeld door de Huurcommissie.

De huurcommissie is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 17.30 uur op telefoonnummer 0800- 4887243.

Onze brochures zijn terug te vinden op www.goedestede.nl