



## Geschillencommissie

De Goede Woning streeft naar een optimale dienstverlening waarbij wij zoveel mogelijk willen inspelen op de wensen van onze klanten. Het is natuurlijk mogelijk dat u als klant het niet eens bent met onze beslissingen of dat u vindt dat u door ons onterecht behandeld bent. Graag horen wij van u als dergelijke zaken spelen. U kunt hiervoor contact opnemen met één van onze medewerkers of een brief sturen naar De Goede Woning. Wij gaan eerst proberen om samen met u tot een oplossing te komen. Als u daarna vindt dat uw probleem niet naar behoren is afgehandeld dan kunt u dit binnen 30 dagen schriftelijk melden bij de geschillencommissie.

### Geschil

Er kunnen zich situaties voordoen waarin we er samen niet uitkomen. Het is dan mogelijk om een officieel geschil in te dienen. Een brief kunt u sturen naar de geschillencommissie van De Goede Woning. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke partij en onderzoekt of het geschil gegrond is, voldoet aan de voorwaarden en of ze gerechtigd is om hierover advies uit te brengen.

### Leden geschillencommissie

De geschillencommissie De Goede Woning bestaat uit vijf leden. Het bestuur van De Goede Woning en Huurdersbelangenvereniging De Sleutel wijzen ieder twee leden aan. De aangewezen leden benoemen gezamenlijk een onafhankelijk voorzitter. Medewerkers van de Goede Woning, bestuurders en/of personeelsleden van een samenwerkingsverband waaraan De Goede Woning deelneemt zijn niet benoembaar.

De geschillencommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van De Goede Woning en aan Huurdersbelangenvereniging De Sleutel. In verband met de Wet op de Privacy worden alle ingediende stukken vertrouwelijk behandeld.

Als een commissielid op een of andere wijze persoonlijk betrokken is bij een bepaald voorval, zal hij zich laten vervangen. Als u van mening bent dat, bij een door u ingediend geschil, het beter is dat één van de leden van de geschillencommissie vervangen wordt, kunt u dit voorstellen aan de voorzitter. De uiteindelijke beslissing hierover ligt bij de voorzitter.

### Geschil indienen

Alle huurders, ex-huurders en geregistreerde woningzoekenden bij Woonkeus Stedendriehoek kunnen schriftelijk een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Er is sprake van een geschil als u van mening bent dat een door u gemeld probleem niet naar tevredenheid opgelost is door De Goede Woning.

U moet dus eerst uw probleem aan De Goede Woning melden. Dit moet u doen binnen 30 dagen na het voorval dat leidde tot uw ontevredenheid. Als De Goede Woning binnen 30 dagen niet tot uw tevredenheid reageert, kunt u het geschil indienen bij de geschillencommissie. Dit moet u doen binnen 30 dagen nadat u de reactie van De Goede Woning ontving. U ontvangt van de geschillencommissie zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.

## Onderzoek en advies

De geschillencommissie stelt een onderzoek in naar het geschil. U en De Goede Woning worden in de gelegenheid gesteld het standpunt over het geschil toe te lichten. Bij een hoorzitting kunnen beide partijen zich door derden laten bijstaan.

Wanneer het onderzoek afgerond is, legt de geschillencommissie haar bevindingen vast in een rapport en doet aanbevelingen. Het rapport met aanbevelingen gaat naar de directie van De Goede Woning. Deze bevindingen en aanbevelingen worden door de directie meegenomen in haar besluitvorming. Als de directie om grondige redenen zich niet kan verenigen met de gedane aanbeveling, stelt zij de geschillencommissie hiervan op de hoogte.

Het volledige reglement kunt u opvragen bij De Goede Woning, Telefoonnummer (055) 369 69 69.

## Wanneer wordt een geschil in behandeling genomen?

De geschillencommissie neemt een geschil in behandeling als:

- Deze wordt ingediend voorzien van naam en adres van de indiener
- Hiervoor geen andere bezwaar- en beroepsprocedures bestaan
- Deze eerder schriftelijk bij De Goede Woning is ingediend
- Deze binnen de gestelde termijn is ingediend
- Deze naar het oordeel van de geschillencommissie gegrond is

De geschillencommissie zal degene die het geschil heeft ingediend zo spoedig mogelijk informeren of het geschil in behandeling wordt genomen.

## Postbus Geschillencommissie

Heeft u een geschil dan kunt deze schriftelijk kenbaar maken bij:  
Secretaris Geschillencommissie De Goede Woning  
Postbus 468  
7300 AL Apeldoorn

*Wijzigingen onder voorbehoud  
April 2009*

