



Havensteder

sterk in wonen

niet tevreden
over onze service

Niet tevreden?

Vertel het ons!

U huurt een woning bij Havensteder en heeft recht op een goede service. Zoals goed onderhoud aan uw woning. En een snelle reparatie als er iets kapot is. Ook zorgen wij er voor dat u de informatie krijgt die u nodig heeft. Wij zijn er voor u. Toch kan het gebeuren dat u in een bepaalde situatie niet tevreden bent. Ook dan kunt u bij ons terecht.

IN GESPREK

Misschien vindt u dat een medewerker van Havensteder u niet juist behandeld heeft. Probeer dan om er met deze medewerker over te praten. Vertel wat u dwarszit, zodat onze medewerker daarop kan reageren. Als u er niet uitkomt in dit gesprek, dan kunt u de zaak met de leidinggevende van de medewerker bespreken. Zo zoeken we toch samen naar een oplossing.

Heeft u een probleem met een medewerker van een bedrijf dat voor ons werkt? Ook dat kunt u bij ons melden.

TOCH NIET TEVREDEN?

U komt er samen met ons toch niet uit? Dan kunt u bij ons een klacht indienen. Dat kan op verschillende manieren:

- U kunt ons een brief schrijven of uw klacht per e-mail aan ons meedelen.
- U kunt het klachtenformulier invullen. U vindt dit formulier op www.havensteder.nl. Ontvangt u het formulier liever per post?

Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 010 890 25 25.

Na het invullen stuurt u het formulier naar:

Stichting Havensteder
Antwoordnummer 90008
3009 VB Rotterdam

- Het klachtenformulier kunt u ook digitaal invullen en verzenden via www.havensteder.nl of via MijnHavensteder.nl.
- Natuurlijk kunt u ons ook altijd bellen via 010 890 25 25. Als u dat wilt kunt u dan gelijk een afspraak maken om langs te komen op uw gebiedskantoor.

Meldt u in alle gevallen uw naam, adres, telefoonnummer en uw eventuele e-mailadres. Geef ook een korte beschrijving van uw klacht. En als u eerder contact met ons heeft gehad over uw klacht, wilt u dan erbij vermelden met wie u heeft gesproken?

HOE VERDER?

Als wij het formulier ontvangen, krijgt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin staat wie uw klacht in behandeling neemt. Binnen tien werkdagen ontvangt u antwoord op uw klacht.

VIA DE GESCHILLEN-ADVIESCOMMISSIE

Heeft u geprobeerd om het probleem met ons op te lossen, maar lukt dat echt niet? Stuur dan een brief of e-mail naar de Geschillenadviescommissie (GAC). Deze



havensteder

sterk in wonen

Postbus 1612 / 3000 BP Rotterdam

T 010 890 25 25

www.havensteder.nl

ook te volgen op twitter

[@havensteder](https://twitter.com/havensteder)

Kantoor Pythagorasweg

Pythagorasweg 27 / Rotterdam

Kantoor Heer Bokelweg

Heer Bokelweg 121 / Rotterdam

Kantoor Fluitenlaan

Fluitenlaan 399 / Capelle aan den IJssel

Kantoor Spanjaardstraat

Spanjaardstraat 23 / Rotterdam

december 2013

onafhankelijke commissie helpt als huurders en verhuurders er samen niet uitkomen. Maar het GAC helpt alleen als u eerst geprobeerd heeft om het probleem zelf met Havensteder op te lossen. Om uw klacht bij de GAC in te dienen, kunt u het aanmeldingsformulier op hun website gebruiken. Of u stuurt een brief of e-mail naar:

Geschillenadviescommissie (GAC)

Postbus 18

2650 AA Berkel en Rodenrijs

info@geschillenadvies.com

www.geschillenadvies.com

Meer informatie

Heeft u nog vragen, stuur dan een e-mail naar info@havensteder.nl. Natuurlijk kunt u ons ook bellen op 010 890 25 25. Veel zaken kunt u zelf direct regelen via onze website: www.havensteder.nl.