



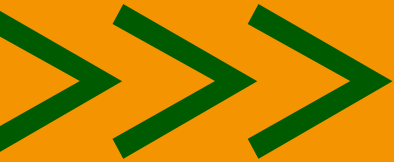
Geschillen adviescommissie

**Als het u niet lukt om uw klacht
samen met uw woningcorporatie op te lossen**
Klachtenprocedure in 5 stappen



Een goede woning bieden in een prettige buurt. Dat is waarvoor uw woningcorporatie zich inzet. Ook voor een goede relatie met u als huurder. Samen werken aan ongestoord woongenot. Daar draait het om. Toch kan het voorkomen dat de relatie tussen u en uw woningcorporatie minder goed is. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat zij u niet goed heeft behandeld of uw klacht niet serieus neemt. Als het niet lukt om uw klacht samen met uw woningcorporatie op te lossen, kunt u terecht bij de geschillenadviescommissie. In deze folder leest u hoe dit werkt.

*Seyster Veste
Woningbouwvereniging de Combinatie
R.K. Woningbouwvereniging Zeist*



Inhoud

1. De geschillenadviescommissie > 4
2. Uw klacht > 4
3. Welke klachten wel, welke klachten niet? > 5
4. Bemiddeling > 6
5. Behandeling > 6
6. De hoorzitting > 6
7. Advies > 6
8. Besluit woningcorporatie > 7
9. Spoedprocedure > 7
10. Klachtenprocedure in 5 stappen > 7
11. Adressen > 8

1 De geschillenadviescommissie

De geschillenadviescommissie geeft advies bij klachten van huurders van woningbouwvereniging de Combinatie, Seyster Veste en de R.K. Woningbouwvereniging Zeist. Over de manier waarop deze commissie werkt, zijn duidelijke afspraken gemaakt. Deze zijn vastgelegd in een reglement. U kunt dit afhalen bij een van de vestigingen van de deelnemende woningcorporaties of downloaden via:

- > www.seysterveste.nl
- > www.dekombinatie.nl
- > www.rkwbv.nl

Commissieleden

De geschillenadviescommissie bestaat uit drie personen: een onafhankelijk voorzitter en twee leden. Eén lid is voorgedragen door de gezamenlijke huurorganisaties. Dat zijn de BV Seyst van Seyster Veste, stichting Bewonersplatform de Combinatie en Huurderbelangenvereniging Prisma van R.K. Woningbouwvereniging Zeist. Het andere lid is benoemd door de deelnemende woningcorporaties. De voorzitter is voorgedragen door de leden. De commissie krijgt ondersteuning van een secretaris. De commissieleden zijn onafhankelijk en werken niet bij de deelnemende corporaties.

Secretariaat

Voor vragen, het afhalen van een klachtenformulier en hulp bij het formuleren en indienen van uw klacht kunt u terecht bij het secretariaat van de geschillenadviescommissie.

Postadres: Postbus 1000, 3700 BA Zeist. Het secretariaat is telefonisch bereikbaar van maandag t/m donderdag van 9.00–16.30 uur en vrijdag van 9.00–12.00 uur. Telefoon: 030 69 40 200.

2 Uw klacht

Heeft u een klacht over uw woningcorporatie? Aarzel niet om dit uw woningcorporatie te melden. Meld uw klacht eerst per brief aan de manager van de afdeling of de chef van de persoon over wie het gaat. Leg in uw brief uit waarom u ontevreden bent. Leidt uw melding niet tot een oplossing?

Schrijf dan een brief aan de directie van uw woningcorporatie. Pas als u er ook met de directie niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillenadviescommissie. Dit doet u door een speciaal daarvoor bestemd klachtenformulier in te vullen. U kunt dit gratis downloaden van de website. Of afhalen bij het directiesecretariaat van uw woningcorporatie. De geschillenadviescommissie buigt zich over klachten van klanten van de drie deelnemende woningcorporaties. De commissie adviseert niet over elke klacht. In de volgende paragraaf leest u welke klachten de commissie wel en niet behandelt.

3 Welke klachten wel, welke klachten niet

De commissie behandelt uw klacht **wel** als u:

- > zich niet correct behandeld voelt door een medewerker;
- > ontevreden bent over een product of dienst van uw woningcorporatie. Bijvoorbeeld over het niet nakomen van gemaakte afspraken, over de aanpak van overlast in uw woonomgeving of over de aanpak van uw onderhoudsklacht;
- > niet hebt gekregen waar u volgens de huurovereenkomst wél recht op heeft;
- > een klacht heeft over financiële kwesties zoals een schadeclaim.

De commissie behandelt uw klacht **niet** als u:

- > uw klacht niet eerst heeft ingediend bij de directie van uw woningcorporatie. Daarmee heeft u uw woningcorporatie geen gelegenheid gegeven om te reageren;
- > al langer dan zes maanden geleden een brief van de directeur van uw woningcorporatie heeft ontvangen waarin hij op uw klacht ingaat, en u daarop niet heeft gereageerd;
- > een klacht heeft over het algemeen beleid van uw woningcorporatie;
- > uw klacht bij de Huurcommissie thuis hoort. Het gaat dan bijvoorbeeld over de puntentelling, de huurverhoging of de servicekosten. De Huurcommissie doet in deze gevallen een bindende uitspraak;
- > een klacht heeft over de registratie als woningzoekende of over de verdeling van huurwoningen. Dit is een zaak voor de geschillencommissie Woonruimteverdeling;
- > uw klacht al heeft voorgelegd aan een rechter.

4 Bemiddeling

U kunt de commissie ook vragen om te bemiddelen tussen u en uw woningcorporatie. Dit betekent dat de commissie beide partijen helpt om samen een oplossing te vinden en daarover duidelijke schriftelijke afspraken te maken. Als u er zo samen uitkomt, en de problemen zijn opgelost, kunt u uw klacht intrekken. De commissie hoeft dan geen advies meer te geven. Als uw woningcorporatie de gemaakte afspraken toch niet nakomt, kunt u alsnog de geschillenadviescommissie inschakelen.

5 Behandeling

De commissie heeft een vaste werkwijze bij het in behandeling nemen van uw klacht. U krijgt binnen tien dagen een bevestiging per brief dat uw klacht is ontvangen. In deze brief staat ook of de commissie uw klacht wel of niet in behandeling neemt.

6 De hoorzitting

Neemt de commissie uw klacht in behandeling, dan komt er binnen acht weken een hoorzitting. U ontvangt hiervoor uiterlijk zeven dagen voor de hoorzitting een schriftelijke uitnodiging. Tijdens deze hoorzitting kunt u mondeling uitleggen waarom u het niet eens bent met uw woningcorporatie. U kunt u daarbij laten bijstaan door iemand die u vertrouwt. Ook is het mogelijk dat er iemand namens u op de zitting aanwezig is. Uw woningcorporatie krijgt ook de kans een toelichting te geven. Soms vindt de commissie het nodig nader onderzoek te doen. Dan behandelt de commissie uw klacht verder op een door haar vast te stellen later tijdstip.

7 Advies geschillenadviescommissie

Na de hoorzitting brengt de commissie een schriftelijk advies uit aan uw woningcorporatie. De commissie stuurt dit advies per brief naar uw woningcorporatie met een kopie naar u. In deze brief zet de commissie alle feiten op een rij, weegt alle belangen zorgvuldig af en legt uit hoe het advies tot stand is gekomen. Vaak omschrijft de commissie hoe u en uw woningcorporatie het beste uw klacht kunnen oplossen.

8 Besluit woningcorporatie

In de praktijk zal de woningcorporatie het advies van de commissie bijna altijd opvolgen. Uw woningcorporatie laat u in elk geval binnen twee weken weten of zij het advies overneemt.

9 Spoedprocedure

Als u vindt dat uw klacht met spoed moet worden opgelost, kunt u een spoedprocedure bij de commissie aanvragen. De commissie brengt dan zo snel mogelijk advies uit. Uw woningcorporatie laat dan binnen vijf dagen weten wat zij met dit advies doet.

Klachtenprocedure in vijf stappen

1 – Uw klacht bij uw woningcorporatie

U meldt uw officiële klacht altijd eerst schriftelijk bij uw woningcorporatie. Probeer er samen uit te komen. Ga pas naar de geschillenadviescommissie als dit echt niet lukt.

2 – Uw klacht bij de geschillenadviescommissie

U vult het speciale klachtenformulier volledig in en stuurt dit onder vermelding van 'Vertrouwelijk' naar het secretariaat van de commissie.

3 – Uw klacht behandeld?

De commissie bepaalt of zij uw klacht wel of niet in behandeling neemt. U ontvangt binnen tien dagen per brief bericht dat uw klacht is ontvangen en of de commissie deze in behandeling neemt.

4 – De hoorzitting

Binnen acht weken vindt een hoorzitting plaats. Daar kunnen u en uw woningcorporatie de kwestie mondeling toelichten. U ontvangt hiervoor uiterlijk zeven dagen voor de zitting een uitnodiging.

5 – Het advies en het besluit van uw woningcorporatie

Binnen vier weken stuurt de commissie haar advies naar de directie van uw woningcorporatie met een kopie naar u. De directie laat u binnen twee weken per brief weten of zij het commissieadvies overneemt.



Seyster Veste

bezoekadres: Zeisteroever 1
Postbus 1000, 3700 BA Zeist
T. 030 694 02 00, F. 030 694 02 20
info@seysterveste.nl, www.seysterveste.nl

Woningbouwvereniging de Kombinatie

bezoekadres: Steniaweg 44
Postbus 135, 3700 AC Zeist
T. 030 693 66 00, F. 030 693 66 66
info@kombinatie.nl, www.kombinatie.nl

R.K. Woningbouwvereniging Zeist

bezoekadres: Hortensialaan 30
Postbus 21, 3700 AA Zeist
T. 030 698 50 30, F. 030 698 50 45
info@rkwbv.nl, www.rkwbv.nl

Tekst & advies

Joke van der Leij, Tekstjuweel, Zeist

Ontwerp & zetwerk

Grafisch ontwerp PI&Q, Zeist

Druk

Drukkerij Pascal, Utrecht