

INFORMATIE OVER EEN GESCHIL

VERSIE 2010-9 SEPTEMBER

WANNEER U HET ER NIET MEE EENS BENT.....

Waar mensen een wens hebben tot het huren van een woning kunnen er op twee manieren problemen ontstaan:

- onenigheid wanneer er sprake is van een onjuist gebruik van het woonruimteverdelingssysteem;
- onenigheid met een van de corporaties over de afhandeling van klachten van b.v. burenoverlast, uw woonomgeving of technische zaken in en om uw woning.

Problemen zijn er om opgelost te worden

Daarom bieden wij altijd de mogelijkheid klachten die u hebt te bespreken. Dit kan aan de balie, per telefoon, schriftelijk of per e-mail. Het bespreken voorkomt dat er een meningsverschil ontstaat waar u samen niet uitkomt. Vindt u dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld of u bent het niet eens met de oplossing die u aangeboden is! In zulke gevallen kunt u gebruik maken van de Regionale Geschillen Commissie Land van Heusden en Altena, hierna te noemen RGC.

Wat doet de regionale geschillencommissie

De RGC treedt op voor de drie corporaties uit het Land van Heusden en Altena tw. Woonservice Meander te Werkendam, Woonstichting Land van Altena te Nieuwendijk en Woonlinie te Woudrichem. Deze commissie zal bij een geschil functioneren als de geschillencommissie van de corporatie waar het geschil betrekking op heeft óf bij een geschil over het onjuist gebruiken van het woonruimteverdelingssysteem. Deze commissie functioneert onafhankelijk.

Werkwijze van de regionale geschillencommissie

De behandeling van een geschil gaat volgens een vaste procedure die is vastgelegd in het reglement RGC. Deze is:

- op te vragen bij uw corporatie óf;
- te downloaden van de website van uw corporatie of;
- te downloaden van de website van Wonen in Altena.

Rechten kunnen uitsluitend worden ontleend aan de inhoud daarvan.

Worden alle geschillen in behandeling genomen?

Neen, op de eerste plaats zult u zelf uw klacht kenbaar moeten maken bij uw corporatie. Indien de afhandeling voor u niet naar tevredenheid verloopt, is er een verschil van mening en dus een geschil. U kunt dan via het invullen van het geschillenformulier de aard van het probleem, welke oplossing er is aangeboden en de reden waarom u niet tevreden bent neerleggen bij de RGC. Aan de behandeling van uw geschil zijn geen kosten verbonden. Dit formulier moet binnen een redelijke termijn worden verstuurd. Dit formulier kunt u op dezelfde wijze opvragen zoals beschreven is onder 'werkwijze van de regionale geschillencommissie'.

Daarnaast worden een aantal andere klachten niet door de RGC in behandeling genomen. Denk hierbij aan:

- een klacht over uw huurverhoging. Dit hoort niet tot het werkterrein van de RGC. Hiervoor kunt u terecht bij de Huurcommissie
- een klacht die al in behandeling is bij een andere instelling.

De hoorzitting: hoor en wederhoor

De RGC bestudeert uw probleem, beoordeelt of het geschil tot haar werkterrein behoort en vraagt, indien dit nodig is, uw corporatie om uitleg. U wordt ook gevraagd het geschil persoonlijk te komen toelichten. Wanneer u wilt, kunt u iemand meenemen om u daarbij te helpen. Een uitnodiging voor deze besloten bijeenkomst, waarbij tenminste drie commissieleden aanwezig zijn, krijgt u binnen vier weken na ontvangst van het geschillenformulier.

Gekwalificeerd advies

De RGC geeft een gekwalificeerd advies. Dit houdt in dat de uitspraak door de corporatie wordt overgenomen. Alleen wanneer aantoonbare gegronde redenen hiervoor zijn, kan van dit advies afgeweken worden.

Uitspraken schriftelijk meegedeeld

Binnen drie weken na behandeling van uw geschil in de hoorzitting, ontvangt u een kopie van het gekwalificeerd advies van de commissie welke aan uw corporatie is uitgebracht.

Rechter

Mocht niet tot een oplossing gekomen worden, dan staat het de klager vrij om zich met het geschil te wenden tot de rechter.

Het secretariaat van de regionale geschillencommissie

Wanneer u een geschil wilt voorleggen aan de RGC dan kunt u het ingevulde formulier toesturen aan het secretariaat van de RGC:

Woonservice Meander
t.a.v. de heer J. Blankers, ambtelijk secretaris
Postbus 7
4250 DA WERKENDAM



WOONLINIE

