

1. Klachten?

De Regionale Klachtencommissie Rivierenland staat voor u klaar.

U woont in of bent op zoek naar een woning die eigendom is van een woningcorporatie. Meestal zal het contact tussen u en de corporatie goed verlopen. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat u een klacht heeft over uw woning, de toewijzing of over de manier waarop u door de corporatie behandeld bent.

De corporaties doen vanzelfsprekend hun uiterste best klachten zo goed mogelijk af te handelen. Helaas gaat er wel eens iets fout. In dat geval kunt u een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Rivierenland. Deze klachtencommissie is een gezamenlijk initiatief van een aantal woningcorporaties in Rivierenland. De commissie bestaat uit drie leden: een lid namens de huurders, een lid namens de verhuurders en een onafhankelijke voorzitter. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij een van de aangesloten woningcorporaties.

1. Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie bekijkt uw klacht en brengt een onafhankelijk en onpartijdig advies uit aan de directie van de woningcorporatie. De directie van de woningcorporatie beslist uiteindelijk over de afhandeling van de klacht. Maar alleen wanneer zij dit goed kan motiveren, mag zij afwijken van het advies van de klachtencommissie.

2. Waarom een klachtencommissie?

De woningcorporatie vindt het belangrijk dat de klachten van haar woningzoekenden en bewoners snel en correct worden opgelost en dat u daarvoor bij een onafhankelijke commissie terecht kunt. De woningzoekende of bewoner is immers de klant. Daarom heeft een aantal woningcorporaties die samen het Samenwerkingsoverleg Woningcorporaties Rivierenland vormen, SWR genoemd, een commissie ingesteld die de klachten behandelt. Alle aangesloten corporaties hanteren hetzelfde reglement dat is opgesteld door de klachtencommissie.

3. Om welke klachten gaat het?

De klachtencommissie behandelt klachten over het optreden van medewerkers en het functioneren van de woningcorporaties. De klachten kunnen ook gaan over overlastsituaties of over bedrijven die in opdracht van de woningcorporatie werken.

Een voorbeeld: U heeft een conflict met uw burens over het snoeien van de haag. U heeft dit besproken met de betreffende manager van de woningcorporatie,

maar de uitkomst is niet naar uw tevredenheid. Dan vraagt u de directie van de woningcorporatie een eindstandpunt in te nemen over de situatie of de wijze van behandeling.

Indien het eindstandpunt nog niet naar uw tevredenheid is en de klacht is voor u niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie.

4. Welke klachten worden niet behandeld?

Niet alle klachten worden door de klachtencommissie behandeld. Hieronder volgt een opsomming van klachten die niet in behandeling genomen worden:

- klachten over de hoogte van de huurprijs en de servicekosten. Hiervoor kunt u terecht bij het secretariaat van de Huurcommissies.
Adresgegevens: postbus 16495, 2500 BL Den Haag.
Telefoon 0800 – 4887243 / www.huurcommissie.nl;
- klachten waarover de rechter al een oordeel geveld heeft of die bij de rechter in behandeling zijn;
- klachten die niet eerst zijn besproken met de manager van de betreffende medewerker van uw corporatie en waarover de directie nog geen eindoordeel heeft gegeven en schriftelijk heeft medegedeeld;
- klachten die gaan over het algemene beleid van de corporatie, bijvoorbeeld over het verkoopbeleid van uw corporatie.

5. Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door woningzoekenden, huurders, medehuurlers, ex-huurders en degene die de huurovereenkomst voortzet na overlijden van de huurder. Deze partijen worden in het klachtenreglement 'de klager' genoemd.

6. Hoe en waar kunt u een klacht indienen?

U kunt pas een klacht bij de klachtencommissie indienen als u deze eerst besproken hebt met de directie van uw woningcorporatie en u van mening bent dat ook na dat overleg de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld. Dit betekent dat er een schriftelijk eindstandpunt van de directie moet zijn. Er is ook sprake van een eindstandpunt wanneer de directie, ondanks aantoonbaar verzoek van de klager, geen eindstandpunt wil innemen en niet meewerkt aan het vinden van een oplossing. Dit geldt ook wanneer de directie op verzoek van de klachtencommissie zonder motivatie geen eindstandpunt inneemt.

U dient uw klacht vervolgens schriftelijk in bij het **Secretariaat van de Regionale Klachtencommissie**. Motiveer uw klacht zo goed mogelijk; het moet duidelijk zijn dat uw belangen geschaad zijn.

Bij het indienen van een klacht vermeldt u:

- a. de gegevens van de klager;
- b. welke woningcorporatie het betreft;
- c. omschrijving van de klacht;
- d. wanneer u de klacht besproken heeft;
- e. wanneer u de klacht besproken heeft met de manager of directeur;
- f. wat de resultaten van die besprekingen waren; eventuele correspondentie toevoegen;
- g. welke beslissing er naar uw mening genomen moet worden.

Het secretariaat van de klachtencommissie wisselt. Het laatst bekende adres en het reglement kunt u opvragen bij uw woningcorporatie.

7. Wat gebeurt er met uw klacht?

Als u een klacht heeft ingediend, krijgt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht. Het kan zijn dat de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling neemt. De reden daarvan wordt u dan schriftelijk bekend gemaakt.

Na ontvangst van uw klacht vraagt de klachtencommissie aan uw woningcorporatie alle beschikbare informatie over uw klacht te verstrekken.

Is deze informatie ontvangen, dan nodigt de klachtencommissie u en een vertegenwoordiger van uw corporatie uit om de situatie en uw mening mondeling toe te lichten tijdens een zitting. Deze uitnodiging krijgt u binnen zes weken na ontvangst van uw klacht. De zitting vindt alleen plaats wanneer dit noodzakelijk is voor het afhandelen van uw klacht.

De klachtencommissie kan voor deze zitting personen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. U ontvangt hierover van te voren bericht. De zitting vindt meestal plaats in het kantoor van uw woningcorporatie. U mag zich tijdens de vergadering laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een ander. Degene die u vertegenwoordigt moet wel een door u getekende volmacht kunnen tonen. Na alle partijen te hebben gehoord, brengt de klachtencommissie binnen twee weken haar advies schriftelijk uit aan de directie van uw woningcorporatie. U ontvangt hiervan een kopie. De klachtencommissie kan ook besluiten dat er nader onderzoek, bijvoorbeeld bezichtiging van de woning of inschakeling van een deskundige, nodig is. In dat geval wordt de behandeling van uw klacht op een nader te bepalen tijdstip voortgezet.

Het werk van de klachtencommissie zit er bijna op. De directie zal zich over dat advies beraden en binnen twee weken een besluit nemen. U ontvangt dus binnen vier weken na de hoorzitting schriftelijk bericht over het besluit van de corporatie. Mocht uw klacht niet tot tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u

natuurlijk altijd juridische hulp inroepen voor het eventueel nemen van verdere stappen.