

Regionale Klachtencommissie

Klachtenformulier Regionale Klachtencommissie

Wilt u de volgende vragen volledig beantwoorden?

1. Naam

Adres

Postcode/Plaats

Tel.nr.

2. Bent u (aankruisen wat van belang is)

- huurder of medehuurder
- woningzoekende
- bewonersorganisatie
- anders namelijk

3. Waarop heeft uw klacht betrekking?

4. Op welke datum is uw klacht ontstaan

s.v.p. ook de achterzijde van dit formulier invullen

Voorwaarden

Voor alle duidelijkheid: bezwaren tegen de voorgestelde huurverhogingen worden niet in behandeling genomen. Daarvoor kunnen huurders een beroep doen op de Huurcommissie of de Kantonrechter. Ook in de volgende gevallen wordt een klacht niet in behandeling genomen:

- U heeft niet het officiële klachtenformulier gebruikt;
- U heeft uw naam en adres niet duidelijk vermeld;
- U heeft de klacht nog niet aangekaart bij de corporatie of de volledige procedure doorlopen;
- Uw bezwaar is/wordt in behandeling genomen door de rechter, de Huurcommissie of een andere instantie;
- Over uw klacht is reeds een oordeel uitgesproken door een instantie die hierin een wettelijke taak heeft;
- Uw klacht betreft een schadeclaim of een aansprakelijkheidsstelling; daarvoor dient u bij het corporatiebestuur te zijn;
- Uw klacht heeft betrekking op het algemene beleid van de corporatie;
- Uw klacht is discriminerend van aard.

Indien de commissie vindt dat een klacht niet (of niet verder) in behandeling kan worden genomen, wordt u hiervan binnen vijf werkdagen schriftelijk op de hoogte gesteld met de reden waarom de klacht niet (verder) wordt behandeld. Zo mogelijk wordt u verwezen naar een instantie die uw klacht in behandeling kan nemen. Binnen twee weken kunt u tegen het niet in behandeling nemen van uw klacht bezwaar aantekenen.

Eerst naar het bedrijf

De klachtencommissie is er voor zaken waar huurder en verhuurder samen niet uitkomen. Problemen die nog niet eerder zijn besproken kunnen beter eerst met de werkorganisatie worden besproken, tien tegen één, dat dan een snelle oplossing wordt gevonden. Is dat niet het geval dan staat de weg naar de Klachtencommissie open.

Samenstelling klachtencommissie

De Regionale Klachtencommissie bestaat uit drie leden:

- Een onafhankelijke voorzitter.
- Een afgevaardigde namens de huurders van de deelnemende corporaties.
- Een medewerker van een van de deelnemende corporaties.

Samen staan ze garant voor een serieuze behandeling en een correcte afhandeling van uw klachten. Voor alle leden is ook een plaatsvervangend lid benoemd.

De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen, zonder "last of ruggespraak", dus zonder overleg met een eventuele achterban. Elk jaar brengt de commissie verslag uit over haar werkzaamheden. Dit verslag is openbaar. Het op uw corporatie betrekking hebbende deel van dit verslag zal in het jaarverslag van uw corporatie worden opgenomen.

Regionale Klachtencommissie

De Klachtencommissie

maakt er werk van

Klachten?

Informatie over de Regionale Klachtencommissie

De deelnemende woningcorporaties beheren samen ruim 14.000 verhuureenheden. Elke corporatie probeert haar huurders zo goed mogelijk van dienst te zijn. Hoewel elke medewerker zijn best doet, kan het toch gebeuren dat u eens niet tevreden bent over de dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat een reparatieverzoek niet naar uw tevredenheid is uitgevoerd of omdat u geen (bevredigend) antwoord heeft gekregen op een brief of een verzoek. Ook een meningsverschil rond een verhuizing kan hiertoe aanleiding zijn.

In zo'n situatie kunt u verschillende dingen doen. U kunt uw corporatie een brief schrijven of u kunt een afspraak maken met de medewerker die de kwestie heeft behandeld, om er nog eens over te praten.

Maar stel nu dat de kwestie daarmee niet (afdoende) wordt opgelost, waar kunt u dan nog heen met uw probleem? Voor die gevallen is de Regionale Klachtencommissie in het leven geroepen.



WONINGBOUWVERENIGING
Hoek van Holland



Regionale Klachtencommissie

Van de Klachtencommissie mag u verwachten dat zij uw klacht deskundig en onafhankelijk beoordeelt. Om hieraan op goede wijze invulling te geven is de Regionale Klachtencommissie opgericht. De onafhankelijkheid en deskundigheid van een Klachtencommissie zijn het best gewaarborgd door regionaal samen te werken. Daarom maakt ook uw corporatie gebruik van de diensten van deze Regionale Klachtencommissie.

Niet voor alle klachten

Het reglement gaat uit van echte geschillen. Dus kwesties die al eerder met uw corporatie zijn besproken maar waarover u en uw corporatie het niet eens zijn geworden. Lekt uw dak of klemt uw voordeur, dan hoort deze klacht niet bij de Klachtencommissie maar bij de technische dienst van uw corporatie thuis. Die kan veel sneller voor een oplossing zorgen. Maar als u vindt dat de technische dienst uw klacht niet of niet goed verhelpt, kunt u zich tot de Klachtencommissie wenden. Ook klachten die te maken hebben met besluiten van uw corporatiebestuur horen niet thuis in de Klachtencommissie. Datzelfde geldt voor kwesties over door uw corporatiebestuur vastgesteld beleid. De Klachtencommissie is immers geen verenigingsorgaan maar een consumentenorgaan. Verder zal de Klachtencommissie geen geschillen behandelen waarover al eens een juridische uitspraak is gedaan, of die nog in behandeling zijn (bijvoorbeeld bij de rechter of bij de Huurcommissie).

Doel en taak

Het belangrijkste doel van de Klachtencommissie is bewoners(groepen) in de gelegenheid stellen om klachten in te dienen, nadat overleg met de corporatie hierover niet tot een oplossing heeft geleid. De tussenkomst van de Klachtencommissie moet een bijdrage leveren aan een goede afhandeling en oplossing van de klachten van de bewoners. De behandeling is voor de huurder kosteloos. Na beoordeling van een klacht brengt de Klachtencommissie advies uit aan het bestuur van de corporatie.

Het is van belang dat u over uw klacht eerst in contact treedt met de corporatie. Daardoor stelt u de corporatie in de gelegenheid om de klacht op te lossen.

Behandeling klachten

Klachten moeten altijd schriftelijk bij het secretariaat van de Klachtencommissie worden ingediend. Hiervoor gebruikt u het aangehechte klachtenformulier. Men is verplicht dit formulier te gebruiken. De commissie bekijkt of uw klacht voor behandeling in aanmerking komt. Is dat niet zo (bijvoorbeeld omdat de klacht een beleidszaak betreft, of omdat de klacht nog niet eerder bij de corporatie was gemeld) dan laat de commissie u dat (schriftelijk) weten. Komt uw klacht wel voor behandeling in aanmerking, dan nodigt de Klachtencommissie u binnen vijf werkdagen uit om de klacht in de vergadering te komen toelichten. Met een door u getekende volmacht mag u ook een

vertegenwoordiger sturen of iemand mag u bijstaan.

Ook de corporatie wordt in de vergadering gehoord. De corporatie kan tijdig en voor de vergadering een verweerschrift indienen.

Als bij de vergadering van de commissie ook anderen aanwezig zullen zijn, dan krijgt u daarvan eveneens vooraf bericht.

Vertegenwoordigen of bijstaan

Klagers en beklagden hoeven niet zelf naar de vergadering te komen. Ze mogen zich ook laten vertegenwoordigen. Ook mogen zij zich in de vergadering laten bijstaan. De vertegenwoordiger van de klager dient een door de klager getekende volmacht te overleggen.

Advies

Binnen twee weken na de hoorzitting dient de Klachtencommissie haar standpunt aan de betrokken corporatie kenbaar te maken. Dat standpunt gaat in de vorm van een schriftelijk advies naar het corporatiebestuur. U ontvangt een kopie van dit advies. De corporatie moet vervolgens binnen twee weken de klager schriftelijk op de hoogte stellen van haar beslissing. Het corporatiebestuur is niet verplicht het advies van de Klachtencommissie op te volgen. Indien het corporatiebestuur echter een van het advies afwijkende beslissing neemt, dan ontvangt u een volledige weergave van dat advies en een motivering waarom daarvan is afgeweken.

Waar vind ik de Regionale Klachtencommissie? Het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie is gehuisvest bij één van de aangesloten woningcorporaties. Het secretariaat werkt onder verantwoordelijkheid van de Regionale Klachtencommissie en is dus onafhankelijk van deze corporatie.

Deelnemers aan deze Regionale Klachtencommissie zijn:
Arcade in 's-Gravenzande, Den Haag, De Lier en Monster, Wonen Wieringen, Woningstichting St. Willibrordus in Schipluiden, Vestia Westland in Naaldwijk en Woningbouwvereniging Hoek van Holland.

Regionale Klachtencommissie
Postbus 291
2690 AG 's-Gravenzande

5. Heeft u zelf geprobeerd de klacht op te lossen?

- nee
 ja: op welke wijze en met welk resultaat?

6. Heeft u over de klacht overleg gehad of gecorrespondeerd met uw corporatie?

- nee
 ja, mondeling,
Gesproken met: _____ datum: _____
 ja, schriftelijk, briefdatum: _____

7. Zijn er schriftelijke stukken met betrekking tot de klacht?

- nee
 ja, namelijk _____ stukken

(Wilt u een kopie van deze stukken met het formulier mee sturen?)

Ruimte voor eventuele opmerkingen

Plaats: _____ Datum: _____

Handtekening: _____

Dit formulier kunt u sturen naar het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie:
Postbus 291, 2690 AG 's-Gravenzande