De commissie streeft ernaar de klacht binnen twee maanden te behandelen. Vervolgens brengt zij uiterlijk binnen drie weken een advies uit naar de betreffende corporatie.

Daarbij wordt ook aangegeven of de commissie uw klacht zelf in behandeling heeft genomen of de klacht heeft doorverwezen naar de betreffende corporatie. Het kan namelijk zijn dat de corporatie uw klacht nog niet kent. Het is dan beter dat zij eerst de gelegenheid krijgt uw klacht te behandelen. Als u het hier niet mee eens bent, kunt u dat bij de commissie melden. De commissie kan dan alsnog uw klacht in behandeling nemen.

Vervolgens krijgt u bericht van de commissie over het moment waarop uw klacht wordt behandeld. De commissie hanteert het principe van hoor en wederhoor. Dit houdt in dat u wordt uitgenodigd de behandeling bij te wonen en dat u de gelegenheid krijgt uw klacht toe te lichten. Als u dat wenst, kunt u zich hierbij door iemand laten bijstaan.

De commissie streeft ernaar de klacht binnen twee maanden te behandelen. De commissie beslist of een klacht gegrond is en brengt vervolgens uiterlijk binnen drie weken een advies uit aan de betreffende corporatie. U ontvangt hiervan tegelijkertijd een kopie van de geschillencommissie.

De onafhankelijke regionale geschillencommissie bestaat uit drie leden:

- een voorzitter, afkomstig uit de rechterlijke macht;
- een lid afkomstig uit kringen van woningcorporaties (niet werkzaam bij een van de aangesloten corporaties);
- een lid afkomstig uit kringen van de huurders.

De precieze werkwijze van de geschillencommissie ligt vast in een reglement. Als u dat wilt, kunt u een exemplaar van dit reglement verkrijgen bij uw woningcorporatie.

Bent u niet tevreden over een van de woningcorporaties die zijn aangesloten bij de geschillencommissie, dan kunt u een klacht indienen bij de geschillencommissie. Hierbij kunt u gebruik maken van het klachtenformulier dat bij uw corporatie verkrijgbaar is. U zendt de klacht vervolgens naar:

Regionale geschillencommissie
Noord- en Midden–Limburg
Postbus 1289
6040 KG Roermond

DE GESCHILLENCOMMISSIE WORDT ERKEND DOOR DE VOLGENDE WONINGCORPORATIES:

Antares, Tegelen

Destion, Gennep

Nester, Reuver

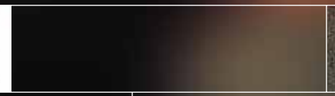
Wonen Limburg
Wonen Limburg heeft buurtwinkels in Heerlen, Horst, Panningen, Roermond, Sittard, Venray en Weert

Woonik, Nederweert

Woonwenz, Venlo

* Versie februari 2019
* Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend

Omdat u het niet altijd eens bent met uw verhuurder...



Informatie over de regionale geschillencommissie van woningcorporaties in Noord- en Midden–Limburg

Zowel de woning-

corporaties als de

klant hebben belang

bij een goede

klachtenregeling.

Als huurder of woningzoekende kunt u met veel vragen en problemen bij uw woningcorporatie terecht. De meeste woningcorporaties zijn hier goed op voorbereid en willen u graag helpen. Ondanks de goede bedoelingen van woningcorporaties is het best mogelijk dat u niet altijd tevreden bent over de behandeling van uw verzoek, vraag of klacht.

Al met al kan dit leiden tot vervelende situaties. Voor u is dit vervelend omdat u met een ontevreden gevoel blijft zitten en u zich niet serieus genomen kunt voelen. Voor de corporatie is dit vervelend omdat een goede en zorgvuldige afhandeling van vragen en klachten juist bijdraagt tot een goede relatie met u als klant.

Zowel de woningcorporaties als de klant hebben dus belang bij een goede klachtenregeling. De overheid verplicht woningcorporaties ook tot het instellen van een geschillencommissie, waar huurders en woningzoekenden terechtkunnen met hun klachten. Zo'n geschillencommissie kan zowel plaatselijk als regionaal worden ingesteld. In Noord- en Midden-Limburg is een onafhankelijke regionale geschillencommissie in het leven geroepen. De regionale geschillencommissie wordt door de meeste woningcorporaties in Noord- en Midden-Limburg erkend. Op de achterzijde van deze folder leest u welke woningcorporaties bij de geschillencommissie zijn aangesloten.

Welke klachten

kunnen ingediend

worden?

Met welke klachten kan ik bij de geschillencommissie terecht?

Huurders en woningzoekenden kunnen zich tot de geschillencommissie wenden als ze een klacht over een van de aangesloten corporaties willen indienen. Welke klachten kunnen ingediend worden?

Laten we vooropstellen dat klachten in eerste instantie bij de corporatie zelf ingediend worden. Met andere woorden: de geschillencommissie komt pas in beeld als uw klacht door de corporatie niet naar tevredenheid wordt afgehandeld.

In het algemeen kunnen de klachten voor de geschillencommissie betrekking hebben op:

- het uitblijven van actie of het te traag ondernemen van actie;
- uitleg en uitvoering van beleid van de corporatie;
- de kwaliteit van verstrekte informatie;
- het niet nakomen van afspraken;
- problemen bij o.a. renovatie, eindafrekening, toewijzing of oplevering;
- geen inzage in stukken krijgen;
- de dienstverlening door medewerkers van de corporatie of van anderen die in opdracht van de corporatie werken;
- het niet nakomen van afspraken over samenwerking en overleg met bewonersgroepen.

Uw klacht kan dus gaan over het (nalaten van) handelen van medewerkers van een corporatie of andere personen die namens de corporatie optreden. Om bij de geschillencommissie terecht te kunnen, dient u een direct persoonlijk belang te hebben. Bijvoorbeeld als er niet wordt gereageerd op een door u gedaan verzoek of u vindt dat bepaalde afspraken niet zijn nagekomen.

U kunt een klacht

indienen als u vindt

dat de corporatie

haar beleid niet

zorgvuldig uitvoert.

Over het beleid van de corporatie (bijvoorbeeld het verkopen van woningen) kunt u niet bij de geschillencommissie terecht, daarvoor moet u zich wenden tot de directie van de corporatie. Wel kunt u een klacht indienen als u vindt dat de corporatie haar beleid niet zorgvuldig uitvoert. Andere zaken waarvoor u niet bij de geschillencommissie terecht kunt, zijn huurverhogingen, huurverlagingen, servicekosten en achterstallig onderhoud (hiervoor bestaat een huurcommissie: www.huurcommissie.nl) en zaken die al aan de rechter zijn voorgelegd.

Hoe kan ik een klacht indienen?

U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen bij de geschillencommissie, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier. Exemplaren hiervan zijn bij de corporatie verkrijgbaar. Het adres van de geschillencommissie vindt u op de achterzijde van deze folder.

U ontvangt uiterlijk binnen 2 weken een bevestiging van de geschillencommissie dat de klacht is binnengekomen.