



*Geschillencommissie
Huursector*

***Problemen
zijn er om
op te lossen***

▲ *Problemen van uiteenlopende aard*

Waar mensen woonruimte huren en verhuren, kunnen problemen ontstaan. Problemen over geldzaken, zoals een afrekening waar u het niet mee eens bent. Of problemen over technische zaken in en om uw woning. Een lekkende kraan waarvoor de loodgieter maar niet langskomt. Of één die, nadat de loodgieter eindelijk geweest is, nog harder lekt dan daarvoor.

Maar ook in de omgang tussen mensen kunnen problemen ontstaan. Een medewerker van de corporatie die u onheus te woord staat. Of informatie geeft waar u geen touw aan vast kunt knopen. Wellicht heeft u het gevoel dat u van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Gelukkig kunnen problemen opgelost worden. Daarom biedt uw corporatie altijd de mogelijkheid klachten die u hebt, te bespreken. Aan de balie, per telefoon of in een brief. Omdat iedere klacht er één te veel is, is uw corporatie er alles aan gelegen uw klacht zo goed mogelijk te behandelen.

Maar soms komen u en uw corporatie er samen niet uit. U vindt dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld, of u bent het niet eens met de oplossing die de corporatie voorstelt. In zulke gevallen is er de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie Huursector te stappen.

▲ *De Geschillencommissie Huursector*

Een aantal corporaties heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Huursector. Ook uw corporatie heeft dat gedaan. Deze commissie bestaat uit externe deskundigen, afkomstig uit diverse maatschap-

pelijke organisaties en werkt volstrekt onafhankelijk van de corporaties die erbij zijn aangesloten.

▲ *De werkwijze van de Geschillencommissie*

De behandeling van klachten gaat volgens een vaste procedure die is vastgelegd in het Reglement Geschillencommissie Huursector.

Worden alle klachten in behandeling genomen?

Wij gaan ervan uit dat u een geschil heeft waar u samen met uw woningcorporatie niet uitkomt. In zo'n geval kunt u de onafhankelijke Geschillencommissie Huursector inschakelen. In een brief schrijft u aan deze commissie wat het probleem is, wat u er bij uw corporatie aan heeft proberen te doen en waarom u ondanks dat niet tevreden bent. Deze brief moet binnen een redelijk termijn, nadat de klacht aan de corporatie is voorgelegd, verstuurd worden.

Soms is het een klacht die niet tot het werkkerrein van de Geschillencommissie behoort. Een klacht over een voorgestelde huurverhoging bijvoorbeeld. De Geschillencommissie laat dan weten waar u wel terecht kunt, zoals in dit geval bij de huurcommissie of de kantonrechter. U krijgt altijd binnen twee weken na ontvangst van uw brief bericht van de Geschillencommissie dat uw klacht is binnengekomen en wat ermee gedaan gaat worden.

Wanneer u met uw klacht nog niet bij uw corporatie bent geweest, of wanneer die nog bezig is uw klacht op te lossen, verwijst de Geschillencommissie u eerst daarnaar terug.

De Geschillencommissie is alleen voor kwesties waar u samen met uw corporatie niet uitkomt. Ook klachten die al bij een andere instantie in behandeling zijn

gegeven, behoren niet tot het werkterrein van de Geschillencommissie. Soms komt er toch een oplossing, nadat u de klacht aan de Geschillencommissie hebt voorgelegd. Dan is een verdere behandeling natuurlijk niet nodig. Blijft het geschil bestaan, dan wordt de zaak in een hoorzitting behandeld.

De hoorzitting: hoor en wederhoor

De Geschillencommissie bestudeert uw probleem, beoordeelt of de klacht tot haar werkterrein behoort en vraagt, indien dit het geval is, de woningcorporatie om uitleg. Ook aan u vraagt de Geschillencommissie de klacht te komen toelichten. Wanneer u wilt, kunt u iemand meenemen om u daarbij te helpen. Voor deze besloten bijeenkomst, waarbij tenminste drie commissieleden aanwezig zijn, krijgt u een schriftelijke uitnodiging.

Bindend.....

U hebt onenigheid met uw corporatie over de in rekening gebrachte herstelwerkzaamheden. U bent niet tevreden over de afhandeling van een reparatie. U kunt het met uw corporatie niet eens worden over noodzakelijke verbeteringen aan uw woning. Voor dit soort kwesties kunt u bij de Geschillencommissie terecht. De klachten kunnen gaan over de uitvoering door de corporatie zelf, maar ook over de manier waarop anderen dat in opdracht van de corporatie hebben gedaan.

De uitspraken die de commissie in dit soort zaken doet, zijn voor de woningcorporatie en voor u bindend als u zich daarmee op voorhand akkoord hebt verklaard. Dat betekent dat de corporatie de uitspraak moet uitvoeren. Is uw corporatie tevens aangesloten bij de KWH en bent u het niet eens met de wijze waarop uw corporatie de leveringsvoorwaarden, zoals is vastgelegd in het KWH-Huurlabel, naleeft, dan is de Geschillencommissie bevoegd hier bindende uitspraak over te doen.

.....of adviserend

Ook met klachten over de procedures die de corporatie hanteert, of over de mensen die ze uitvoeren, kunt u bij de Geschillencommissie terecht.

Datzelfde geldt voor de inhoud en uitvoering van het service-contract van uw woning.

In deze kwestie heeft de Geschillencommissie echter uitsluitend een adviserende taak.

Uitspraken schriftelijk meegedeeld

Binnen vier weken na de behandeling van uw probleem doet de Geschillencommissie een uitspraak en wordt deze naar u toegestuurd. Telefonische informatie over de uitspraak wordt niet verstrekt. In de uitspraak staat wat voor advies er aan de woningcorporatie is uitgebracht, of welke bindende uitspraak de commissie heeft gedaan.

▲ Het secretariaat van de Geschillencommissie Huursector

Wanneer u een probleem wilt voorleggen aan de Geschillencommissie Huursector kunt u dit schriftelijk kenbaar maken.

Het postadres van het secretariaat luidt:

Postbus 54, 2600 AB Delft.

Het secretariaat is telefonisch bereikbaar onder nummer (015) 219 22 14.

Het faxnummer is (015) 215 80 15.

Voor u zijn er geen kosten verbonden aan de behandeling door de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie Huursector kunt u bij uw eigen corporatie opvragen.

Rechten kunnen uitsluitend aan de inhoud daarvan worden ontleend.

▲ *Aangesloten bij de Geschillencommissie
Huursector zijn de volgende corporaties:*

De Goede Woning, Zoetermeer
Rijswijk Wonen
SpiritWonen, Katwijk en Rijnsburg
Staedion Wonen, Den Haag
Stichting DUWO, met vestigingen Amsterdam,
Amstelveen, Den Haag, Delft en Leiden
HaagWonen Den Haag Centrum
HaagWonen Den Haag Zuidwest
Vestia Delft
Vestia Den Haag Scheveningen
Vestia Den Haag Zuid-Oost
Vestia Den Haag Zuid-West
Vestia Midden-Nederland
Vestia Nootdorp
Vestia Rotterdam Feijenoord
Vestia Rotterdam Hoogvliet
Vestia Rotterdam Noord
Vestia Rotterdam Zuid
Vestia Zoetermeer
Vidomes, met vestigingen Delft, Leidschendam-
Voorburg, Rijswijk en Zoetermeer
Wassenaarsche Bouwstichting
Woon Compas Rotterdam
Woonstichting KBV, Katwijk

*De Geschillencommissie Huursector,
dé oplossing als u en
uw corporatie er samen niet uitkomen.*