



WOONSTICHTING HULST

KLACHTEN AFHANDELEN

versie januari 2010

Wat is de Regionale klachtenadviescommissie

Sinds oktober 1998 is een gezamenlijke klachtenadviescommissie van de Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties operationeel. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit drie commissieleden.

Waarmee kunt u terecht bij de commissie

De commissie behandelt klachten en geschillen voor de corporaties en doet uitspraak in geschillen tussen huurder en verhuurder als die er samen niet uitkomen.

Een huurder kan over het handelen of nalaten van verhuurder, van medewerker(s) van verhuurder en van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een klacht indienen bij de commissie.

Voor zover klachten betrekking hebben op de huurprijs deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling wordt genomen en dat dergelijke klachten tot de competentie van de huurcommissie en eventueel de kantonrechter behoren.

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling waarover al het oordeel van een instantie met wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de betreffende corporatie. De klachtencommissie bericht klager daarover schriftelijk.

Als de klachtencommissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving zoals hiervoor omschreven, neemt zij de klacht op deze grond niet in behandeling en deelt dat schriftelijk aan klager mee.

Als de klachtencommissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie van de corporatie kan worden opgelost en deze daartoe naar haar oordeel nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is gesteld, kan zij afzien van behandeling van de klacht en deze de behandeling teruggeven aan de werkorganisatie van de betreffende corporatie. De klacht dient dan binnen een maand door de werkorganisatie te worden afgedaan. De corporatie informeert de klachtencommissie over de wijze waarop dit is geschied. De klachtencommissie informeert de klager schriftelijk over de actie van de corporatie.

In het geval van meerdere individuele, maar overigens identieke, klachten kunnen deze worden gebundeld, tenzij klagers daartegen zwaarwegende bezwaren naar voren brengen. Dit aspect is ter beoordeling van de klachtencommissie.

Blijft na het melden van de klacht bij de werkorganisatie volgens klager de klacht bestaan, dan kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht dient binnen zes weken na dagtekening van het betreffende besluit respectievelijk de datum van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft, op een daarvoor bestemd formulier te worden ingediend. Het betreffende formulier is verkrijgbaar bij verhuurder.

Wat te doen bij een geschil?

Blijft er verschil van mening bestaan dan kunt u de klachtenadviescommissie benaderen.

Via de ambtelijk secretaris, Emmy Esseling-Brandt, kunt u een klachtenformulier aanvragen, telefoonnummer 0115-636051.

Na het volledig invullen van het klachtenformulier opsturen aan:

Regionale klachtenadviescommissie

t.a.v. mevrouw E. Esseling-Brandt, Postbus 269, 4530 AG Terneuzen

Deze commissie zal, voordat zij uitspraak doet, huurder en verhuurder in de gelegenheid stellen hun zienswijze toe te lichten. Klager kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door derden.

De commissie deelt binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen, haar advies schriftelijk mee aan verhuurder. Zij kan deze termijn met een maand verdagen. Hiervan ontvangen klager en verhuurder bericht. De commissie brengt advies uit aan verhuurder één week nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Nadat het advies is uitgebracht aan verhuurder, zal de verhuurder binnen twee weken klager in kennis stellen van het advies van de commissie. Verhuurder geeft voorts aan of het advies al dan niet wordt overgenomen. Voorts worden eventuele uit het advies voortkomende acties aan klager gemeld. Afhankelijk van de eventuele acties wordt aangegeven binnen welke termijn acties moeten zijn afgerond. Daarna kan de klacht als afgewerkt worden beschouwd. Als het advies niet wordt overgenomen zal verhuurder klager met redenen omkleed hierover in kennis stellen. Uitspraken van de commissie zijn weliswaar niet bindend, maar zullen in ieder geval voor de corporaties sterk bepalend zijn voor hun uiteindelijke opstelling in het geschil. Zowel de huurder als de verhuurder worden van de uitspraak van de commissie op de hoogte gesteld.

Als u meer informatie wilt over dit onderwerp kunt u tijdens de openingstijden contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de Regionale Klachtenadviescommissie, Emmy Esseling-Brandt, telefoon 0115-636051 of e.esseling@woongoedzvl.nl.