



geschillenadviescommissie

als u er met de woningcorporatie niet uitkomt ›

de Woningstichting - Rhenense Woningstichting - Patrimonium woonservice
Veenendaalse Woningstichting - Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw - Woonstede



Inhoud	3
1. De commissie	5
2. Uw klacht	5
3. Behandeling	5
4. Welke geschillen worden niet behandeld?	6
5. Advies	6
6. Reactie	6
7. Spoedprocedure	7
8. Acht stappen	9
Adressen deelnemende woningcorporaties	10



geschillenadviescommissie

als u er met de woningcorporatie niet uitkomt >

Uw huis, thuis, is de plek waar u ongestoord wilt kunnen leven. Als huurder hebt u van tijd tot tijd met uw woningcorporatie te maken. De woningcorporatie hecht veel waarde aan een goede relatie met haar klanten.

Toch kan het gebeuren dat deze relatie onder druk komt te staan. U voelt zich bijvoorbeeld door de woningcorporatie niet serieus genomen of uw klacht wordt niet naar tevredenheid afgehandeld. Komt u er met uw woningcorporatie niet uit?

Dan kunt u terecht bij de Geschillenadviescommissie.

In deze folder leest u hoe dat in zijn werk gaat.

geschillencommissie is een initiatief van:

de Woningstichting - Rhenense Woningstichting - Patrimonium woonservice - Veenendaalse Woningstichting
Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw - Woonstede

1. De commissie

De Geschillenadviescommissie is het gezamenlijke adres voor geschillen tussen huurders en de zes deelnemende corporaties. De geschillenadviescommissie geeft uw woningcorporatie onafhankelijk advies over uw klacht. Over de manier waarop de commissie werkt, zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt. Dit geschillenreglement kunt u lezen op de website van uw woningcorporatie en wordt u op aanvraag toegestuurd door het secretariaat van de Geschillenadviescommissie.

2. Uw klacht

Als u een klacht heeft en u komt er met uw woningcorporatie niet uit, dan kunt u uw klacht naar de geschillenadviescommissie sturen. Omschrijf wat de woningcorporatie heeft gedaan of juist niet heeft gedaan en waarom u het daar niet mee eens bent. Uit wat u schrijft moet ook blijken dat uw belangen geschaad zijn. Als u wilt kunt u hulp krijgen bij het formuleren van uw klacht. Hiervoor kunt u een afspraak maken met het secretariaat.

3. Behandeling

De commissie handelt uw zaak binnen vastgestelde termijnen af. Zo weet u waar u aan toe bent. Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De commissie legt uw klacht voor aan uw woningcorporatie. Die moet binnen drie weken schriftelijk reageren. Op basis van uw klacht en de reactie van de woningcorporatie bepaalt de voorzitter van de commissie of uw zaak voor behandeling in aanmerking komt. Vervolgens kiest de commissie een datum waarop u en de woningcorporatie de kwestie mondeling kunnen toelichten. U ontvangt een uitnodiging voor deze hoorzitting, die in de regel openbaar is voor belangstellenden. Bij de uitnodiging ontvangt u de schriftelijke stukken die u en de woningcorporatie hebben ingestuurd.

4. Welke geschillen worden niet behandeld?

De commissie buigt zich over klachten van klanten van de woningcorporatie die zich niet correct behandeld voelen door een medewerker, niet tevreden zijn over een product of dienst of niet gekregen hebben waar ze volgens de huurovereenkomst recht op hebben. Klachten met betrekking tot woonruimteverdeling worden niet door de commissie behandeld. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:

- U of uw huisgenoot in de periode waarover uw klacht gaat geen huurder was van een van de woningcorporaties waaraan de commissie adviseert;
- De klacht ook aan de rechter is voorgelegd, behalve wanneer u de rechter gevraagd hebt te wachten met de uitspraak tot de commissie een advies heeft uitgebracht;
- De woningcorporatie de klacht in handen heeft gegeven aan een deurwaarder of advocaat, tenzij de huurder daar niet vooraf van op de hoogte is gesteld;
- De klacht ook aan de Huurcommissie, een huisvestingscommissie of een vergelijkbare instantie is voorgelegd;
- De klacht over een aangekondigde huurverhoging of over het beleid van de woningcorporatie gaat;
- De woningcorporatie onvoldoende de gelegenheid heeft gekregen zelf op de klacht in te gaan.

5. Advies

Na de hoorzitting brengt de commissie een schriftelijk advies uit. In het advies beschrijft de commissie hoe alle belangen zijn afgewogen en of de woningcorporatie anders zou moeten handelen. Van dit advies krijgt u een kopie.

6. Reactie

Zowel u als de commissie krijgt schriftelijk bericht over het besluit dat de woningcorporatie naar aanleiding van uw klacht heeft genomen. De woningcorporatie is niet verplicht het advies over te nemen, maar doet dit doorgaans wel.

7. Spoedprocedure

Het kan zijn dat uw klacht met spoed behandeld moet worden. U kunt dit bij de commissie aanvragen. De voorzitter neemt hierover een besluit. Bij een spoedprocedure wordt uw klacht of een deel daarvan versneld behandeld. De corporatie neemt binnen vijf dagen na het uitbrengen van het advies een besluit

Geschillenadviescommissie

De **Geschillenadviescommissie** brengt advies uit aan de volgende woningcorporaties: Woonstede in Ede, Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw in Bennekom, de Woningstichting in Wageningen, De Rhenense Woningstichting, Patrimonium woonservice in Veenendaal en de Veenendaalse Woningstichting.

De commissieleden hebben geen werkrelatie met de deelnemende corporaties. De commissie bestaat uit drie personen: een onafhankelijk voorzitter, een lid dat voorgedragen is door de woningcorporaties en een lid dat voorgedragen is door de huurders. Een van de woningcorporaties geeft secretariële ondersteuning aan de commissie. Hoe de commissie te werk gaat, is vastgelegd in het Reglement inzake de behandeling en afdoening van geschillen tussen bewoners en de deelnemende woningcorporaties in de WERV.

Het postadres van de commissie is:

Geschillenadviescommissie WERV, p/a Postbus 191, 6710 BD Ede.





Acht stappen

Uw klacht wordt in de volgende acht stappen behandeld:

1. Schriftelijk melden

Nadat uw klacht schriftelijk is binnengekomen bij de Geschillenadviescommissie, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging.

2. Reactie woningcorporatie

Direct na ontvangst stelt de Geschillenadviescommissie de woningcorporatie op de hoogte. De corporatie krijgt drie weken om schriftelijk te reageren naar de commissie.

3. Wordt uw klacht behandeld?

Na deze drie weken bepaalt de voorzitter van de Geschillenadviescommissie of u met uw klacht bij de commissie aan het juiste adres bent. Wordt uw klacht ongegrond verklaard, dan krijgt u daarvan binnen een week gemotiveerd schriftelijk bericht en wordt uw klacht niet behandeld. Zo niet, dan kiest de voorzitter een datum voor de hoorzitting.

4. Uitnodiging hoorzitting

Minimaal zes dagen voor de hoorzitting ontvangt u een uitnodiging.

5. Onderzoek

Soms moet de Geschillenadviescommissie nader onderzoek doen naar uw klacht. In dat geval kan de hoorzitting maximaal twee maanden uitgesteld worden.

6. Vergadering

Zo snel mogelijk na de hoorzitting vergadert de Geschillenadviescommissie over het advies dat naar aanleiding van uw klacht en de reactie van de woningcorporatie wordt uitgebracht.

7. Advies

Binnen twee weken na de hoorzitting stuurt de Geschillenadviescommissie het advies naar de woningcorporatie.

8. Besluit

Binnen twee weken na ontvangst van het advies schrijft de woningcorporatie aan de Geschillenadviescommissie welk besluit is genomen. Dit betekent dat de klager uiterlijk vier weken na de hoorzitting het definitieve besluit ontvangt. Gebeurt dat niet, dan gaat de Geschillenadviescommissie er vanuit dat het advies van de commissie is overgenomen.

Adressen deelnemende corporaties

de Woningstichting

Olympiaplein 26
Postbus 38
6700 AA Wageningen
0800 - 0317
www.dewoningstichting.nl

Rhenense Woningstichting

Binnenhof 9
Postbus 188
3910 AD Rhenen
0317 - 683 200
www.rhenesewoningstichting.nl

Patrimonium woonservice

Boompjesgoed 20
Postbus 91
3900 AB Veenendaal
0318 - 557 911
www.patrimonium.nl

Veenendaalse Woningstichting

Kerkewijk 59
Postbus 168
3900 AD Veenendaal
0318 - 523 565
www.veenendaalsewoningstichting.nl

Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw

Boerenbond 15
6721 CL Bennekom
0138 - 414 141
www.woningcorporatieplichtgetrouw.nl

Woonstede

Postbus 191
6710 BD Ede
0318 - 695 695
www.woonstede.nl

Het secretariaat van de Geschillenadviescommissie
is bereikbaar op telefoonnummer: **0318 - 695 695**
Telefoonweg 36, p/a Postbus 191, 6710 BD Ede



stichting woningcorporatie plicht getrouw



