



## Geschillenadviescommissie

**Mocht het zover komen dat u een klacht heeft waar u met ons niet uitkomt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillenadviescommissie WERV. De commissie geeft ons onafhankelijk advies over uw klacht.**

De Geschillenadviescommissie WERV is het gezamenlijke adres voor geschillen tussen huurders en de zes deelnemende corporaties uit Wageningen, Ede, Rheden en Veenendaal (WERV). De commissie bestaat uit drie personen: een onafhankelijk voorzitter, een lid dat is voorgedragen door de woningcorporaties en een lid dat is voorgedragen door de huurders. De commissieleden hebben geen werkrelatie met de Woningstichting.

### Wanneer kunt u bij de Geschillencommissie terecht?

De commissie behandelt 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.

### Uw geschil kunt u schriftelijk melden

Beschrijf in uw brief uw klacht of geschil. Uit uw brief moet blijken dat uw belangen geschaad zijn.

Uw brief kunt u sturen naar: Geschillenadviescommissie WERV, Postbus 191, 6710 BD Ede.

### Termijn uitspraak en hoorzitting

De commissie handelt uw zaak binnen vastgestelde termijnen af. Binnen een week krijgt u een ontvangstbevestiging. De commissie legt uw klacht voor aan ons. Wij moeten binnen drie weken schriftelijk reageren. Op basis van uw klacht en onze reactie bepaalt de voorzitter van de commissie of uw zaak voor behandeling in aanmerking komt. Vervolgens kiest de commissie een datum waarop u en wij de kwestie mondeling kunnen toelichten. U ontvangt een uitnodiging voor deze hoorzitting. Bij de uitnodiging ontvangt u de schriftelijke stukken die u en wij hebben ingestuurd.

### Reactie

Zowel u als de commissie krijgt schriftelijk bericht over het besluit dat wij naar aanleiding van uw klacht hebben genomen. Wij zijn niet verplicht het advies over te nemen. Indien wij afwijken van het besluit van de commissie zullen we motiveren waarom wij afwijken.

### Wilt u meer informatie over hoe de geschillencommissie werkt?

- Algemene folder [de Geschillenadviescommissie](#)
- Het [Reglement](#) voor het behandelen en oplossen van geschillen tussen bewoners en woningcorporatie

### Jaarverslagen Geschillenadviescommissie WERV

1. [Jaarverslag 2015](#)
2. [Jaarverslag 2014](#)
3. [Jaarverslag 2013](#)
4. [Jaarverslag 2012](#)
5. [Jaarverslag 2011](#)