

De medewerkers van je woningcorporatie proberen je zo goed mogelijk te woord te staan, te helpen en te adviseren. Het kan voorkomen dat je het niet eens bent met de manier waarop een klacht of probleem is afgehandeld. Als het niet lukt om in goed overleg tot een oplossing te komen, dan is er sprake van een geschil. Dit geschil leg je eerst voor aan de medewerker van je woningcorporatie. Blijft de medewerker bij het eerder ingenomen standpunt, dan vindt een gesprek met de leidinggevende plaats. Kom je dan nog niet tot een oplossing, dan kun je het geschil onafhankelijk laten beoordelen door de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o.. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

De Geschillencommissie neemt geen klachten in behandeling die niet eerst de interne procedure bij de corporatie hebben doorlopen. De Geschillencommissie stuurt daarom je klacht door naar de betreffende corporatie om te vernemen of de leidinggevende de klacht heeft behandeld. Hiervan krijg je altijd bericht.

Niet tevreden?

Krijg je geen reactie van de leidinggevende of wordt je klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit kan per brief of mail in de Nederlandse taal. Het adres vind je onderaan deze folder. Binnen veertien dagen ontvang je van de Geschillencommissie bericht dat je klacht is ontvangen en of de commissie deze in behandeling neemt.

Klachten worden zorgvuldig behandeld

De Geschillencommissie is een onafhankelijke instantie die adviseert over de afhandeling van de klachten. Na ontvangst van je klacht vraagt de commissie een verweerschrift op bij de corporatie. Dit verweer ontvang jij ook. Vervolgens houdt de commissie een hoorzitting. Je kunt dan je standpunt mondeling toelichten en de commissie kan vragen stellen. Een medewerker van de corporatie is dan ook aanwezig. Zowel jij als de medewerker mag zich laten bijstaan door maximaal twee personen. De hoorzitting is altijd op het kantoor van de verhuurder of in de regio bij een andere corporatie. De Geschillencommissie kan, voordat de zitting gehouden wordt, op locatie een onderzoek instellen. Zowel jij als een medewerker van de corporatie kan uitgenodigd worden daarbij aanwezig te zijn.

Deskundig advies

Nadat alle partijen zijn gehoord, brengt de Geschillencommissie binnen drie weken advies uit aan het bestuur van de betreffende corporatie. De klager ontvangt ook dit advies. Het advies is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken. De beslissing van het bestuur van de corporatie wordt binnen een termijn van vier weken aan klager en Geschillencommissie bekend gemaakt.

Welke klachten?

De Geschillencommissie behandelt diverse soorten klachten over de woningcorporatie. De volgende klachten neemt zij echter niet in behandeling:

- a. Een klacht die later dan een jaar na het verwijtbaar handelen of nalaten van een corporatie is ingediend.
- b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.

- c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
- d. Een klacht die door de rechter wordt behandeld of bij de huurcommissie ligt, waaronder klachten over de afrekening van servicekosten en kosten warmtelevering en klachten over huurprijsverhogingen. Voor deze klachten kun je zelf ook terecht bij de Huurcommissie.
- e. Als een corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval stuurt de Geschillencommissie de klacht door naar de corporatie. Je wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
- g. Een klacht over algemeen beleid van de verhuurder.
- h. Klachten over het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet.
- i. Als de kwestie al is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie, of als een van deze instanties al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
- j. Als de Geschillencommissie de klacht al eerder heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
- k. Een klacht die verband houdt met wanbetaling, huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
- l. Een klacht over schadevergoeding die al in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
- m. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat.

Wanneer de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie je daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. NB: Een klacht over de dienstverlening rondom de toewijzing kan wel in behandeling worden genomen.

De Geschillencommissie is onafhankelijk

Een Geschillencommissie is geen gerechtelijke instantie maar een aanvulling op de werkzaamheden van de corporatie. De commissie bestaat uit een voorzitter, twee juristen en twee vastgoedspecialisten. De leden worden benoemd op grond van persoonlijke eigenschappen, ervaring en deskundigheid. De commissie bestaat uit buitenstaanders die de klacht onafhankelijk beoordelen en binnen een voorgeschreven termijn advies uitbrengen. De leden van de commissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van de geschillen kennis hebben genomen.

Contactgegevens

Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied e.o.

Postadres : Hoffestraat 58, 7451 AG te Holten

Email : secretariaat@klachtencommissiegwv.nl

Telefoon : (085) 023 27 23

Wet- en regelgeving

De rechten en plichten van woningcorporaties zijn opgenomen in de Woningwet en in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV). In het BTIV staat dat een woningcorporatie een klachtenprocedure moet hebben. Tien woningcorporaties zijn aangesloten bij de GWV: Woonstede (Ede), de Woningstichting (Wageningen), Rhenam Wonen (Rhenen), Stichting Idealis (Wageningen), Veenvesters (Veenendaal), Woningstichting Barneveld, Woningstichting Nijkerk, G&O (Hilversum), Woningstichting Naarden en Omthuis (Baarn en Leusden).