

A high-angle, top-down photograph of a group of people sitting around a table in a meeting. The image is monochromatic with a teal/green tint. In the foreground, a person with dark hair is seen from behind, with both hands raised. To their left, another person's hand is also raised. The table is cluttered with papers, folders, and pens. The background shows other participants, some looking towards the center of the table.

# De Klachtenadviescommissie

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!



*De medewerkers van uw woningcorporatie proberen u zo goed mogelijk te woord te staan, te helpen en te adviseren. Het kan echter voorkomen dat u 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 bij een klacht of probleem, dan is er sprake van een geschil. Dit geschil legt u eerst rechtstreeks aan de directeur van uw woningcorporatie voor. Blijft de directeur bij het eerste ingenomen standpunt dan kunt u het geschil onafhankelijk laten beoordelen door de Klachtenadviescommissie.*

#### **Niet tevreden?**

Wat moet u doen als u niet tevreden bent? Natuurlijk neemt u eerst contact op met de medewerker die de zaak heeft behandeld. Wordt de zaak niet naar tevredenheid afgehandeld, dan schrijft u een brief waarin u aangeeft wat er is gebeurd. Deze brief stuurt u binnen zestig dagen aan de directeur/bestuurder van de corporatie waarvan u de woning huurt.

#### **Uw klacht wordt zorgvuldig behandeld**

Als de directeur/bestuurder uw klacht ontvangt, dan krijgt u binnen vier weken antwoord. Gebeurt dit niet, of wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtenadviescommissie. Het adres vindt u op de achterzijde van deze folder. Binnen vijf werkdagen ontvangt u van de Klachtenadviescommissie een bericht dat uw klacht is ontvangen en of de commissie hem in behandeling neemt.

#### **Deskundig advies**

De Klachtenadviescommissie is een onafhankelijke instantie die adviseert over de afhandeling van de klachten. Na ontvangst van uw klacht, kan de commissie een hoorzitting houden. U kunt dan uw standpunt mondeling toelichten. Een medewerker van de corporatie zal dat ook doen. Zowel u als de medewerker mag zich

laten bijstaan door maximaal twee personen. De hoorzitting is altijd op het kantoor van de verhuurder. De Klachtenadviescommissie kan besluiten dat er nader onderzoek nodig is. Bijvoorbeeld de bezichtiging van de woning. In dat geval wordt de behandeling van uw klacht op een nader te bepalen tijdstip voortgezet.

Nadat alle partijen zijn gehoord, laat de Klachtenadviescommissie de betrokken partijen weten binnen welke termijn zij advies uitbrengt. Deze termijn is niet langer dan drie weken. Tenslotte brengt de Klachtenadviescommissie een gemotiveerd schriftelijk advies uit aan de klager en de verhuurder. Dit advies is in principe bindend. Alleen bij zwaarwegende redenen kan de corporatie een ander besluit nemen. De beslissing van uw verhuurder wordt binnen drie weken aan u bekend gemaakt.





### Welke klachten?

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

- Een klacht die betrekking heeft op de huurprijs. Daarvoor kunt u alleen terecht bij de huurcommissie.
- Een klacht die in behandeling is bij de rechter of waarover een rechter al een uitspraak heeft gedaan.
- Een klacht over het algemeen beleid van de verhuurder.
- Een klacht die gaat over de woonruimteverdeling.

### De Klachtenadviescommissie is onafhankelijk

Een Klachtenadviescommissie is geen gerechtelijke instantie maar een aanvulling op de werkzaamheden van een corporatie. 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 redelijke termijn advies uitbrengen.

### Meer informatie

Hebt u nog vragen over de klachtenprocedure? Of wilt u het reglement inzien? Dan bent u altijd welkom bij uw verhuurder.



**U heeft een klacht**



U schrijft een brief aan de Klachtenadviescommissie.



U krijgt schriftelijk bericht van ontvangst van uw klacht en of de Klachtenadviescommissie uw klacht in behandeling neemt.  
*Termijn: Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw brief.*



De Klachtenadviescommissie nodigt de klager en de betrokken woningcorporatie uit om het standpunt mondeling toe te lichten.  
*Termijn: Binnen één maand.*



Er vindt een hoorzitting plaats.



De Klachtenadviescommissie geeft advies aan de directeur/ bestuurder en de klager.  
*Termijn: Binnen 3 weken na de hoorzitting*

## Vijf samenwerkende woningcorporaties

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. Daarom hebben vijf woningcorporaties met woningbezit op de Noord Veluwe besloten een gezamenlijke klachtenadviescommissie op te richten. Dit zijn de woningcorporaties Omnia Wonen, Woningstichting Putten, Triada, UWOON en Woonpalet Zeewolde. Huurders van Omnia Wonen buiten de Veluwe kunnen ook gebruik maken van de Klachtenadviescommissie.



### Klachtenadviescommissie

T.a.v. Het secretariaat

Postbus 270 3840 AG Harderwijk