

U KUNT MET UW KLACHTEN

*klachten-
commissie*

TERECHT BIJ EEN

SPECIALE COMMISSIE

*woning-
corporaties*

NIET TEVREDEN?

Als u een klacht over uw corporatie heeft en u komt er samen niet uit dan kunt u naar de onafhankelijke klachtencommissie toe. Wat deze klachtencommissie voor u kan betekenen, leest u in deze folder.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Uw corporatie is, net als andere corporaties uit de regio Arnhem bij de klachtencommissie aangesloten. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en heeft een regionale functie. Zij bestaat uit vier leden en een voorzitter welke geen van allen binding hebben met de aangesloten corporaties. Het feit dat de leden geen binding hebben met de aangesloten corporaties betekent niet dat zij geen kennis van zaken hebben. Integendeel. De leden hebben veelal een juridische of volkshuisvestelijke achtergrond.

Wij behandelen in wisselende samenstelling de binnengekomen klachten. Bij de behandeling van een klacht zijn altijd 3 leden van de commissie betrokken. We behandelen alleen klachten over *het gedrag* van medewerkers van de corporaties die bij ons zijn aangesloten.

WAAROM EEN KLACHTENPROCEDURE?

Natuurlijk willen de corporaties klachten het liefst oplossen tussen de mensen die er direct mee te maken hebben. Lukt dat niet dan bieden de corporaties u de mogelijkheid een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie te vragen. Zij willen hiermee bereiken dat u uw ongenoegen vrij kunt uiten en dat er voldoende gelegenheid is om uw klacht te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

EEN KLACHT... EN DAN?

Wanneer u een klacht heeft over het gedrag van één (of meerdere) medewerker(s) van de corporatie en u er samen niet uitkomt dan kunt u deze klacht schriftelijk bij de corporatie of rechtstreeks bij de klachtencommissie melden. Dit doet u binnen 60 dagen nadat hetgeen waarover u klaagt heeft plaatsgevonden.

De corporatie zal binnen 3 dagen na ontvangst de klacht doorsturen naar ons secretariaat. U krijgt zo snel mogelijk, en uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.



klacht...



schriftelijke melding



ontvangst bevestiging...

Ons streven is dat een klacht snel, correct en tot beider tevredenheid wordt afgehandeld. Het liefst zonder onze bemiddeling in direct contact tussen u en de betrokken medewerk(st)er(s). Daarom krijgt de corporatie voordat we uw klacht in behandeling nemen, vier weken de mogelijkheid om alsnog te proberen tot een passende oplossing te komen.

Heeft de corporatie een goede reden, dan kan deze termijn met nog eens vier weken worden verlengd. U ontvangt hierover uiteraard bericht.



overleg...



klacht opgelost...

Soms leidt overleg met de corporatie binnen de gegeven behandeltermijn niet tot een bevredigende oplossing. Dan volgt er (let wel: alleen op uw nadrukkelijk verzoek!) een hoorzitting waar we zowel u als de corporatie voor uitnodigen. U krijgt dan de kans om mondeling uw standpunt aan ons toe te lichten. Mocht dat nodig zijn, dan verrichten wij onderzoek of winnen we advies in bij andere partijen om een juiste beslissing te kunnen nemen.



hoorzitting...



klacht opgelost...

Op basis van de verzamelde informatie brengen we schriftelijk advies uit aan de corporatie. U ontvangt uiteraard ook het advies. Dit doen wij zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen vier weken nadat we de klacht hebben behandeld.

WAT DOET DE CORPORATIE MET HET ADVIES?

De corporatie is in principe verplicht om ons advies op te volgen. Doet ze dit niet, dan mag dat alleen om dringende redenen van beleidsmatige aard. De corporatie behoort dit schriftelijk toe te lichten aan de klachtencommissie.

NIET IN AANMERKING...

Soms besluiten we klachten niet te behandelen. Hieronder staan de meest voorkomende redenen om een klacht af te wijzen:

- uw klacht is anoniem of discriminerend;
- u heeft zelf geen belang bij de klacht;
- uw klacht is al voorgelegd aan een rechter of de huurcommissie. Hetzelfde geldt als de betrokken corporatie uw klacht uitbesteed heeft aan een deurwaarder of advocaat;
- u heeft bezwaar tegen de aangekondigde huurverhoging (dit is geen klacht over *het gedrag* van medewerkers);
- u heeft de klacht ingediend na de termijn van 60 dagen. Uitzondering is wanneer u zelf niets kunt doen aan het overschrijden van deze termijn;
- uw klacht gaat over besluiten die de overheid heeft opgelegd.

De voorzitter van onze commissie is bevoegd om te besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Bent u het niet eens met dit besluit, maakt u dit dan binnen vier weken na ontvangst van het besluit aan ons kenbaar. De voltallige commissie beoordeelt dan of uw bezwaar gegrond is. Is uw bezwaar gegrond, dan nemen wij uw klacht alsnog in behandeling volgens de normale procedure.

GEHEIMHOUDING

Vanzelfsprekend wordt uw klacht zorgvuldig behandeld. Alle betrokkenen kunnen zich beroepen op geheimhouding wanneer ze ons inlichtingen verstrekken.

TOT SLOT

In het reglement 'Klachtencommissie woningcorporaties' kunt u uitgebreider lezen wat in deze folder kort is uitgelegd. Het reglement kunt u opvragen bij de aangesloten corporaties.

HEEFT U NOG VRAGEN?

U kunt tijdens kantooruren op werkdagen contact met ons opnemen onder het telefoonnummer: 026 443 59 45

Ook de corporaties zijn altijd te benaderen voor nadere toelichting.

Klachtencommissie Woningcorporaties

Postbus 72

6800 AB Arnhem

Telefoonnummer: 026 443 59 45



Postbus 5229, 6802 EE Arnhem



Woningstichting Openbaar Belang
Velperweg 168, 6824 MD Arnhem



Postbus 43, 6850 AA Huissen



Postbus 4, 6670 AA Zetten



Vestiging Arnhem: Postbus 5270, 6802 EG Arnhem
Vestiging Duiven: Postbus 5399, 6802 EJ Arnhem
Vestiging Elst: Postbus 5378, 6802 EJ Arnhem
Vestiging Renkum: Postbus 5400, 6802 EK Arnhem
Vestiging Velp: Postbus 5405, 6802 EK Arnhem



Postbus 375, 3900 AJ Veenendaal

WOONSERVICE
IJSSSELLAND



St. Woonservice IJsselland
De Linie 1
Postbus 48, 6980 AA Doesburg



Woningstichting Heteren

Postbus 10, 6666 ZG Heteren