Klachtencommissie Wonen

Voor als u er samen niet meer uit komt

De Klachtencommissie Wonen is een gezamenlijke commissie van woningstichtingen Padua, Stek en Door&Door

Klachtencommissie Wonen

U bent huurder bij een van de aangesloten verhuurders en u bent niet tevreden met de afhandeling van een klacht. Wanneer kunt u uw klacht aan de Klachtencommissie Wonen voorleggen en wat kunt u van de commissie verwachten? In deze folder leest u wat de Klachtencommissie Wonen voor u kan doen.

Klacht over het handelen van de corporatie
U bent huurder van Woningstichting Padua, Stek of Door&Door. U kunt zich niet vinden in het handelen, of het nalaten van handelen, van de verhuurder (of personen die voor de verhuurder werkzaamheden verrichten) en u voelt zich rechtstreeks in uw belang getroffen. U kunt dan een klacht indienen bij de Klachtencommissie Wonen.

U bent uitgepraat
Natuurlijk probeert u samen met de verhuurder uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier van afhandelen. Als de klacht niet voldoende is opgelost door een medewerker van de corporatie of een ingehuurd bedrijf, stuurt u een bericht naar de directeur-bestuurder, zodat u samen tot een oplossing kunt komen. U geeft daarmee de corporatie de gelegenheid om er (nogmaals) aandacht aan te besteden. De corporatie reageert doorgaans binnen twee weken op uw klacht. Als uw klacht dan nog niet verholpen is, en geen verder overleg mogelijk is, kunt u contact opnemen met de Klachtencommissie Wonen.

Hoe dient u een klacht in?
U vult het klachtenformulier in en u stuurt dit formulier via e-mail of via de post naar de Klachtencommissie Wonen. Geef uw situatie zo duidelijk mogelijk weer. Ook als u niet zeker weet of de Klachtencommissie Wonen uw klacht in behandeling kan nemen of als u het lastig vindt de situatie uit te leggen, mag u uw klacht sturen.

Wat doet de Klachtencommissie Wonen met uw klacht?
Na ontvangst van uw klacht ontvangt u een bevestiging van de Klachtencommissie Wonen. Als uw klacht niet bij de Klachtencommissie in behandeling kan worden genomen, laat de commissie u weten waar u dan terecht kunt.

Na ontvangst van uw klacht vraagt de Klachtencommissie de corporatie om meer informatie en haar standpunt. Soms organiseert de commissie een hoorzitting om naar u en de corporatie te luisteren. Daarna brengt de Klachtencommissie Wonen advies uit.
Als de Klachtencommissie de klacht gegrond vindt, brengt ze advies uit aan de betreffende woningcorporatie om de klacht op te lossen en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Besluit de corporatie anders, dan moet deze dit besluit goed toelichten. Als de Klachtencommissie de klacht ongegrond vindt, legt zij de klager uit waarom.

Dit document is een verkorte weergave van het vastgestelde klachtenreglement. Dit reglement kunt u krijgen bij uw woningcorporatie.

Klachtencommissie Wonen

Meer over de Klachtencommissie Wonen

Klachtencommissie voor drie corporaties
De Klachtencommissie Wonen is een onafhankelijke klachtencommissie, die werkt voor de volgende woningcorporaties: Woningstichting Padua (Noordwijkerhout en De Zilk), Woonstichting Stek (Noordwijk, Lisse, Hillegom en Teylingen) en Door&Door (Oegstgeest, Kaag en Braassem, Nieuwkoop e.o. en de dorpse kernen van Alphen aan den Rijn).
De commissie is een onafhankelijke commissie en de leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht.

Wat is het doel van de Klachtencommissie Wonen?
De Klachtencommissie Wonen heeft als doel huurders en huurdersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over verhuurders, die klachten zorgvuldig af te handelen en bij te dragen aan verbetering van het functioneren van verhuurders.

Wat zijn de taken van de Klachtencommissie Wonen?
De Klachtencommissie Wonen:
1. onderzoekt en beoordeelt klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan de verhuurder.
2. kan naar aanleiding van één of meerdere klachten aan een verhuurder gevraagd en ongevraagd aanbevelingen doen over het te voeren beleid. Dit met als doel bij te dragen aan het optimaliseren van de relatie tussen een verhuurder en huurders.
3. brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten. Dit verslag wordt uitgebracht aan verhuurders en wordt tevens op de website van de commissie gepubliceerd.

Waarover kunt u een klacht indienen?
U kunt een klacht indienen over de manier waarop de corporatie omgaat met u als huurder. Doen de medewerkers voldoende om uw klacht op te lossen? Voelt u zich serieus behandeld? Bent u het niet eens met een gekozen oplossing en komt u er met de corporatie niet uit?

Waarover kunt u geen klacht indienen?
De Klachtencommissie Wonen is er niet voor klachten over onderhoud, de huurprijs, een huurverhoging, een schadevergoeding via een verzekeringsmaatschappij of de servicekosten. Ook bemoeit zij zich niet met het algemene beleid van de corporaties of de woonruimteverdeling in de regio.

Klachtencommissie Wonen

Een klacht indienen, stap voor stap

Wat moet u doen als u een klacht heeft?

1. Als geen gesprek meer mogelijk is met een medewerker, en ook niet met zijn leidinggevende, stuurt u een brief naar de directeur-bestuurder.
2. Beantwoordt de directeur-bestuurder uw brief niet binnen twee weken naar tevredenheid, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Wonen.

Wat doet de Klachtencommissie Wonen daarna?

1. De commissie laat u weten dat de klacht is ontvangen en hoe de behandeling verloopt. Als de klacht niet bestemd is voor de Klachtencommissie Wonen wordt u doorverwezen naar de juiste instantie.
2. Heeft u de klacht nog niet aan de directeur-bestuurder voorgelegd, dan vraagt de Klachtencommissie Wonen u om dat eerst te doen.
3. Bij het in behandeling nemen van uw klacht, stelt de Klachtencommissie Wonen de verhuurder op de hoogte van uw klacht en geeft hem de gelegenheid inhoudelijk op de klacht te reageren.
4. De commissie kan beslissen om u, de medewerker(s), directeur of het bestuur uit te nodigen voor een hoorzitting. U kunt zich dan laten bijstaan of vertegenwoordigen.
5. De commissie brengt een advies uit. De commissie streeft ernaar om dat binnen acht weken na ontvangst van de klacht, of binnen vier weken na een hoorzitting, te doen. De directeur-bestuurder van de corporatie beslist daarna wat hij met het advies van de Klachtencommissie Wonen gaat doen.
6. Als de beslissing van de woningcorporatie afwijkt van het advies van de commissie, moet de woningcorporatie dit goed toelichten.
7. Vindt de Klachtencommissie Wonen de klacht niet gegrond, dan legt zij de klager uit waarom.