



Secretariaat
Regionale Klachtencommissie
Noord-Groningen
Postbus 103
9780 AC Bedum

**Gezamenlijke commissie van woningcorporaties
Voor de behandeling van klachten**

Introductie voor de huurder

De klachtencommissie voor wie?

Voor huurders en woningzoekenden in Noord-Groningen. Als corporaties in Noord-Groningen willen wij u als huurder of woningzoekende zo optimaal mogelijk van dienst zijn, waarbij u als klant centraal staat.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over uw woning en over onze dienstverlening. Het is evenwel mogelijk dat u niet tevreden bent over de wijze waarop wij zaken hebben behandeld. U moet dan met uw onvrede ergens terecht kunnen.

Vanaf 1 januari 1994 kunt u met zo'n klacht terecht bij een Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit drie mensen: een huurder, een corporatiemedewerker en een lid dat op geen enkele wijze met een corporatie verbonden is. De Klachtencommissie is een regionale commissie: ze werkt in de regio Noord-Groningen. De zittingen van de Klachtencommissie worden wel zo veel mogelijk gehouden in uw eigen woonplaats.

Voor huurders:

Bij de corporaties komen dagelijks klachtenmeldingen binnen. De klachten hebben vooral betrekking op het onderhoud van de woning, de centrale verwarming, verstopte riolering enzovoort. Al deze klachten proberen wij natuurlijk zo snel mogelijk op te lossen.

Dat lukt niet altijd. Er kan wel eens iets misgaan. Want waar mensen werken, kunnen fouten worden gemaakt.

Als wij een fout maken, kunt u natuurlijk bij ons aan de bel trekken. Wij proberen dan alsnog de klacht zo snel mogelijk te verhelpen., Toch is het mogelijk dat u ontevreden blijft. Dat is vervelend, want er komt dan geen goede oplossing voor uw klacht. U heeft dan de mogelijkheid deze klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.

Voor de woningzoekenden:

U staat al lange tijd ingeschreven voor een woning. Maar u krijgt steeds maar geen woning toegewezen. U bent al op het spreekuur bij de corporatie geweest maar het heeft niets geholpen. U wacht en wacht, maar u heeft dringend een woning nodig. Praten met de corporatie geeft ook geen oplossing. Ook dan heeft u de mogelijkheid uw probleem aan de Klachtencommissie voor te leggen.

Nee, dat kan niet. U kunt niet voor elke klacht meteen de Klachtencommissie inschakelen. Eerst zult u moeten proberen er met uw corporatie uit te komen. Als dat telefonisch of mondeling niet lukt, schrijft u een brief naar uw corporatie. Deze zal altijd proberen met u tot overeenstemming te komen. De corporatie is immers ook gebaat bij tevreden huurders. Lukt het dan nog niet, dan wordt het tijd voor de Klachtencommissie.

U wilt met uw klacht naar de Klachtencommissie?

U besluit uiteindelijk de commissie in te schakelen. Dat kan, maar er geldt wel een aantal spelregels.

Spelregels voor het indienen van een klacht bij de regionale klachtencommissie.

- 1) U vraagt uw corporatie om toezending van het Klachtenformulier Klachtencommissie. Het ingevulde formulier stuurt u vervolgens naar:

*Secretariaat Regionale Klachtencommissie Noord-Groningen
Postbus 103
9780 AC Bedum*

- 2) De Klachtencommissie stuurt u binnen een week bericht van ontvangst.
- 3) De commissie neemt geen klachten in behandeling die hetzij door de klager hetzij door de corporatie bij een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen-beslechtende taak in behandeling is of is geweest. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de corporatie.
- 4) Vervolgens verneemt u van de commissie wanneer uw klacht zal worden behandeld. U hoort dat tenminste 10 dagen van tevoren. Tussen uw brief en de behandeling van uw klacht zit hooguit een maand.
- 5) De commissie nodigt u uit om uw klacht mondeling toe te lichten. U kunt de commissie ook vragen getuigen te horen, die uw klacht kunnen bevestigen. Op haar beurt kan de commissie ook getuigen oproepen. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd. De zitting van de Klachtencommissie is niet openbaar. Een journalist kunt u dus niet meenemen naar de zitting. Wel kunt u zich laten bijstaan door bijvoorbeeld iemand van een huurdersvereniging. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door maximaal vijf personen.
- 6) Nadat de zitting is geweest, neemt de commissie over uw klacht een besluit. Dat besluit is een advies aan het bestuur van de corporatie waartegen u een klacht heeft ingediend. Als regel zal het besluit van de commissie worden overgenomen. Officieel blijft het bestuur van de corporatie 'de baas' en kan bij hoge uitzondering en met redenen omkleed een advies van de Klachtencommissie niet overnemen. Binnen twee weken na de zitting moet het advies van de Klachtencommissie bij het bestuur van de corporatie liggen. Het bestuur stuurt u uiterlijk twee weken later de uitslag en een kopie van de brief van de Klachtencommissie. Als een zaak erg ingewikkeld is, kan het allemaal wat langer duren. U krijgt daar dan uiteraard bericht van.
- 7) U krijgt de uitslag van het bestuur van uw corporatie en u bent tevreden over de afhandeling. De zaak is dan afgedaan.

