

▲ *Of een advies*

Ook met klachten over de procedures van de corporatie of klachten over de mensen die ze uitvoeren, kunt u bij de Geschillencommissie terecht. Dat geldt ook voor de inhoud en uitvoering van het servicecontract van uw woning. Hierover kan de Geschillencommissie alleen een advies uitbrengen.

▲ *De uitspraak*

Binnen vier weken na de behandeling van uw klacht doet de Geschillencommissie een uitspraak. Deze wordt direct naar u toegestuurd. In de uitspraak staat het advies aan de woningcorporatie of welke bindende uitspraak de commissie heeft gedaan. Telefonische informatie over de uitspraak wordt niet verstrekt.

▲ *Secretariaat Geschillencommissie Huursector*

U kunt een probleem aan de Geschillencommissie Huursector schriftelijk kenbaar maken.

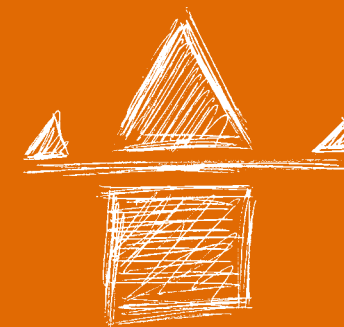
U kunt het secretariaat als volgt bereiken:

- Postbus 43234, 2504 AE Den Haag
- Faxnummer (070) 388 04 09
- E-mail info@geschillencommissiehuursector.nl
- Telefonisch (070) 321 84 40

Er zijn voor u géén kosten verbonden aan behandeling door de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie kunt u bij uw eigen corporatie opvragen of downloaden van de website www.geschillencommissiehuursector.nl.

▲ *Aangesloten bij de Geschillencommissie Huursector zijn de volgende corporaties:*

De Goede Woning, Zoetermeer
Dunavie, Katwijk
Haag Wonen, Den Haag
Rijswijk Wonen
Staedion Wonen, Den Haag
Stichting DUWO, met vestigingen Amsterdam/
Amstelveen, Delft en Den Haag/Leiden
Vestia Delft
Vestia Den Haag Scheveningen
Vestia Den Haag Zuid-Oost
Vestia Den Haag Zuid-West
Vestia Noord Nederland
Vestia Zuid Nederland
Vestia Nootdorp
Vestia Rotterdam Feijenoord
Vestia Rotterdam Hoogvliet
Vestia Rotterdam Noord
Vestia Rotterdam Zuid
Vestia Zoetermeer
Vidomes, met vestigingen Delft, Leidschendam-
Voorburg, Rijswijk en Zoetermeer
Wassenaarsche Bouwstichting
WoonCompas Rotterdam



**Geschillencommissie
Huursector**

*Problemen
zijn er om
op te lossen*

**De Geschillencommissie Huursector,
dé oplossing als u en
uw corporatie er samen niet uitkomen.**

⚠️ **Problemen zijn er om opgelost te worden**

Waar mensen woonruimte huren en verhuren, kunnen klachten ontstaan. Klachten over een afrekening of klachten over technische zaken in en om uw huurwoning. Bijvoorbeeld: U heeft een lekkende kraan en de loodgieter komt maar niet langs. Of de kraan lekt nog harder nadat de loodgieter geweest is. Ook in de omgang tussen mensen kunnen problemen ontstaan. Bijvoorbeeld als u vindt dat u niet goed geholpen wordt. Of geen goede informatie krijgt. Gelukkig kunnen klachten worden opgelost. Uiteraard bespreekt u uw klacht altijd eerst met uw corporatie. Via een klachtenformulier, per telefoon of in een brief. Omdat iedere klacht er één teveel is, zal uw corporatie er alles aan doen om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen.

⚠️ **De Geschillencommissie Huursector**

Als u er met uw corporatie samen niet uitkomt, u vindt dat uw klacht niet goed is afgehandeld, of u bent het niet eens met de oplossing die de corporatie voorstelt dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Huursector. Een klachtencommissie die bestaat uit externe deskundigen die onafhankelijk zijn van de corporaties.

⚠️ **De werkwijze van de Geschillencommissie**

De behandeling van klachten gaat volgens een vaste procedure die is vastgelegd in het Reglement Geschillencommissie Huursector. Het Reglement kunt u opvragen bij uw corporatie of downloaden op www.geschillencommissiehuursector.nl

⚠️ **Schriftelijk indienen**

In uw brief schrijft u:

- uw klacht
- wat de oplossing is van uw corporatie
- waarom u niet tevreden bent.

Deze brief moet binnen een redelijke termijn na de klachtbehandeling van uw corporatie verstuurd worden.

⚠️ **Welke klachten behandelt de commissie?**

De Geschillencommissie behandelt:

- klachten over procedures
- klachten over technische zaken
- klachten over medewerkers van de corporatie
- klachten over de handelwijze van medewerkers die in opdracht van de corporatie werken.

Als de corporatie nog bezig is uw klacht op te lossen, dan neemt de Geschillencommissie uw klacht niet in behandeling.

⚠️ **Welke klachten behandelt de commissie niet?**

Als de klacht niet tot het werkterrein van de Geschillencommissie behoort, bijvoorbeeld een klacht over een huurverhoging, dan vertelt de commissie u waar u wél terecht kunt.

U krijgt altijd binnen twee weken na ontvangst van uw brief bericht van de Geschillencommissie dat uw klacht is ontvangen en wat ermee gedaan gaat worden.

Ook klachten die al bij een andere instantie in behandeling zijn gegeven, behoren niet tot het werkterrein van de Geschillencommissie.

⚠️ **Toch nog een oplossing?**

Soms komt er een oplossing nadat u de klacht aan de Geschillencommissie hebt voorgelegd. Dan is een verdere behandeling natuurlijk niet nodig. Blijft het geschil bestaan, dan wordt de zaak in een hoorzitting behandeld.

⚠️ **De hoorzitting: hoor en wederhoor**

De Geschillencommissie bestudeert uw probleem, en vraagt aan u en aan de corporatie om de klacht te komen toelichten op een hoorzitting. Wanneer u wilt, kunt u iemand meenemen om u daarbij te helpen. Bij de hoorzitting zijn minimaal drie commissieleden aanwezig. Voor deze besloten bijeenkomst krijgt u een schriftelijke uitnodiging.

⚠️ **De uitspraak**

De uitspraken die de Geschillencommissie doet, zijn voor de woningcorporatie en voor u bindend. Dat betekent dat de corporatie de uitspraak moet uitvoeren.

⚠️ **KWH**

Is uw corporatie ook aangesloten bij de KWH en bent u het niet eens met de wijze waarop uw corporatie de leveringsvoorwaarden, zoals is vastgelegd in het KWH-huurlabel, naleeft dan is de Geschillencommissie bevoegd hierover een bindende uitspraak te doen.