

# 8

## EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE



## Volksbelang Wonen en Welzijn

Postbus 60 • 9600 AB Hoogezand •  
Bezoekadres Beukenlaan 3 • Hoogezand •  
T (0598) 323 525 • F (0598) 325 265 •  
E [info@volksbelang.nl](mailto:info@volksbelang.nl) • I [www.volksbelang.nl](http://www.volksbelang.nl)

### Algemene openingstijden

Op werkdagen van 8.30 - 16.30 uur

### Openingstijden Wonen en Welzijn

Op werkdagen elke ochtend (8.30 - 12.30 uur),  
maandag de gehele dag (8.30 - 16.30 uur) en  
donderdagavond (18.00 - 20.00 uur)  
(Huurincasso op dezelfde tijden, alleen niet  
op donderdagavond)

### Openingstijden Servicedienst

Op werkdagen elke ochtend (8.00 - 12.00 uur)  
Bij voorkeur telefonisch op (0598) 323 777

## EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE

*Een klacht over onze dienstverlening proberen wij zo snel en zo goed mogelijk op te lossen. Als u toch ontevreden blijft kunt u een beroep doen op de gezamenlijke Geschillencommissie van Volksbelang, Talma en de Stichting Woningbouw Slochteren (SWS). In deze folder leggen wij uit hoe die commissie werkt en hoe u een klacht kunt indienen.*

### Doel en samenstelling

Doel van de Geschillencommissie is om klachten van bewoners over het beleid van hun corporatie goed te behandelen en de uitvoering van dat beleid – zo nodig – te verbeteren. De commissie verdiept zich in de klacht en brengt advies uit aan het bestuur van de betreffende corporatie.

De commissie bestaat uit 7 leden. Twee daarvan worden voorgedragen door de Huurdersraad van Hoogezand-Sappemeer. De SWS draagt één lid voor namens de huurders. Ook de besturen van de drie corporaties dragen ieder één lid voor. Gezamenlijk benoemen zij een onafhankelijk voorzitter die geen bewoner is van een woning van één van de corporaties.

De commissie is niet ondergeschikt aan Volksbelang, Talma of de SWS.

### Eerst praten, dan pas klagen

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening dan bespreekt u dat vanzelfsprekend eerst met de afdeling die daarover gaat. Wordt uw klacht niet binnen een redelijke termijn opgelost dan schrijft u een brief aan de directie. Pas als dat niet heeft geholpen kunt u zich met uw klacht wenden tot de Geschillencommissie. Ook dat moet schriftelijk gebeuren.

### Waarover kunt u klagen?

U kunt alleen klagen over zaken die gaan over de uitvoering van ons beleid. U moet wel belanghebbende zijn. Dus huurder, medehuurder of ingeschreven woningzoekende. Hieronder volgen enkele voorbeelden. Ook andere situaties zijn denkbaar.

- U heeft last van schimmel op de muur. U heeft daarover al meermalen geklaagd. Volksbelang heeft gezegd dat u meer moet ventileren, maar dat doet u al en het helpt niet. Tijd om een brief te schrijven naar de Geschillencommissie.
- U staat al lange tijd als woningzoekende bij ons ingeschreven en eindelijk is u een woning toegewezen. Maar op het laatste moment krijgt u bericht dat het niet doorgaat. Misschien een zaak voor de Geschillencommissie.
- U heeft de huur van uw woning opgezegd. Een week later hoort u dat uw rijtje wordt afgebroken. De bewoners krijgen een verhuiskostenvergoeding, maar u niet. Wat zou de Geschillencommissie daarvan vinden?



Als u de huur te hoog vindt kunt u niet terecht bij de Geschillencommissie, daarvoor moet u naar de Huurcommissie. Ook als een zaak al 'onder de rechter' is kunt u niet (meer) bij de Geschillencommissie aankloppen. Discriminerende klachten worden niet behandeld.

### Wat gebeurt er met uw klacht?

U heeft besloten een officiële klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Hoe gaat dat?

U schrijft een brief aan de Geschillencommissie p/a Woningstichting Volksbelang, Postbus 60, 9600 AB Hoogezand.

U krijgt binnen 14 dagen bericht van ontvangst.

De commissie bericht u hoe uw klacht wordt behandeld, binnen welke termijn en wat uw rechten zijn.

Tenminste 7 dagen voordat de commissie uw klacht behandelt krijgt u daarover bericht. Meestal zal de commissie u uitnodigen om uw klacht mondeling toe te lichten. U kunt daar zelf ook om verzoeken. De commissie kan ook medewerkers van Volksbelang uitnodigen om hun visie op de zaak te komen geven. De zitting is niet openbaar. U mag dus geen journalist meenemen. U mag zich wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger, bijvoorbeeld iemand van een huurdersorganisatie.

U kunt de commissie vragen getuigen te horen die uw klacht kunnen bevestigen. De commissie kan ook zelf getuigen oproepen, deskundigen inschakelen of zelf ter plekke de situatie gaan bekijken.

Nadat de zitting is geweest besluit de commissie of uw klacht gegrond is of ongegrond. Dat gebeurt zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 6 weken. Dat besluit is een advies aan de directeur van Volksbelang. U krijgt een afschrift van dit advies.

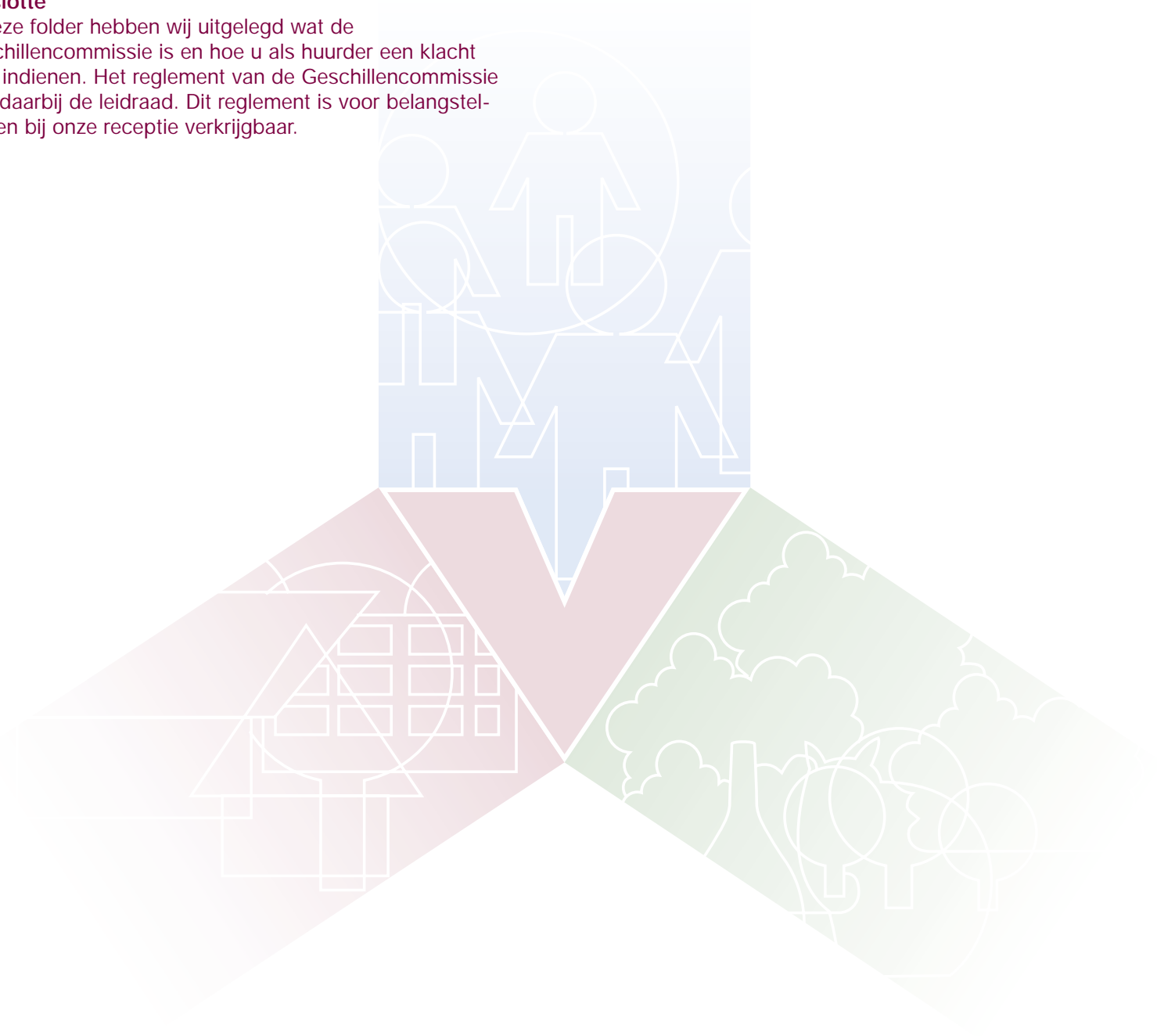
Binnen twee maanden nadat u de klacht hebt ingediend krijgt u de schriftelijke beslissing van de directeur toegestuurd. Meestal zal die het advies van de Geschillencommissie opvolgen.

### Klacht afgewezen, wat nu?

Als u het niet eens bent met het antwoord en u wilt zich daar niet bij neerleggen dan kunt u nog naar de rechter stappen. De bureau's voor Rechtshulp kunnen u daarover adviseren.

### **Tenslotte**

In deze folder hebben wij uitgelegd wat de Geschillencommissie is en hoe u als huurder een klacht kunt indienen. Het reglement van de Geschillencommissie was daarbij de leidraad. Dit reglement is voor belangstellenden bij onze receptie verkrijgbaar.





Postbus 60  
9600 AB Hoogezand  
Bezoekadres:  
Beukenlaan 3, Hoogezand  
T (0598) 323 525  
F (0598) 325 265  
E [info@volksbelang.nl](mailto:info@volksbelang.nl)  
I [www.volksbelang.nl](http://www.volksbelang.nl)