

# Klachten en geschillen







## Klachten en geschillen

*We vinden het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn over onze dienstverlening. Onze medewerkers proberen u altijd correct te woord te staan, uw vragen snel te beantwoorden en uw problemen goed op te lossen. Nu is het natuurlijk altijd mogelijk dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent geholpen of over de dienstverlening van bedrijven die in opdracht van woningbouwvereniging Oudewater werken. Aarzel niet om uw ervaringen aan ons te melden. In deze brochure vindt u meer informatie over de onderwerpen waarover u **een klacht of bezwaar kunt indienen en hoe u dit kunt doen**. Komt u er niet uit? U kunt altijd bij ons terecht met uw vragen.*

november 2011



## Inhoud

- 3 Klachtenmelding
- 4 Geschillen
- 5 Huurcommissie
- 6 Klachten over woningverdeling
- 8 Klachtenformulier



## Klachtenmelding

**Hebt u een klacht of een opmerking meld deze dan aan ons. We proberen er eerst samen met u uit te komen. Het maakt niet uit waar uw klachten over gaan, u kunt altijd contact met ons opnemen.**

Vindt u bijvoorbeeld dat u niet netjes behandeld bent? Of hebt u klachten over de onderhoudsstaat van uw woning? Uw klachten worden eerst bekeken door een medewerker van de betreffende afdeling. Komt u er samen met deze medewerker niet uit, dan zal de directeur van woningbouwvereniging Oudewater de zaak in behandeling nemen. **We ontvangen uw vraag graag schriftelijk of via een e-mail op [info@wbvoudewater.nl](mailto:info@wbvoudewater.nl).** Er wordt voor gezorgd dat uw klacht bij de juiste persoon terecht komt. Binnen 5 werkdagen krijgt u van ons een bevestiging dat uw klacht is binnen gekomen. Hierbij geven wij aan hoelang de behandeling van de klacht gaat duren. Onze medewerkers proberen om een passende oplossing te bieden. Afspraken die gemaakt worden, leggen we altijd vast.





## Geschillen

**We proberen altijd eerst samen met u tot een oplossing te komen. Lukt dit niet binnen zes weken, dan kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke klachtencommissie.**

Voor u over kunt gaan tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, moet de klacht aan een aantal voorwaarden voldoen;

- De situatie moet ontstaan zijn door toedoen van woningbouwvereniging Oudewater;
- U bent persoonlijk in uw belangen geschaad. U hebt nadeel ondervonden van de manier waarop uw klacht is behandeld;
- U hebt geprobeerd samen met woningbouwvereniging Oudewater tot een oplossing te komen.

Klachten welke onder de verantwoordelijkheid vallen van de overheid (woonruimte-verdeling) of andere instanties komen niet in aanmerking voor behandeling door de klachtencommissie. Ook klachten die al in behandeling zijn bij een andere instantie kunnen niet in behandeling worden genomen.

Het schriftelijke verzoek om het geschil in behandeling te nemen kunt u binnen twee maanden (na het verlopen van de termijn van zes weken bij woningbouwvereniging Oudewater) sturen naar:

### **Klachtencommissie**

Kapellestraat 19  
3421 CT Oudewater

Hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken welke achterin deze brochure is opgenomen. U krijgt van de onafhankelijke klachtencommissie binnen 4 weken schriftelijk bericht. Soms volgt er een hoorzitting, waar beide partijen hun verhaal kunnen vertellen.



## Huurcommissie

Voor de behandeling van **klachten over huur of het onderhoud van de woning** kunt u, als u er met woningbouwvereniging Oudewater niet uit komt, terecht bij de Huurcommissie. De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen. Meestal werken de leden van de commissie bij huurdersverenigingen (huurdersleden), een woningbouwvereniging of als makelaar (verhuurdersleden). In een Huurcommissie zit een gelijk aantal huurders- en verhuurdersleden. De uitspraken van de Huurcommissie zijn bindend, tenzij partijen binnen acht weken na uitspraak van de Huurcommissie naar de kantonrechter gaan. U kunt de Huurcommissie op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur telefonisch bereiken op telefoonnummer **0800-4887243**. Er kunnen vragen gesteld worden over:

- Een bij de Huurcommissie lopende zaak;
- De huurprijswetgeving;
- Het aanvragen van voorlichtingsmateriaal en formulieren.

### Huurcommissie

Postbus 16495  
2500 BL Den Haag

**Vermeld in uw brief aan de Huurcommissie altijd uw naam, uw adres, uw telefoonnummer en een duidelijke omschrijving van de inhoud en het onderwerp van uw opmerkingen en/of klachten.**

Meer informatie over de Huurcommissie kunt u vinden op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).



## Klachten over woningverdeling

Woningen toewijzen doet woningbouwvereniging Oudewater niet zelf. WoningNet regelt dit voor ons. Woningzoekenden moeten zich inschrijven bij WoningNet. Wij geven aan WoningNet door als er een woning vrij komt. Vervolgens wordt er een advertentie door WoningNet geplaatst, hier kunnen woningzoekenden op reageren. WoningNet selecteert welke woningzoekende het langst staat ingeschreven en dus als eerste een aanbieding voor de woning krijgt.

**Er zijn verschillende klachten mogelijk.**

**Deze hebben vaak verschillende procedures van klachten afhandeling.**

- Een klacht over de **algemene regelgeving en de toewijzingsvoorwaarden** in de regio Utrecht. Deze klacht kunt u richten aan het College van Burgemeesters en Wethouders van de gemeente waarop uw klacht betrekking heeft.
- Een klacht over zaken als een **afwijzing van een urgentieaanvraag of de uitschrijving van een registratienummer**. U kunt alleen bezwaar maken tegen een schriftelijk meegedeeld besluit. Wanneer u bijvoorbeeld bent uitgeschreven heeft u hiervan een formele afwijzing nodig. Inwoners uit een gemeente in de Regio Utrecht, kunnen deze klacht richten aan het College van Burgemeesters en Wethouders van de gemeente waarin ze woonachtig zijn. Inwoners uit een gemeente buiten de Regio Utrecht kunnen de klacht aan het College van Burgemeesters en Wethouders richten van de gemeente waarop de klacht betrekking heeft.
- Een klacht over de **werking en uitvoering van het aanbodsysteem van WoningNet**. Deze klachten kunt u indienen bij uw eigen gemeente of bij de gemeente waarop uw klacht betrekking heeft.
- Een klacht over een **medewerker** van WoningNet. Deze klacht kunt u richten aan de directeur van WoningNet: Postbus 158, 1380 AD Weesp.





## Klachtenformulier

Dit formulier kunt u gebruiken voor het indienen van een klacht bij de onafhankelijke **klachtencommissie** van woningbouwvereniging Oudewater. **Gebruik deze pagina als voorblad en schijf dan in een aparte brief of bijlage verder.** Neem daarin alle onderstaande punten duidelijk op. Vergeet u niet de kopieën van eventuele stukken die met uw klacht te maken hebben mee te sturen?

Voorletters en naam: .....

Adres: .....

Postcode en plaats: .....

Telefoon\* (thuis / werk / mobiel): .....

E-mail: .....

Ik ben\*: huurder / medehuurder / ex-huurder / lid bewonerscommissie / overig:  
.....

\*doorhalen wat niet van toepassing is

**1. Omschrijving van uw klacht.**

**2. Hoe denkt u dat uw klacht kan worden opgelost?**

**3. Heeft u uw klacht besproken met de betrokken medewerker?**

Vermeld naam betrokken medewerker en de datum.

Wat was het resultaat van dit gesprek?

**4. Is uw klacht besproken met de directeur-bestuurder van woningbouwvereniging Oudewater?**

Vermeld de datum van het gesprek.

Wat was het resultaat van dat gesprek?

**5. Zet uw handtekening en de datum onder aan de brief.**

Dit formulier kunt u sturen naar:

Klachtencommissie, Kapellestraat 19, 3421 CT Oudewater.





**Woningbouwvereniging Oudewater**

Kapellestraat 19  
3421 CT Oudewater

Telefoon: 0348-404 622

Fax: 0348-404 633

Email: [info@wbvoudewater.nl](mailto:info@wbvoudewater.nl)

Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag van 08.30 - 16.30 uur

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

[www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl)