

i Woonwijzer

Geschillenbehandeling

U woont in een woning van SWB. Meestal zal het contact tussen u en SWB goed verlopen. Het kan echter zijn dat u een klacht heeft over de manier waarop u door medewerk(st)ers van SWB behandeld bent of dat u ontevreden bent over de afhandeling van een klacht over uw woning. U kunt dan een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Rivierenland. Deze onafhankelijke commissie bekijkt uw klacht en brengt advies uit aan de directie van SWB. De uiteindelijke beslissing over de afhandeling van de klacht ligt bij de directeur van SWB.

Waarom een klachtencommissie?

SWB vindt het belangrijk dat u bij een onafhankelijke commissie terecht kunt met klachten en dat deze klachten worden opgelost. Daarom heeft een aantal corporaties in Rivierenland een onafhankelijke commissie ingesteld die de klachten behandelt. Deze commissie bestaat uit 3 leden die allemaal niet werkzaam zijn bij een woningcorporatie.

Om welke klachten gaat het?

De klachtencommissie behandelt vrijwel alle klachten over het optreden van medewerkers en de wijze van functioneren van de woningcorporaties. De klachten kunnen ook gaan over bedrijven die in opdracht van de woningcorporaties werken.

Welke klachten worden niet behandeld?

De klachtencommissie behandelt niet alle klachten. De volgende klachten neemt de commissie niet in behandeling:

- klachten over de hoogte van de huurprijs en servicekosten;
- klachten waarover al een oordeel is geveld door de rechter of die bij de rechter in behandeling zijn;
- klachten die niet eerst zijn besproken met de medewerker, de manager en de directeur;
- klachten die het algemene beleid van SWB betreffen. Bijvoorbeeld over het toewijzingsbeleid of verkoopbeleid.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt pas een klacht bij de Klachtencommissie indienen als u deze eerst besproken heeft met de medewerker, de manager en tenslotte de directeur van SWB. Als u van mening bent dat, ook na overleg, de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld, kunt u terecht bij de Klachtencommissie. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Het adres van het secretariaat is:
 Secretaris klachtencommissie
 t.a.v. mevrouw E. van Steenbrugge-
 Spiering
 De Hoef 2
 5311 GH Gameren

Wat gebeurt er met uw klacht?

Als u een klacht heeft ingediend, krijgt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht. Het kan zijn dat de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling neemt. De reden daarvan wordt u dan schriftelijk bekend gemaakt.

Na ontvangst van uw klacht vraagt de klachtencommissie aan uw woningcorporatie alle beschikbare informatie over uw klacht te verstrekken. Is deze informatie ontvangen, dan nodigt de klachtencommissie u en een vertegenwoordiger van uw corporatie uit om de situatie en uw mening mondeling toe te lichten tijdens een zitting. Deze uitnodiging krijgt u binnen zes weken na ontvangst van uw klacht. De zitting vindt alleen plaats wanneer dit noodzakelijk is voor het afhandelen van uw klacht.

De zitting vindt meestal plaats in het kantoor van uw woningcorporatie. U mag zich tijdens de vergadering laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een ander.

Na alle partijen te hebben gehoord, brengt de klachtencommissie binnen twee weken haar advies schriftelijk uit aan de directie van uw woningcorporatie. U ontvangt hiervan een kopie. De directie beraad zich over dat advies en neemt binnen twee weken een besluit. U ontvangt dus binnen vier weken na de hoorzitting schriftelijk bericht over het besluit van de corporatie.

Mocht uw klacht niet tot tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u natuurlijk altijd juridische hulp inroepen voor het eventueel nemen van verdere stappen.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Dan kunt u op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur contact opnemen met de afdeling Wonen via telefoonnummer 0344 - 60 19 14.