



# Woonwijzer

## Klacht woonruimteverdeling

SWB adverteert haar woningaanbod via [www.woongaard.com](http://www.woongaard.com) en in de **Woongaardkrant** in uw huis-aan-huisblad. **Woongaard** is een regionaal woonruimteverdeelsysteem waarin woningzoekenden gebruik kunnen maken van drie modellen: het aanbodmodel, het lotingmodel en het optiemodel. De combinatie van drie modellen maakt het voor de woningzoekenden mogelijk een keus te maken. Voor elk model gelden aparte toewijzingsregels.

**Bent u het oneens met een toewijzing, dan kunt u contact opnemen met een woonconsulent van de afdeling Wonen. Komt u met de woonconsulent niet tot overeenstemming, dan kunt u een gesprek aanvragen met de manager. Komt u er dan nog niet uit, dan kunt u zich richten tot de klachtencommissie. Alleen mensen die ingeschreven zijn als woningzoekenden, kunnen een klacht indienen bij de klachtencommissie.**

### Wie zit er in de klachtencommissie?

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en bestaat uit drie leden. Eén lid is voorgedragen door de Huurdersvereniging Lingewaarden, één door de gemeenten Buren en Neder-Betuwe en één lid is voorgedragen door SWB.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

De commissie neemt alleen klachten in behandeling die rechtstreeks betrekking hebben op het woonruimteverdelingsbeleid van SWB. De klacht kan alleen te maken hebben met de uitvoering van een toewijzing van SWB of met de urgentieverlening.

### Welke klachten worden niet behandeld?

De volgende klachten neemt de commissie niet in behandeling:

- klachten die betrekking hebben op de huur of huurverhoging;
- klachten die betrekking hebben op de technische staat van de woning;
- klachten waarvoor al een wettelijk geregelde voorziening bestaat;
- klachten waarvoor bij een andere instantie al een oordeel is gevraagd (bijvoorbeeld bij de Regionale klachtencommissie, kantonrechter of de Huurcommissie);
- klachten waarover de commissie al eerder een uitspraak heeft gedaan, tenzij nieuwe feiten of omstandigheden bekend zijn geworden.

**Hoe kunt u een klacht indienen?**

U kunt bij SWB een klachtenformulier krijgen. Dit formulier dient u zo volledig mogelijk ingevuld weer bij SWB in te leveren. U krijgt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Uw klacht wordt doorgegeven aan de betreffende medewerk(st)er van SWB die binnen twee weken op uw klacht reageert. Vervolgens krijgt u schriftelijk bericht. SWB stuurt het formulier door naar de klachtencommissie. De commissie bepaalt of u wordt uitgenodigd om uw klacht toe te lichten. Binnen zes weken (afhankelijk of er nader onderzoek nodig is) brengt de commissie een bindende uitspraak uit. U krijgt schriftelijk bericht van de uitspraak met daarbij de motieven die geleid hebben tot deze uitspraak.

***Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.***

**Meer informatie**

Heeft u nog vragen over de behandeling van uw klacht? Dan kunt u op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, de heer K. van der Weijden van SWB via telefoonnummer 0344 - 60 19 14.