

# ‘WONEN DOE JE MET PLEZIER’

Geschillenprocedure





**BIJ PRETTIG WONEN KOMT HEEL WAT KIJKEN. GOEDE SERVICE EN DIENSTVERLENING DOOR DE WONINGCORPORATIE HOREN DAARBIJ. SOMS ZIJN HUURDERS, WONINGZOEKENDEN OF ANDERE KLANTEN HIEROVER ECHTER NIET TEVREDEN. DE WONINGCORPORATIE PROBEERT DEZE KLACHTEN ZO GOED MOGELIJK OP TE LOSSEN. DAT LUKT VAAK, MAAR HELAAS NIET ALTIJD.**

### EEN ONOPGELOSTE KLACHT

Heeft u als klant van een woningcorporatie een klacht? Komt u er zelf niet uit met de woningcorporatie? Dan kunt u bij een onafhankelijke commissie terecht. Dit is de Regionale Geschillencommissie. Aangesloten hierbij zijn de woningcorporaties Sité Woondiensten, Woningstichting Dinxperlo, Woningstichting Bergh, ProWonen, Wonion, Viverion, Woningstichting De Groene Waarden en Woonstichting De Marken. Dit biedt u de mogelijkheid voor een onafhankelijke beoordeling van het geschil over de dienstverlening van de woningcorporatie.

Niet iedereen kan een verzoek indienen bij deze geschillencommissie. Dit kan alleen als u huurder, medehuurder, ex-huurder of woningzoekende bent. Ook bewonerscommissies en huurdersorganisaties kunnen van deze regeling gebruik maken. Behandeling van de geschillen is voor de klant kostenloos.

### DE GESCHILLENCOMMISSIE

De geschillencommissie bestaat uit minimaal drie mensen. Zij zijn benoemd op basis van hun opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond. Bijvoorbeeld praktiserende juristen, bouwkundigen en deskundigen op het gebied van wonen en sociaal maatschappelijk werk. Na bestudering van de stukken en beide partijen gehoord te hebben, geeft de geschillencommissie haar oordeel. Dit legt zij vast in een advies aan de woningcorporatie. Het bestuur van de corporatie dient daarna een besluit te nemen. Als u het niet eens bent met het advies van de Regionale Geschillencommissie dan heeft u altijd

nog de mogelijkheid om naar de kantonrechter te stappen. Bij een klacht die betrekking heeft op de vaststelling van een voorstel tot verhoging of wijziging van de huurprijs en/of de servicekosten, kunt u een beroep doen op de 'Huurcommissie'.

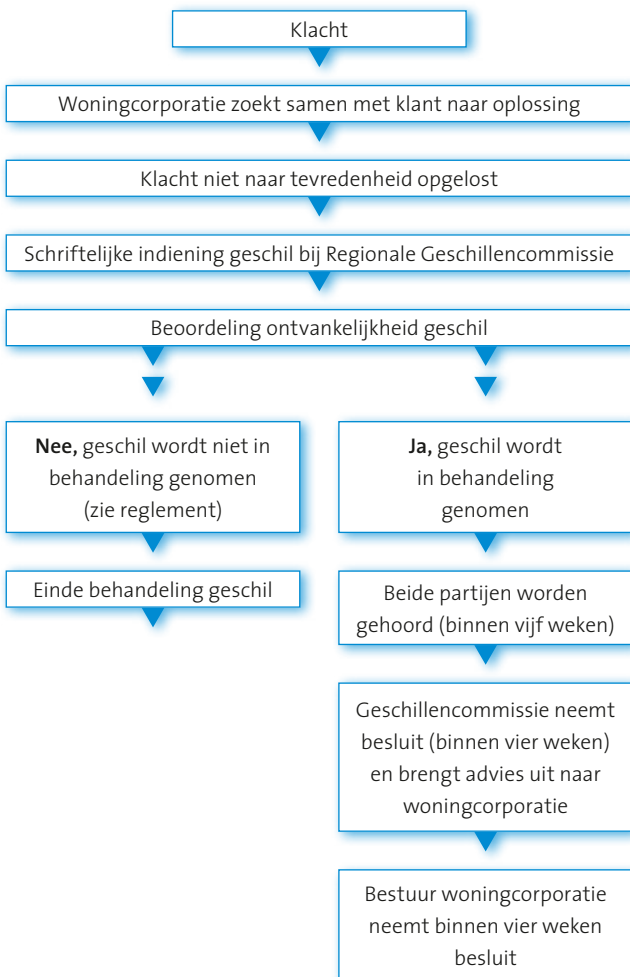


## ▶▶ DE BEHANDELING VAN EEN GESCHIL

### BIJ DE BEHANDELING VAN EEN GESCHIL VOLGT DE GESCHILLEN-COMMISSIE DE VOLGENDE STAPPEN:

- ▶ De klant meldt het geschil schriftelijk op het daartoe bestemde geschillenformulier. De corporatie kan u dit formulier toezenden of u haalt het op. U kunt het formulier ook downloaden van de website van de corporatie. Bij het formulier voegt u relevante (bewijs)stukken (bijvoorbeeld correspondentie).
- ▶ De geschillencommissie beoordeelt het geschil. In sommige gevallen wordt het geschil niet in behandeling genomen. Hiervoor verwijzen we u naar het reglement dat u kunt opvragen bij de corporatie of de geschillencommissie.
- ▶ De verzoeker en de corporatie ontvangen een uitnodiging voor een vergadering van de commissie. De vergadering vindt binnen vijf weken na indiening van het geschil plaats. De corporatie kan vooraf een verweerschrift indienen, de verzoeker ontvangt hiervan een afschrift. De commissie kan eventueel andere personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage aan de behandeling van het geschil kunnen leveren.
- ▶ Tijdens de vergadering worden beide partijen gehoord. Beide partijen kunnen zich hierbij laten bijstaan of iemand machtigen voor hen te spreken.
- ▶ De commissie neemt een besluit binnen vier weken na de vergadering over het geschil en het uit te brengen advies.
- ▶ Het bestuur van de woningcorporatie neemt binnen vier weken na het advies een besluit. Indien dit besluit afwijkt van het advies wordt dat gemotiveerd.

## ▶ DE PROCEDURE



▶ **REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND**

Antwoordnummer 4014, 7070 ZX ULFT

info@geschillencommissie-oost-gelderland.nl

▶▶ **SAMENWERKENDE OOST-GELDERSE WONINGCORPORATIES**

**DeGroeneWaarden**

Woningstichting

▶ Nijverheidsstraat 8  
7213 DB GORSSEL  
T 0575 49 27 73  
www.degroenewaarden.nl

**proWonen**

▶ Postbus 18  
7270 AA BORCULO  
T 0545 25 16 00  
www.prowonen.nl

Sité



Woondiensten

▶ Postbus 172  
7000 AD DOETINCHEM  
T 0314 37 20 00  
www.site-woondiensten.nl

**wonion**



▶ Postbus 145  
7070 AC ULFT  
T 0315 69 60 00  
www.wonion.nl

**Viverion**

▶ Postbus 123  
7240 AC LOCHEM  
T 088 321 321 0  
www.viverion.nl

**WM**

WOONSTICHTING DE MARKEN

▶ Prinses Beatrixweg 2  
7433 DB SCHALKHAAR  
T 0570 676 125  
www.demarken.nl



Woningstichting

**Bergh**

▶ Postbus 191  
7040 AD 's-HEERENBERG  
T 0314 66 29 68  
www.wsbergh.nl

**WSD**

▶ Postbus 30  
7090 AA DINXPERLO  
T 0315 65 14 61  
www.wsdinxperlo.nl