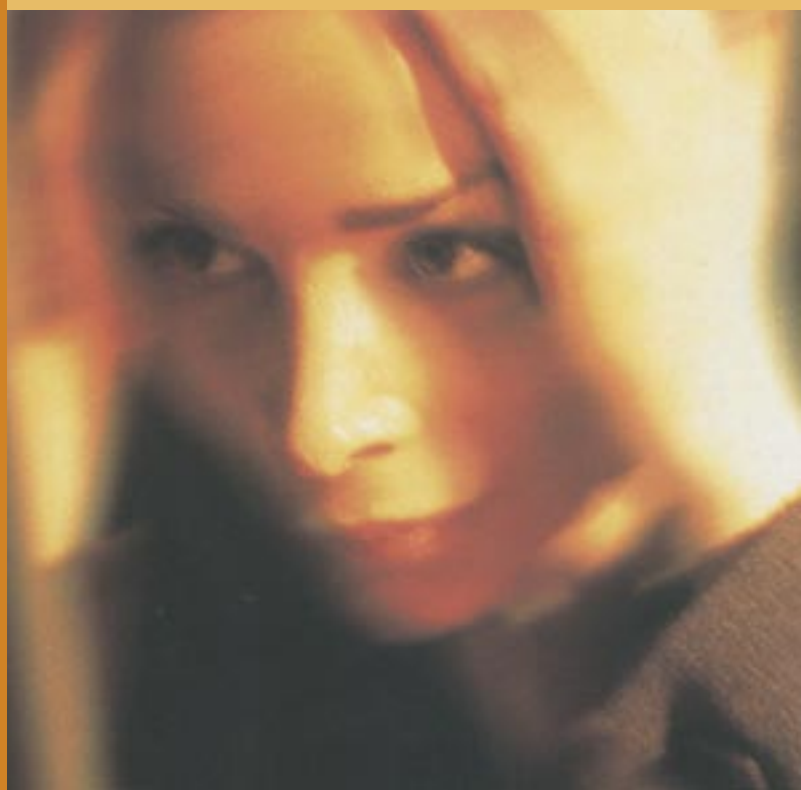


**A**lles over



WONINGSTICHTING DEN HELDER

Klachten  
&  
Geschillen



# Alles over Klachten en Geschillen

Heeft u problemen met uw buren? Bent u het niet eens met de huurprijsaanpassing? Vindt u dat Woningstichting Den Helder uw woning niet goed onderhoudt? Heeft u een klacht over één van onze medewerkers? Bent u ontevreden over de dienstverlening van Woningstichting Den Helder? Kortom, vindt u dat er zaken anders kunnen!?

Wij werken er hard aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch ontevreden zijn over Woningstichting Den Helder, laat ons dat dan weten. In deze folder besteden we aandacht aan specifieke problemen, zoals burenoverlast en problemen met de huurprijs. Ook staan de stappen vermeld die u kunt nemen als u een klacht over Woningstichting Den Helder heeft.

## Burenoverlast

Woningstichting Den Helder vindt het belangrijk dat u prettig woont. Daarom bieden wij u een goed onderhouden woning aan en investeren we veel in uw directe woonomgeving. Ondanks al die inspanningen kan het gebeuren dat uw plezier in het wonen wordt verstoord door overlast. Overlast kan verschillende oorzaken hebben. Mensen verschillen nu eenmaal qua leeftijd, gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling, karakter of hobby's. Ondervindt u problemen met het gedrag van uw buren? Dan geven wij u graag de volgende adviezen.

### 1. Praat er over met uw buren

Vaak zijn mensen zich er niet of onvoldoende van bewust dat ze overlast veroorzaken. Ga daarom een gesprek aan met degene waar u last van heeft. Wacht daarmee niet te lang, want kleine irritaties kunnen groter worden als u er niet over praat. Ga niet praten op het moment dat u boos of geïrriteerd bent. Vaak zegt u dan dingen waar u later spijt van heeft.

### 2. Kijk of er in de buurt meer mensen zijn die dezelfde klachten ervaren

Samen staat u sterker. Praat er eens over met andere omwonenden. Schrijf daarom op wat er precies gebeurt en wanneer het gebeurt. Als de overlast voortduurt is het verstandig om de politie te bellen. Die kan (bij geconstateerde overlast) eventueel een proces-verbaal opmaken.

### 3. Vraag Woningstichting Den Helder om bemiddeling

Als uw pogingen op niets uitlopen, kan Woningstichting Den Helder voor u bemiddelen. Meldt uw klacht dan schriftelijk of telefonisch. (0223-660785)

Voor meer informatie over burenoverlast zie de folder "Alles over burenoverlast".

## Klachten over woningtoewijzing en urgentie

Hoewel de corporaties zorgen voor de uitvoering, is de gemeente verantwoordelijk voor de woningtoewijzing en het verlenen van urgentie. De gemeente Den Helder en Woningstichting Den Helder hebben hierover in een convenant duidelijke afspraken vastgelegd. Voor vragen en klachten, als u er met Woningstichting Den Helder niet uitkomt, kunt u dus terecht bij de gemeente Den Helder.

## Klachten over huurverhoging en servicekosten

- Bent u het niet eens met de jaarlijkse huurprijsaanpassing?
- Heeft u problemen met de afrekening van de servicekosten?
- Vindt u het voorschot van de servicekosten te hoog?
- Meent u dat uw woning ernstige onderhoudsgebreken vertoont?

U kunt het beste eerst met een medewerker van Woningstichting Den Helder gaan praten. Maar als u er met Woningstichting Den Helder niet uitkomt, dan kunt u de huurcommissie vragen een uitspraak te doen.

### Stap 1: Ontevreden over Woningstichting Den Helder? Laat het ons weten!

Bespreek uw probleem met één van onze medewerkers. Dat kan telefonisch, maar u kunt ook ons kantoor bezoeken op afspraak. Kunt u het niet eens worden met onze medewerker? Vraag dan naar de leidinggevende van de betreffende medewerker. Samen zoeken we dan naar een bevredigende oplossing.

Als u na dit gesprek vindt dat uw probleem niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u een klacht indienen (stap 2).

### Stap 2: Een klacht indienen bij Woningstichting Den Helder

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen. Beschrijf het probleem zo feitelijk mogelijk. U kunt uw brief sturen naar Woningstichting Den Helder. U hoeft uw brief niet te richten aan een bepaalde persoon. Woningstichting Den Helder zorgt ervoor dat uw klacht terecht komt bij degene die uw probleem het beste kan behandelen.

Woningstichting Den Helder streeft er naar om binnen tien werkdagen een schriftelijke reactie te geven. U krijgt van ons een brief, waarin uitleg wordt gegeven over wat wij gaan doen om uw klacht op te lossen en binnen welke termijn. Ook staat in deze brief wie bij Woningstichting Den Helder uw klacht in behandeling heeft.

Bij spoedeisende zaken krijgt u uiteraard zo snel mogelijk antwoord. Wij doen ons uiterste best uw klacht, in overleg met u, zo goed en zo snel mogelijk tot een goed einde te brengen.



brengen. Toch kan het zijn dat u het niet eens bent met de door Woningstichting Den Helder genomen beslissing. Als u vindt dat uw klacht nog steeds niet bevredigend is opgelost, dan kunt u overgaan tot het melden van uw klacht bij de Geschillenadviescommissie.

## **Geschillenadviescommissie**

Als u er met Woningstichting Den Helder niet uitkomt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillenadviescommissie. Dit is een onpartijdige commissie, ingesteld door een aantal sociale verhuurders in Noord-Holland. De commissie bestaat uit drie leden, waarvan één lid door de verhuurders en één lid door de huurders wordt voorgedragen. Het derde lid is een onafhankelijk benoemde voorzitter. De commissie wordt ondersteund door een secretaris.

De Geschillenadviescommissie werkt op basis van het principe van hoor en wederhoor. U heeft de vrijheid om u te laten ondersteunen door derden. U kunt uw klacht alleen schriftelijk bij de commissie indienen, binnen zes maanden na het ontstaan van die klacht. Vermeld in ieder geval uw naam en adres, de feiten waarover u klaagt en de oplossing die u wenselijk acht.

### **Welke klachten behandelt de Geschillenadviescommissie:**

- De commissie neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op onderwerpen die zijn geregeld in de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte. Dat wil zeggen: klachten over de hoogte van de huurprijs en/of de servicekosten. Voor deze klachten kunt u terecht bij de Huurcommissie (zie elders in deze folder).
- De commissie behandelt geen klachten waarover al eerder een oordeel is verzocht van een andere wettelijke geschillenbeslechtende instantie (bijvoorbeeld de huurcommissie), of die behoren tot de competentie van zo'n instantie (bijvoorbeeld urgentietoewijzing).
- Klachten over woningtoewijzing en urgentie neemt de commissie niet in behandeling (zie elders in deze folder).
- Als blijkt dat een klacht niet eerst werd voorgelegd aan en behandeld door Woningstichting Den Helder, dan neemt de commissie deze niet in behandeling. Als u kunt aantonen dat Woningstichting Den Helder uw klacht niet binnen vier weken heeft beantwoord, dan neemt de commissie uw klacht wel in behandeling.
- Een klacht moet ingediend worden binnen zes maanden na het voorval waarop de klacht betrekking heeft.
- Als de zaak waarover u klaagt door Woningstichting Den Helder reeds in handen is gegeven van een deurwaarder of advocaat, dan is uw klacht voor de commissie niet ontvankelijk. Wellicht ten overvloede: het indienen van een klacht bij de Geschillenadviescommissie heeft geen opschortende werking!

### **Werkwijze van de Geschillenadviescommissie**

De Geschillenadviescommissie werkt volgens een klachtenreglement dat is opgesteld in overleg met verhuurders en huurderbelangenorganisaties. Het reglement is op te vragen bij Woningstichting Den Helder. De commissie toetst de ontvangen klachten eerst aan dit reglement. Niet alle klachten leiden tot een hoorzitting, maar het kan zijn dat de Geschillenadviescommissie u oproept om een mondelinge toelichting te geven. Een klacht wordt binnen drie maanden door de Geschillenadviescommissie behandeld (en bij ingewikkelde zaken kan die termijn nog eens met drie maanden worden verlengd). Binnen deze periode ontvangt Woningstichting Den Helder de schriftelijke uitspraak (advies) van de commissie.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de corporatie op het geschil.

Het advies van de Geschillenadviescommissie is niet bindend. Dat wil zeggen dat Woningstichting Den Helder van dat advies mag afwijken. Woningstichting Den Helder zal dat echter alleen doen om heel zwaarwegende redenen. In de praktijk gaat Woningstichting Den Helder dus bijna altijd akkoord met het advies van de Geschillenadviescommissie.

Indien u het advies van de commissie, of de beslissing van Woningstichting Den Helder over het advies, niet accepteert, dan kunt u in beroep gaan bij de kantonrechter.

### **Kosten**

Het behandelen van uw klacht door Woningstichting Den Helder en door de Geschillenadviescommissie is kosteloos.

### **Adres**

Indien u een klacht wilt voorleggen aan de Geschillenadviescommissie kunt u deze sturen naar onderstaand adres:

**Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland  
Postbus 90, 1780 AB Den Helder**

### **De kantonrechter**

Gelukkig komt het niet vaak voor dat een klacht zo ernstig is of zo uit de hand loopt dat de rechter eraan te pas moet komen. Maar het staat u natuurlijk altijd vrij om naar de rechter te stappen. Woningstichting Den Helder kan u daarbij niet helpen. U zult zelf rechtshulp moeten regelen.

### **Huurcommissie**

De huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen. Er zijn 59 huurcommissies, ondersteund door één secretariaat. Het secretariaat van de huurcommissies is onderdeel van het ministerie van VROM.



### ***Wat doet de huurcommissie?***

U kunt bij de huurcommissie terecht met vragen over:

- Toetsing aanvang huurprijs
- Huurverlaging op grond van punten (woningwaarderingstelsel)
- Huurverlaging op grond van onderhoudsgebreken
- Servicekosten
- Huurprijs na verbetering

### ***Leges betalen***

Voor de meeste zaken die de huurcommissie in behandeling neemt, moet u leges betalen. Deze bedragen € 11,- (prijspeil 2005) en moeten vooraf worden betaald. Indien u de leges niet op tijd betaalt, wordt uw verzoek niet ontvankelijk verklaard. Dat betekent dat uw zaak dan niet verder in behandeling wordt genomen. Indien u in het gelijkgesteld wordt, ontvangt u uw leges terug.

### ***Hoe te handelen?***

Als u een verzoek bij de huurcommissie wilt indienen, moet u gebruik maken van een formulier. Voor elke procedure die u wilt starten, heeft de huurcommissie een formulier beschikbaar. Wilt u deze formulieren en wilt u weten waar u het verzoekschrift kunt indienen? Neem dan even contact op met Woningstichting Den Helder. Onze medewerkers helpen u dan verder.

Meer informatie over de procedures bij de huurcommissie kunt u vinden op de website van het Ministerie van VROM ([www.vrom.nl](http://www.vrom.nl)).

### ***Uitspraak Huurcommissie***

De uitspraak van de huurcommissie is bindend. Indien u het niet eens bent met de uitspraak kunt u een dagvaardingsprocedure starten. U kunt zich dan laten bijstaan door bijvoorbeeld het Bureau voor Rechtshulp of een advocaat.



WONINGSTICHTING DEN HELDER

Middenweg 159, 1782 BE Den Helder  
tel. (0223) 677 677, fax (0223) 633 505

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