

Heeft u problemen met uw buren? Bent u het niet eens met de huurprijsaanpassing? Vindt u dat de woning niet goed wordt onderhouden? Heeft u een klacht over één van onze medewerkers? 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 ons, laat het ons dan weten. In deze folder besteden we aandacht aan specifieke problemen, zoals problemen met de huurprijs of een medewerker. Ook staan de stappen vermeld die u kunt nemen als u een klacht over ons heeft.

Burenoverlast

Ervaart u overlast van uw buren. Neem dan de folder *'Alles over Burenoverlast'* mee. Hierin staat precies beschreven wat u kunt doen en wat wij voor u kunnen betekenen. De folder staat ook op de website www.wsdh.nl.

Klachten over woningtoewijzing en urgentie

Hoewel de corporaties zorgen voor de uitvoering, is de gemeente verantwoordelijk voor de woningtoewijzing en het verlenen van urgentie. Wij hebben hierover met de gemeente duidelijke afspraken gemaakt. Voor vragen en klachten, als u er met ons 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? Meent u dat de woning ernstige onderhoudsgebreken vertoont?

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

Stap 1: Ontevreden over ons? Laat het ons weten!

Bespreek uw klacht met één van onze medewerkers. Dat kan telefonisch of op kantoor. Kunt u het niet eens worden met onze medewerker? Vraag dan naar de leidinggevende van de medewerker. Samen zoeken we dan naar een bevredigende oplossing.

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

Stap 2: Een klacht indienen

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

Wij streven 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, binnen welk termijn en wie de 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 snel mogelijk tot een goed eind te brengen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent met de door ons genomen beslissing. Als u vindt dat uw klacht niet bevredigend is opgelost, dan kunt u overgaan tot het melden van uw klacht bij de geschillenadviescommissie



GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

De Geschillenadviescommissie 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 de klacht. Vermeld in ieder geval uw naam en adres, de feiten waarover u klaagt en de oplossing die u wenselijk acht.

De Geschillenadviescommissie behandelt de volgende klachten niet:

- Klachten 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 servicekosten. Voor deze klachten kunt u terecht bij de Huurcommissie.
- 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.
- Klachten over woningtoewijzing en urgentie.
- Als de klacht niet eerder aan ons is voorgelegd. Als u kunt aantonen dat wij niet binnen vier weken hebben beantwoord, dan neemt de commissie

uw klacht wel in behandeling.

- Als de zaak waarover u klaagt door ons reeds uit handen is gegeven aan een deurwaarder of advocaat. Dan is uw klacht niet ontvankelijk. Wellicht ten overvloede: het indienen van een klacht bij de geschillenadviescommissie heeft geen opschortende werking!

Werkwijze Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie werkt volgens een klachtenreglement dat is opgesteld in overleg met verhuurders en huurderbelangenorganisaties. Het reglement is bij ons op te vragen. 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 behandeld (bij ingewikkelde zaken kan deze termijn nog eens met drie maanden worden verlengd). Binnen deze periode ontvangen wij 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 wij van het advies mogen afwijken. Wij zullen dat echter alleen doen om heel zwaarwegende redenen.

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

Kosten

Het behandelen van uw klacht door ons en door de Geschillenadviescommissie is kosteloos.



WONINGSTICHTING DEN HELDER

Woningstichting Den Helder Tel.: 0223 677677
Middenweg 159 www.wsdh.nl
1782 BE Den Helder Email: info@wsdh.nl



HELDER VASTGOED BV

Helder Vastgoed BV Tel.: 0223 677677
Middenweg 159 www.heldervastgoed.nl
1782 BE Den Helder Email: info@wsdh.nl

Adres Geschillenadviescommissie

Het adres is:

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. Wij kunnen u daarbij niet helpen. U zal 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 meerdere huurcommissies, ondersteund door één secretariaat. Het secretariaat van de Huurcommissies valt onder toezicht van de minister van Wonen en Rijksdienst.

Wat doet de Huurcommissie?

U kunt bij de Huurcommissie terecht met vragen over:

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

Leges betalen aan de Huurcommissie

Voordat de Huurcommissie een verzoek inhoudelijk in behandeling neemt, betaalt u als indiener van het verzoek een voorschot op de leges. Particulieren betalen € 25,-. De Huurcommissie doet uitspraak op het verzoek en bepaalt wie van de partijen in het gelijk

wordt gesteld. De verliezende partij moet de leges betalen (ook als dit niet de partij is die het verzoek indiende).

Als u het verzoek heeft ingediend en door de Huurcommissie in het gelijk wordt gesteld, krijgt u de betaalde leges na de uitspraak terug. Wordt u als indiener in het ongelijk gesteld, dan krijgt u het geld niet terug. Het kan zijn dat u gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld. U krijgt dan de leges gedeeltelijk 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 contact op met ons. Onze medewerkers helpen u dan verder.

Meer informatie over de procedures bij de Huurcommissie kunt u vinden op de website www.huurcommissie.nl.

Uitspraak Huurcommissie

De uitspraak van de Huurcommissie is bindend. Indien u het niet eens bent met de uitspraak, dan kunt u een gerechtelijke procedure starten. U kunt zich dan laten bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat.

versie 011018



WONINGSTICHTING DEN HELDER

Woningstichting Den Helder
Middenweg 159
1782 BE Den Helder

Tel.: 0223 677677
www.wsdh.nl
Email: info@wsdh.nl



HELDER VASTGOED BV

Helder Vastgoed BV
Middenweg 159
1782 BE Den Helder

Tel.: 0223 677677
www.heldervastgoed.nl
Email: info@wsdh.nl