

Heeft u problemen met uw burenen? Bent u het niet eens met de huurprijsaanpassing? Vindt u dat de woning niet goed wordt onderhouden? Of 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. In deze folder besteden we aandacht aan specifieke problemen, zoals problemen met de burenen, problemen met de huurprijs of als u ontevreden bent over een van onze medewerkers of onze dienstverlening.

Burenoverlast

Ervaart u overlast van uw burenen? 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 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?

Laat het ons weten. Zodat wij uw klacht kunnen onderzoeken en oplossen. Mocht u er met ons niet uitkomen dan kunt u de Huurcommissie vragen een uitspraak te doen. Verderop in deze folder informeren wij over de procedure van de huurcommissie.

HEEFT U EEN KLACHT OVER ONZE DIENSTVERLENING?

Volg onderstaande stappen wanneer u een klacht heeft over onze dienstverlening, zoals bijvoorbeeld:

- het niet nakomen van afspraken;
- het handelen van onze medewerkers;
- de kwaliteit van werkzaamheden die door ons, of in opdracht van ons zijn uitgevoerd.

Stap 1: Neem contact met ons op via de telefoon of e-mail

Dan proberen wij het, samen met u en de betreffende medewerker of afdeling, op te lossen.

Stap 2: Een officiële klacht indienen

Kwam u er met de betreffende medewerker of afdeling niet uit? Dan kunt u een officiële klacht bij indienen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen ter attentie van de directie. Dat kan per post of per e-mail (klacht@wsdh.nl). Het is belangrijk dat u de klacht zo nauwkeurig mogelijk beschrijft.

Wij streven er naar om binnen tien werkdagen een schriftelijke reactie te geven. Bij spoedeisende zaken krijgt u uiteraard zo snel mogelijk antwoord.

Wij doen ons uiterste best uw klacht 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 of de wijze waarop wij uw klacht hebben afgehandeld. Is uw klacht door ons niet naar tevredenheid opgelost? Dan kunt u een geschil indienen bij de Bovenregionale Geschillencommissie.



Stap 3: Indienen klacht bij de Bovenregionale Geschillencommissie

De Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord is een onpartijdige geschillencommissie. De Geschillencommissie bestaat uit een voorzitter en uit leden die zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties en uit leden die zijn voorgedragen door de woningcorporaties. De commissieleden zijn onafhankelijk, onpartijdig en maatschappelijk betrokken: ze weten wat er speelt in de samenleving en vinden het belangrijk dat we zo aangenaam mogelijk wonen en leven.

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 per post indienen. Vermeld in ieder geval uw naam en adres, de feiten waarover u klaagt en de oplossing die u wenselijk acht.

*Bovenregionale Geschillencommissie
Noord-Holland Noord
Antwoordnummer 521
1800 VB Alkmaar (een postzegel is niet nodig)*

De belangrijkste voorwaarden voor het indienen van een klacht bij de Geschillenadviescommissie zijn:

- een klacht mag niet later dan een jaar na het ontstaan van de klacht worden ingediend;
- een klacht mag niet anoniem ingediend worden of discriminerend zijn;

- uit de klacht moet duidelijk zijn wat de corporatie wordt verweten;
- klachten over woningtoewijzing en urgentie worden door de Geschillencommissie niet behandeld;
- klachten waar volgens de wet alleen een rechter of de huurcommissie over mogen oordelen, worden niet in behandeling genomen;
- de corporatie moet voldoende kans hebben gehad om de klacht op te lossen;
- de klager moet zelf belang hebben bij het oplossen van de klacht;
- een klacht mag niet al eerder aan een andere onafhankelijke instantie zijn voorgelegd;
- een klacht mag niet al eerder door de geschillencommissie zijn behandeld en voorzien van een advies, ook als de corporatie besloten heeft van het advies af te wijken.

Wat u kunt verwachten?

1. Binnen twee weken nadat u de klacht heeft ingediend, laat de geschillencommissie weten of uw klacht in behandeling wordt genomen.
2. Wordt uw klacht in behandeling genomen? Dan wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting binnen drie weken na ontvangst van alle informatie van u en van de corporatie.
3. Tijdens die hoorzitting kunt u uw verhaal doen. U kunt zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een andere persoon. Ook de woningcorporatie komt aan het woord.



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

4. De hoorzitting is besloten en anoniem: uw klacht en persoonlijke gegevens blijven dus geheim.
5. De commissie geeft een onafhankelijk advies aan de corporatie, op basis van alle informatie. U ontvangt ook een exemplaar van het advies.

Het behandelen van uw klacht is gratis. En u kunt de klacht altijd weer intrekken.

HEEFT U EEN KLACHT OVER DE HUURVERHOOGING EN SERVICEKOSTEN

U heeft een klacht over de jaarlijkse huurprijsaanpassing, afrekening van de servicekosten of u meent dat de woning ernstige onderhoudsgebreken vertoont en u bent er met ons niet uitgekomen. Dan kunt u de Huurcommissie vragen een uitspraak te doen.

Wat is de 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. U krijgt de leges niet terug als u in het ongelijk wordt gesteld.

Hoe te handelen?

Als u een verzoek bij de Huurcommissie wilt indienen, dient u gebruik te maken van een formulier. Voor elke procedure die u wilt starten heeft de Huurcommissie een formulier beschikbaar. Deze kunt u vinden op de website van de huurcommissie (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 bij de kantonrechter. U kunt zich dan laten bijstaan door bijvoorbeeld een advocaat.

versie 050122



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