

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 urgentie

De gemeente Den Helder heeft ons gemandateerd om te beslissen op de urgentieaanvragen. Bij vragen of klachten kunt u eerst contact met ons opnemen. Komt u er met ons niet uit? Dan dient u contact op te nemen met 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 inschakelen.

Ontevreden over ons? Laat het ons weten.

Stap 1: Onderling overleg

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.

Mocht u van mening zijn dat uw klacht door de medewerker of de leidinggevende niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt u een klacht indienen (stap 2).

Stap 2: Een klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk of per mail indienen bij de geschillencommissie. 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. Als u vindt dat uw klacht niet bevredigend is opgelost, dan kunt u overgaan tot het melden van uw klacht bij de Bovenregionale Geschillenadviescommissie Noord-Holland Noord.

Wat doet de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord?

Een klacht wordt door de huurder altijd eerst voorgelegd aan de corporatie. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht of de uitkomst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke



geschillencommissie. De geschillencommissie beoordeelt klachten van huurders en brengt vervolgens een onafhankelijk advies uit aan de woningcorporatie. Met dit advies kan de klacht worden opgelost. Het advies kan voor de corporatie ook aanleiding zijn om bepaalde zaken in de toekomst anders te doen. Zo werken we met elkaar aan een nog betere dienstverlening.

Wie maken deel uit van de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord?

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 met elkaar zo aangenaam mogelijk wonen en leven.

U heeft een klacht. Wat nu?

Een klacht bij de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord dient u in per e-mail of per post. U geeft duidelijk aan wat er aan de hand is en onderbouwt uw klacht eventueel met documenten of beeldmateriaal. Als de klacht in behandeling kan worden genomen dan krijgt u een uitnodiging om deel te nemen aan een hoorzitting. U kunt zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een andere persoon. Uw klacht wordt kosteloos behandeld en u kunt deze altijd weer intrekken. De belangrijkste voorwaarden voor het indienen van een klacht 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 van aard zijn;
- uit de klacht moet duidelijk zijn wat de corporatie wordt verweten;
- klachten waar volgens de wet alleen een rechter of de huurcommissie over mogen

oordelen, zullen niet in behandeling worden genomen;

- de corporatie moet voldoende in de gelegenheid zijn geweest 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.

Het volledige overzicht van voorwaarden vindt u in het [Klachtenreglement bovenregionale geschillencommissie Noord-Holland Noord Definitief 20201223.pdf](#)

Hoe verloopt de procedure?

Binnen twee weken nadat u de klacht heeft ingediend, krijgt u van de geschillencommissie bericht. De commissie laat weten of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Is dat het geval? Dan wordt u binnen drie weken na ontvangst van alle relevante informatie van u en van de corporatie, uitgenodigd voor een hoorzitting. Tijdens die hoorzitting kunt u uw verhaal doen. Ook de woningcorporatie komt aan het woord. De hoorzitting is besloten en anoniem: uw klacht en persoonlijke gegevens blijven dus binnenskamers. De commissie geeft, op basis van alle verstrekte informatie, een onafhankelijk advies aan de corporatie. Uiteraard ontvangt u ook een exemplaar van het advies.

Meer weten?

Wilt u meer weten over de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord? Bekijk dan [Klachtenreglement bovenregionale geschillencommissie Noord-Holland Noord Definitief 20201223.pdf](#)



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

Een klacht indienen?

U kunt uw schriftelijke klacht opsturen naar:
Bovenregionale Geschillencommissie Noord-
Holland Noord
Antwoordnummer 521
1800 VB Alkmaar
(een postzegel is niet nodig)

U mag de klacht ook per e-mail versturen naar:
geschillencommissieNHN@gmail.com

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 200121



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