



**Geschillencommissie  
Wonen Zuid-Holland Zuid**



**Geschillencommissie  
Wonen Zuid-Holland Zuid**

## **Geschillenregeling**

*Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat is niet altijd te voorkomen. Ook een woningcorporatie maakt wel eens een fout of doet iets wat een klant niet bevalt. In de meeste gevallen kunnen vergissingen snel recht gezet worden, maar niet altijd. Dan groeit een klacht uit tot een geschil. Een onpartijdig oordeel over zo'n geschil met de corporatie is dan nodig. Hiervoor is de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid opgericht.*

*In deze brochure kunt u lezen wat onder een geschil verstaan wordt, hoe u een geschil aan de Geschillencommissie voorlegt en op welke manier deze commissie werkt.*

## **Onafhankelijke commissie**

De Geschillencommissie is een officieel onafhankelijke commissie die geschilsituaties beoordeelt en onpartijdige uitspraken doet. Op dit moment zijn dertien corporaties aangesloten bij deze Geschillencommissie.

De commissie telt zes leden en twee voorzitters. Deze personen zijn onafhankelijk: ze werken niet bij de aangesloten woningcorporaties of de huurdersraden en zijn geen bestuurder van de corporaties. Bij een zitting zijn tenminste twee leden en een voorzitter aanwezig, niet de hele commissie.

De werkwijze van de Geschillencommissie is vastgelegd in een geschillenreglement. Deze brochure is een samenvatting van dit reglement. Als u het volledige reglement wilt hebben, dan kunt u dit op de website vinden of bij de corporaties ophalen of aanvragen. De website is [www.geschillencommissie-wonen-zhz.nl](http://www.geschillencommissie-wonen-zhz.nl).

## **Wie kan een geschil indienen?**

De Geschillencommissie is er voor alle klanten van de aangesloten woningcorporaties, die bij hun eigen woningcorporaties de klachtenprocedure hebben doorlopen. Bent u huurder of ex-huurder, MGE/Koopgarant bewoner of koper van een woning van de corporatie en voelt u zich persoonlijk benadeeld door uw woningcorporatie en komt u er gezamenlijk niet meer uit? Dan kunt u de Geschillencommissie om een onpartijdig oordeel vragen.

## **Wat is een geschil?**

Er is een belangrijk verschil tussen een klacht en een geschil. Niet ieder probleem dat zich voordoet komt in aanmerking voor behandeling door de Geschillencommissie. Heeft u zich bijvoorbeeld geërgerd aan een fout met een bankafschrijving, een slecht uitgevoerde reparatie of vindt u dat u onvriendelijk te woord bent gestaan, dan zijn dat klachten waarmee u niet rechtstreeks naar de Geschillencommissie kunt gaan. In dat soort gevallen wendt u zich eerst tot de betreffende woningcorporatie en volgt u de procedure voor de interne afhandeling van klachten. Medewerkers en in tweede instantie de directeur van de woningcorporatie zullen proberen uw klacht zo goed mogelijk te verhelpen. In het algemeen lukt dat ook. Gemaakte fouten worden hersteld, misverstanden uit de wereld geholpen.

Soms kunt u het niet eens worden met de corporatie en blijft de klacht bestaan. Pas dan is er sprake van een geschil en is er een rol weggelegd voor de Geschillencommissie.

## **Voorwaarden voor behandeling van een geschil**

Een geschil dat in behandeling genomen wordt, moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden zijn:

- De situatie is ontstaan door toedoen of nalatigheid van de corporatie;
- Het probleem is een situatie waar de corporatie verantwoordelijk voor is;
- U heeft geprobeerd via de woningcorporatie het probleem op te lossen en u heeft de klachtenprocedure van deze corporatie geheel gevolgd.

## **Welke geschillen neemt de commissie niet in behandeling?**

De volgende geschillen neemt de Geschillencommissie niet in behandeling:

- Een geschil over woonruimteverdeling. Het beoordelen van de woonruimteverdeling behoort tot de taken van de Geschillencommissie Woonruimteverdeling.
- Voor bezwaren tegen de huurverhoging bestaat een procedure bij de Huurcommissie.
- Klachten die gaan over het algemene beleid worden niet door de Geschillencommissie behandeld. De bewonersvertegenwoordiging van de corporatie wordt betrokken bij het beleid. Als u kritische vragen heeft bij het beleid, kunt u het beste contact opnemen met de bewonersvertegenwoordiging. Stuur uw brief voor de bewonersvertegenwoordiging naar uw woningcorporatie. Die zorgt dat de brief doorgestuurd wordt aan de bewonersvertegenwoordiging.
- Als het geschil inmiddels ook is voorgelegd aan de rechter, of in handen is gegeven van een deurwaarder of advocaat neemt de Geschillencommissie het geschil niet in behandeling. U moet hier dan wel van op de hoogte zijn.



### **Hoe werkt de Geschillencommissie?**

U kunt uw geschil voorleggen door het invullen van een formulier. Dit formulier is als bijlage bij deze brochure gevoegd. De commissie bevestigt binnen een week schriftelijk de ontvangst van uw formulier. In deze bevestiging wordt tevens aangegeven hoe de verdere procedure is.

U krijgt binnen vier weken schriftelijk bericht of de Geschillencommissie uw verzoek in behandeling neemt. Als het niet in behandeling wordt genomen worden de redenen hiervoor aan u meegedeeld.

### **De behandeling van uw geschil**

De Geschillencommissie vraagt bij de woningcorporatie aanvullende informatie op. De commissie beoordeelt alle informatie en kan het geschil op de volgende manieren behandelen.

- De commissie doet uitspraak, zonder een zitting te houden; of
- De commissie houdt een hoorzitting waarin u als klager wordt uitgenodigd en een vertegenwoordiger van de corporatie; of
- De commissie stelt de behandeling uit. De corporatie krijgt dan een bepaalde tijd om het geschil op te lossen of om onderzoek te doen.

U krijgt uiteraard bericht hoe uw geschil zal worden behandeld. Bij een hoorzitting kunt u zelf een mondelinge toelichting geven. Maar u mag eventueel een (juridisch) adviseur meenemen die u helpt bij het geven van de toelichting. De kosten voor een adviseur zijn in principe voor u zelf, maar de commissie kan aan de corporatie adviseren de kosten te vergoeden, of een gedeelte daarvan.

Wanneer de commissie haar onderzoek heeft afgerond, komt ze met een advies. Dit advies wordt aan u als klager en aan de corporatie gestuurd. Een verslag van de hoorzitting waarin uw geschil is behandeld wordt als bijlage bij dit advies gevoegd. Het advies aan de corporatie is zwaarwegend. De directie van de betreffende corporatie neemt het uiteindelijke besluit. Een bericht over het eindoordeel ontvangt u van de betreffende corporatie. In principe neemt de corporatie het advies van de geschillencommissie over. De corporatie kan in uitzonderlijke situaties afwijken van het zwaarwegende advies. Zij overlegt hierover dan met de Geschillencommissie.

### **Hoe lang duurt de behandeling?**

De bedoeling is dat geschillen snel worden beoordeeld en afgehandeld. Maar zorgvuldigheid is ook belangrijk. Daarom moet u in de praktijk rekening houden met een behandelingstijd van enkele maanden.

In het reglement van de Geschillencommissie staan een aantal termijnen genoemd waarbinnen het geschil behandeld moet zijn. De commissie brengt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie maanden nadat het geschil is ontvangen advies uit aan de corporatie. Als een hoorzitting gehouden wordt, ontvangt u binnen twee weken na de hoorzitting het oordeel van de commissie.

U ontvangt uiterlijk binnen twee weken nadat de corporatie het advies ontvangen heeft de schriftelijke beslissing van de corporatie.

### **Geschil indienen is gratis**

Er zijn voor u geen kosten verbonden aan de behandeling door de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie wordt u op verzoek gratis toegezonden. Deze folder is een verkorte weergave van het reglement. Rechten kunnen alleen ontleend worden aan het reglement.

### **Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid**

Postbus 610  
3300 AP DORDRECHT

Telefoon: 085 - 210 02 44  
info@geschillencommissie-wonen-zhz.nl  
www.geschillencommissie-wonen-zhz.nl