

DeGroeneWaarden
Woningstichting

Nijverheidsstraat 8
7213 DB GORSSEL
T 0575 49 27 73
www.degroenewaarden.nl

Sité  **Woondiensten**

Postbus 172
7000 AD DOETINCHEM
T 0314 37 20 00
www.site-woondiensten.nl



SPECTRUM WONEN

Postbus 123
7240 AC LOCHEM
T 0573 22 20 77
www.spectrumwonen.nl

prowonen

Postbus 51
7150 AB EIBERGEN
T 0545 46 34 00
www.prowonen.nl

wonion 

Postbus 81
7050 AB VARSSEVELD
T 0315 69 60 00
www.wonion.nl



WONINGSTICHTING BERGH

Postbus 191
7040 AD 's-HEERENBERG
T 0314 66 29 68
www.wsbergh.nl

 **WSD**

Postbus 30
7090 AA DINXPERLO
T 0315 65 14 61
www.wsdinxperlo.nl

'WONEN DOE JE MET PLEZIER'

▶▶ **Geschillenprocedure**



▶ Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

▶ Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

Antwoordnummer 8
7050 VB Varsseveld



BIJ PRETTIG WONEN KOMT HEEL WAT KIJKEN. GOEDE SERVICE EN DIENST-VERLENING DOOR DE WONINGCORPORATIE HOREN DAARBIJ. SOMS ZIJN HUURDERS, WONINGZOEKENDEN OF ANDERE KLANTEN HIEROVER ECHTER NIET TEVREDEN. DE WONINGCORPORATIE PROBEERT DEZE KLACHTEN ZO GOED MOGELIJK OP TE LOSSEN. DAT LUKT VAAK, MAAR HELAAS NIET ALTIJD.

EEN ONOPGELOSTE KLACHT

Heeft u als klant van een woningcorporatie een klacht? Komt u er zelf niet uit met de woningcorporatie? Dan kunt u bij een onafhankelijke commissie terecht. Dit is de Regionale Geschillencommissie. Aangesloten hierbij zijn de woningcorporaties Sité Woondiensten, Woningstichting Dinxperlo, ProWonen, Wonion, Woningstichting Bergh, De Groene Waarden en Spectrum Wonen. Dit biedt u de mogelijkheid voor een onafhankelijke beoordeling van het geschil over de dienstverlening van de woningcorporatie.

Niet iedereen kan een verzoek indienen bij deze geschillencommissie. Dit kan alleen als u huurder, medehuurder, ex-huurder of woningzoekende bent. Ook bewonerscommissies en huurdersorganisaties kunnen van deze regeling gebruik maken. Behandeling van de geschillen is voor de klant kostenloos.

DE GESCHILLENCOMMISSIE

De geschillencommissie bestaat uit minimaal drie mensen. Zij zijn benoemd op basis van hun opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond. Bijvoorbeeld praktiserende juristen, bouwkundigen en deskundigen op gebied van wonen en maatschappelijk werk. Na bestudering van de stukken en beide partijen gehoord te hebben, geeft de geschillencommissie haar oordeel. Dit legt zij vast in een advies aan de woningcorporatie.

DE BEHANDELING VAN EEN GESCHIL

BIJ DE BEHANDELING VAN EEN GESCHIL VOLGT DE GESCHILLENCOMMISSIE DE VOLGENDE STAPPEN:

- ▶ De klant meldt het geschil *schriftelijk* op het daartoe bestemde geschillen-formulier. De corporatie kan u dit formulier toezenden of u haalt het op. Bij het formulier voegt u relevante (bewijs)stukken (bijvoorbeeld correspondentie).
- ▶ De geschillencommissie beoordeelt het geschil. In sommige gevallen wordt het geschil *niet* in behandeling genomen. Hiervoor verwijzen we u naar het bijgevoegde reglement.
- ▶ De verzoeker en de corporatie ontvangen een uitnodiging voor een vergadering van de commissie. De vergadering vindt binnen *vijf weken* na indiening van het geschil plaats. De corporatie kan vooraf een verweerschrift indienen, de verzoeker ontvangt hiervan een afschrift. De commissie kan eventueel andere personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil.
- ▶ Tijdens de vergadering worden beide partijen gehoord. Beide partijen kunnen zich hierbij laten bijstaan of iemand machtigen voor hen te spreken.
- ▶ De commissie neemt een besluit binnen *vier weken* na de vergadering over het geschil en het uit te brengen advies.
- ▶ Het bestuur van de woningcorporatie neemt binnen *vier weken* na het advies een besluit. Indien dit besluit afwijkt van het advies wordt dat gemotiveerd.

DE PROCEDURE

