

KLAC

*Klachtencommissie
Woningcorporaties Stedendriehoek*

Voor de woningcorporaties staan het leveren van goede woningen, goede service én de tevredenheid van klanten centraal. Toch kan het gebeuren dat u als huurder niet tevreden bent over de dienstverlening. U kunt uw klacht dan het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker bij uw woningcorporatie. Vaak kan dan direct naar een oplossing gezocht worden. Als dat niet lukt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij uw woningcorporatie. Daar neemt men uw klacht dan in behandeling.

Maar wat als u niet tevreden bent met het antwoord of de oplossing van de woningcorporatie?

In dat geval kunt u terecht bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek (KLAC). Dit is een onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie waar Woonbedrijf ieder1 en Rentree bij zijn aangesloten. De KLAC neemt uw klacht alleen in behandeling als u deze hebt ingediend bij uw woningcorporatie en uw klacht door de woningcorporatie niet naar uw tevredenheid is afgehandeld.

In deze folder leggen we u graag uit hoe de KLAC werkt en hoe u uw klacht kunt indienen.

Samenstelling van de KLAC

De KLAC bestaat uit drie leden. Eén daarvan is benoemd door de Huurdersorganisaties en één lid is benoemd door de aangesloten woningcorporaties. Deze twee leden hebben samen een onafhankelijk voorzitter voorgedragen. De commissieleden, die niet werkzaam zijn bij de corporatie, kunnen vanuit hun achtergrond klachten over woningcorporaties goed beoordelen en een helder en eerlijk advies geven aan de woningcorporaties om de klacht op te lossen. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Als de commissie stukken moet inzien om uw klacht te kunnen behandelen, hebben zij over de inhoud daarvan geheimhoudingsplicht.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct belang heeft bij een zaak en de klachtenprocedure van de woningcorporatie heeft doorlopen, kan een klacht indienen bij de KLAC. Dat zijn bijvoorbeeld huurders, medehuurlers, ex-huurders, woningzoekenden, bewonerscommissies of belangenorganisaties die namens bewoners optreden.

Welke klachten kunt u indienen?

Bij de KLAC kunt u terecht met klachten over:

- het handelen of nalaten van een handeling door (een) medewerker(s) van de woningcorporatie;
- het gedrag van (een) medewerker(s) van de woningcorporatie;
- de uitvoering van het beleid door de woningcorporatie.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze:

- anoniem is ingediend;
- discriminerend van aard is;
- al is voorgelegd aan bijvoorbeeld een rechter of de huurcommissie;
- door de woningcorporatie in handen is gegeven van een deurwaarder of advocaat;
- gaat over de jaarlijkse huurverhoging of ingediend moet worden volgens de Huurprijzenwet;
- gaat over het algemene beleid van de woningcorporatie;
- gaat over de uitvoering van maatregelen of beleid die door de overheid zijn opgelegd;
- gaat om klachten over afrekening van service- en stookkosten;
- naar het oordeel van de klachtencommissie ongegrond is.

Hoe behandelt de KLAC uw klacht?

De KLAC werkt volgens een vaste procedure:

- Als u een klacht indient, krijgt u binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen en uitleg over de procedure.
- De KLAC werkt volgens het principe van hoor en wederhoor. Dat betekent dat u gelegenheid krijgt om uw klacht persoonlijk toe te lichten tijdens een vergadering van de KLAC en dat de woningcorporatie haar reactie kan geven.
- Als u wilt, kunt u iemand meenemen naar de vergadering die u kan helpen uw klacht toe te lichten, bijvoorbeeld een deskundige of een familielid. U kunt er ook voor kiezen om niet zelf te komen, maar u te laten vertegenwoordigen. Maakt u van deze mogelijkheden gebruik, dan moet u dat voor de vergadering aan de KLAC doorgeven.
- U krijgt minimaal één week van tevoren de brief met de datum, tijdstip en locatie van deze vergadering en informatie over de eventuele volgende vergadering. Deze vergaderingen zijn niet openbaar.
- De KLAC houdt de vergadering in uw woonplaats (Deventer of Zutphen).
- Tussen de ontvangstbevestiging en de vergadering zit maximaal één maand.
- Als de KLAC dat nodig vindt, heeft zij het recht om u (de klager) en de woningcorporatie waarover geklaagd wordt op te roepen. U bent dan beiden verplicht om tijdens de vergadering van de KLAC inlichtingen te geven die de KLAC nodig heeft om de klacht goed te kunnen beoordelen.
- Als dat nodig is, kan de KLAC bij u thuis de aard of oorzaak van de klacht komen bekijken.
- De KLAC kan ook deskundigen om informatie of advies vragen om uw klacht goed te kunnen beoordelen. In dat geval wordt u hierover geïnformeerd.

Als de KLAC uw klacht niet in behandeling kan nemen, dan krijgt u hierover binnen twee weken schriftelijk bericht met een uitleg.

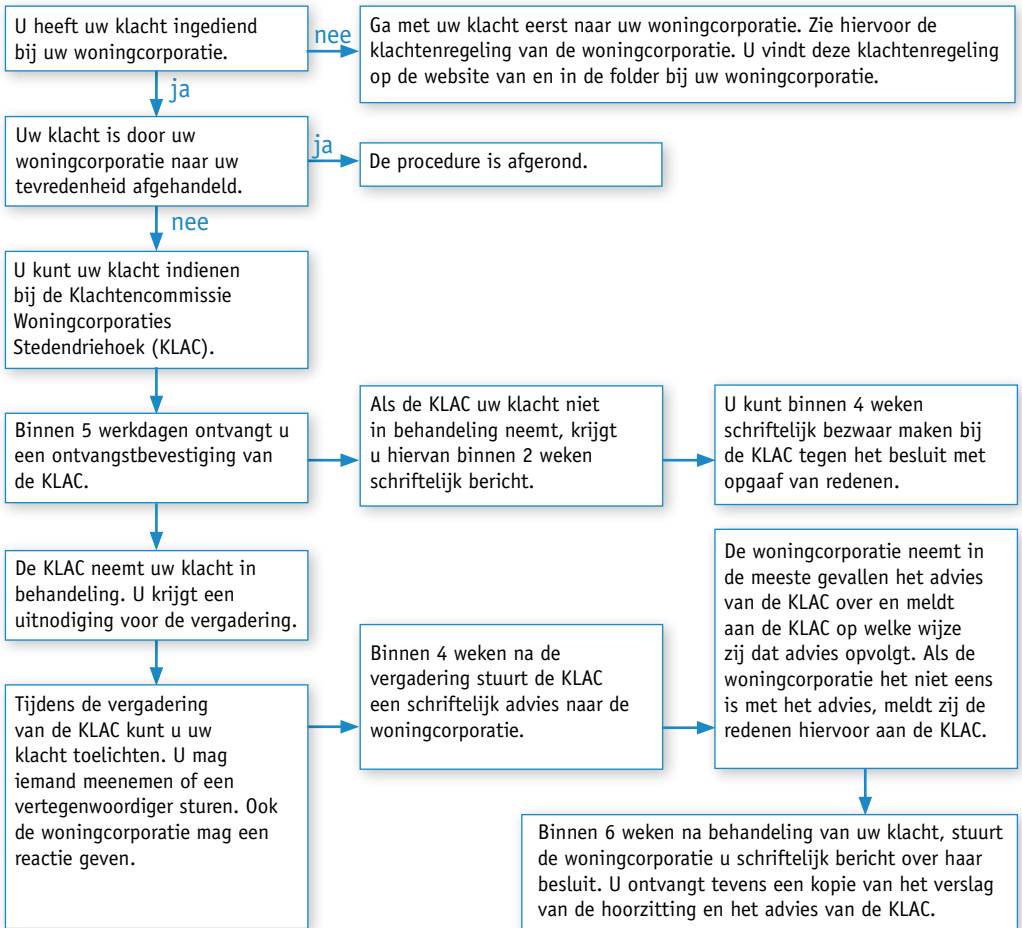
Wat gebeurt er met de uitslag?

Nadat uw klacht is behandeld in de vergadering, brengt de KLAC advies uit aan de directie van de woningcorporatie. U ontvangt binnen zes weken na de vergadering een kopie van dit advies, het verslag van de hoorzitting en de beslissing van de woningcorporatie. In de meeste gevallen wordt het advies van de KLAC overgenomen. Wanneer de woningcorporatie besluit het advies van de KLAC niet over te nemen dan zijn hier zwaarwegende redenen voor en wordt u daarvan op de hoogte gesteld.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht, bij voorkeur digitaal, indienen bij het secretariaat van de KLAC met een speciaal klachtenformulier. Deze kunt u opvragen bij uw woningcorporatie of vindt u op hun website. Op dit klachtenformulier moet u duidelijk aangeven wat uw klacht is en waar het over gaat.

Klachtenbehandeling in een handig schema



Uw klacht kunt u sturen naar: klac.stedendriehoek@gmail.com