

Regionale Klachtencommissie

Als u er met uw verhuurder niet uitkomt

Informatie over de Regionale Klachtencommissie

Voor de medewerkers van de verhuurder waar u een woning of bedrijfsruimte huurt (of wilt gaan huren), spreekt het vanzelf dat zij u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het gebeuren dat u een keer niet tevreden bent. U kunt dan het beste contact met hen opnemen om er nog eens over te praten. Of u schrijft hen een brief of een e-mailbericht. Komt u er met elkaar niet uit? Dient u dan een officiële klacht in bij uw verhuurder. Alle aangesloten verhuurders hebben een interne klachtenprocedure. Meestal wordt een klacht na contact met uw verhuurder en het doorlopen van deze klachtenprocedure wel opgelost. Maar stel nu dat de kwestie daarmee niet is opgelost, waar kunt u dan terecht? Hiervoor is door de verhuurders in het Westland, Midden-Delfland en Hoek van Holland de Regionale Klachtencommissie in het leven geroepen. Dit is een deskundige en onafhankelijke commissie die de deelnemende verhuurders adviseert over afhandeling van klachten, nadat het contact tussen u en de verhuurder niet heeft geleid tot een oplossing. In deze folder leest u meer over de Regionale Klachtencommissie en hoe zij uw klacht behandelt.



Deze verhuurders zijn aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie

1. Samenstelling en werkwijze

De Regionale Klachtencommissie bestaat uit zes leden: een onafhankelijke voorzitter, een vicevoorzitter, twee afgevaardigden namens de huurders van de aangesloten verhuurders en twee medewerkers van de aangesloten verhuurders. Door deze regionale samenwerking is de commissie onafhankelijk en deskundig.

De klachtencommissie is bedoeld voor huurders, woningzoekenden en woningeigenaren die een woning van een aangesloten verhuurder kochten. Het belangrijkste doel van de Regionale Klachtencommissie is bewoners(groepen) in de gelegenheid stellen om klachten in te dienen, nadat overleg met de verhuurder hierover niet tot een oplossing heeft geleid. De tussenkomst van de Regionale Klachtencommissie moet een bijdrage leveren aan een goede afhandeling en oplossing van de klachten. De behandeling van klachten is gratis.

De Regionale Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen, zonder "last of ruggespraak", dus zonder overleg met een eventuele achterban. Elk jaar brengt de commissie verslag uit over haar werkzaamheden. Dit verslag is openbaar.

2. Indienen van uw klacht

Het is belangrijk dat uw klacht eerst is behandeld volgens de interne klachtenprocedure van uw verhuurder. Zo stelt u uw verhuurder in de gelegenheid om de klacht op te lossen. De Regionale Klachtencommissie is er voor zaken waar huurder en verhuurder samen niet uitkomen.

Voor het indienen van uw klacht gelden de volgende spelregels.

- U gebruikt het klachtenformulier dat aan deze folder gehecht is.
- Als er onduidelijkheid is over de inhoud van uw klacht, wordt het formulier binnen twee weken aan u teruggestuurd met het verzoek de klacht te verduidelijken.
- Als uw klacht nog niet is behandeld volgens de klachtenprocedure van uw verhuurder, wordt uw klacht niet in behandeling genomen door de Regionale Klachtencommissie. U krijgt dan van de commissie het verzoek om uw klacht alsnog formeel aan uw verhuurder voor te leggen.
- Klachten die te maken hebben met beleidsbesluiten van het bestuur van uw verhuurder, horen niet thuis in de Regionale Klachtencommissie.
- De Regionale Klachtencommissie behandelt geen geschil waarover een juridische uitspraak is gedaan of die nog in behandeling is (bijvoorbeeld bij de rechter).
- Bezwaren tegen voorgestelde huurverhogingen worden niet in behandeling genomen. Hiervoor doet u een beroep op de Huurcommissie of de Kantonrechter.

Als de Regionale Klachtencommissie oordeelt dat een klacht niet (of niet verder) in behandeling kan worden genomen, stelt zij u hiervan binnen twee weken schriftelijk op de hoogte met de reden waarom de klacht niet (verder) wordt behandeld. Eventueel wordt u doorverwezen naar een instantie die uw klacht in behandeling kan nemen.

3. Behandeling klachten

Als uw klacht voor behandeling door de Regionale Klachtencommissie in aanmerking komt, dan nodigt de commissie u binnen twee weken uit om uw klacht in de eerstvolgende vergadering van de commissie toe te lichten. Ook de verhuurder wordt in die vergadering gehoord.

De verhuurder kan tot twee werkdagen voor die vergadering een verweerschrift indienen. Daarvan krijgt u een afschrift. De vergadering is niet openbaar, maar de Regionale Klachtencommissie kan personen uitnodigen als zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. U krijgt daarvan dan vooraf bericht.

Klagers en beklagden mogen zich laten vertegenwoordigen of bijstaan. Wilt u zich laten vertegenwoordigen? Zorgt u dan voor een door u getekende volmacht voor uw vertegenwoordiger.

4. Advies

Binnen twee weken na de hoorzitting maakt de Regionale Klachtencommissie haar advies aan de betrokken verhuurder schriftelijk kenbaar. U ontvangt een kopie van dit advies. De verhuurder moet u vervolgens binnen twee weken schriftelijk op de hoogte stellen van haar beslissing. De Regionale Klachtencommissie krijgt hier een kopie van. De verhuurder van de klager is niet verplicht het advies van de Regionale Klachtencommissie op te volgen. Indien de verhuurder een beslissing neemt die van het advies afwijkt, dan ontvangt u een volledige weergave van dat advies en een motivering waarom de verhuurder daarvan is afgeweken.

5. Contact

Het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie is gehuisvest bij één van de aangesloten verhuurders. Het secretariaat werkt onder verantwoordelijkheid van de Regionale Klachtencommissie en is dus onafhankelijk van deze corporatie.

Regionale Klachtencommissie
Postbus 138
2670 AC Naaldwijk

Telefoonnummer: (0174) 28 23 00

E-mailadres: regionaleklachtencommissie@gmail.com

Regionale Klachtencommissie

Klachtenformulier Regionale Klachtencommissie

Uw gegevens

Naam:

Adres:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer thuis: Mobiel:

E-mailadres:

Maak een keuze:

- Ik ben een huurder
- Ik ben een woningzoekende
- Ik vertegenwoordig de bewonersorganisatie
- Anders, namelijk

Waar gaat uw klacht over?

.....
.....

Wanneer is uw klacht ontstaan?

.....
.....

Heeft u uw klacht bij een andere instantie voorgelegd?

- Nee
- Ja Bij welke instantie?
.....

Alle verhuurders die aangesloten zijn bij de Regionale Klachtencommissie hebben een interne klachtenprocedure.

Heeft u contact gehad met uw verhuurder over de klacht?

- Nee Neemt u in dit geval eerst contact op met uw verhuurder om uw klacht in te dienen.
- Ja Hieronder geeft u aan wanneer er contact met de corporatie is geweest en welk resultaat dit opleverde.
Wilt u kopieën van alle correspondentie over de klacht en de afhandeling ervan door de verhuurder met dit formulier meesturen?

Bijlage(n) bij dit formulier:

Ruimte voor opmerkingen:

Invuldatum: _____

Uw handtekening: _____

U stuurt dit formulier naar het secretariaat van de Regionale Klachtencommissie:

Postbus 138

2670 AC Naaldwijk

E-mailadres: regionaleklachtencommissie@gmail.com

