

Klachten over Woningzoekende die klacht heeft over de woningcorporaties

Woningzoekende Groningen en de woningcorporaties in Groningen willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan er altijd iets misgaan.

- U staat ingeschreven als woningzoekende, u heeft een sociale urgentie aangevraagd bij Woningzoekende Groningen en uw verzoek is naar uw mening onterecht afgewezen.
- U huurt een woning van een woningcorporatie en u vindt dat de verhuurder te weinig doet aan het onderhoud van de woning of aan overlast van andere huurders.
- Wellicht voelt u zich niet correct behandeld door medewerkers van Woningzoekende Groningen of van de woningcorporatie. Of u heeft informatie gekregen waar u geen touw aan vast kunt knopen; of u heeft het gevoel dat u van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Wat te doen bij een klacht?

Klachten kunnen berusten op een misverstand, dat in een persoonlijk gesprek kan worden opgelost. Als u dus niet tevreden bent over de behandeling door een van de medewerkers, of over de gang van zaken bij Woningzoekende Groningen of bij de woningcorporatie, *neemt u dan altijd eerst contact op met die instelling*. Deze zal, in overleg met u, proberen de klacht op te lossen.

Onafhankelijke Klachtencommissie

Het kan echter gebeuren dat u, ook na een gesprek, van mening blijft dat de dienstverlening niet correct is verlopen.

Dan kunt u een beroep doen op de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit drie leden: één is voorgedragen door de huurdersorganisaties, één door de woningcorporaties en één is een door beide leden gekozen onafhankelijke voorzitter.

Worden alle klachten in behandeling genomen?

Wanneer u met uw klacht nog niet bij een woningcorporatie of Woningzoekende Groningen bent geweest, of wanneer die nog bezig is uw klacht op te lossen, verwijst de commissie u daarnaar terug. De Klachtencommissie is er alleen voor kwesties waar u samen niet uitkomt.

De Klachtencommissie behandelt *niet alle klachten*. Klachten over de hoogte van de huur, de huursubsidie, of besluiten in het kader van de WVG (Wet Voorziening Gehandicapten) en over de afspraken die in het kader van Wijkvernieuwing zijn gemaakt, worden niet behandeld. Hiervoor zijn andere instanties. U kunt adressen opvragen bij de Klachtencommissie of bij uw woningcorporatie.

Ook kunt u niet bij de commissie terecht met klachten die ook aan een rechter, huurcommissie of andere instelling zijn voorgelegd.

Hoe werkt de Klachtencommissie?

Klachten over de woning, het woongenot, de dienstverlening of de afwijzing van een sociale urgentie dient u *schriftelijk* in bij het secretariaat van de Klachtencommissie.

De speciale klachtenformulieren kunt u bij de woningcorporaties of bij het secretariaat van de Klachtencommissie krijgen. Een brief sturen kan ook. U kunt de klacht zelf indienen, maar het is ook mogelijk iemand anders te machtigen dit voor u te doen.

U krijgt binnen een week een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen, waarin ook wordt aangegeven, hoe de klacht behandeld zal worden.

De commissie zal uw klacht eerst doorsturen naar de andere partij met het verzoek schriftelijk een reactie te geven.

De commissie kan ook besluiten de woningcorporatie alsnog in de gelegenheid te stellen uw klacht op te lossen.

Als de commissie besluit de klacht direct te behandelen, wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting van de commissie. U kunt daar uw klacht mondeling toelichten. Ook kunt u uw vertegenwoordiger vragen dit namens u te doen.

De commissie zal ook medewerkers van de woningcorporatie uitnodigen om hun reactie op de klacht te geven. Zo is “hoor en wederhoor” gewaarborgd.

Het advies

De Klachtencommissie zal altijd proberen tijdens de hoorzitting tot een oplossing te komen, waarin alle partijen zich kunnen vinden. Lukt dit niet, dan brengt zij vervolgens schriftelijk advies uit aan Woonurgentie Groningen of aan de woningcorporatie. In dit advies staat vermeld op welke wijze uw klacht naar de beoordeling van de commissie afgehandeld dient te worden.

Heeft u nog vragen?

Als u nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen.

Het adres is:

Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen
Postbus 7104
9701 JC GRONINGEN

telefoonnummer: (050) 369 36 98

*If you do not agree with the way complaints have been dealt with by your housingcorporation, you can apply to the Complaintscommittee Collective Corporations Groningen (**Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen**). You can find the address in this brochure.*

*Sikayetinizin konut kooperatifi tarafından yeterli halledilmiyorsa, Toplu Sikayet komisyonu'nu devreye sokabilirsiniz. (**Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen**).*

Adresi bu broşüde bulabilirsiniz.

إذا كنت غير مكثفٍ بمعالجة الاعتراضات من
قبل اتحاد المساكن، بإمكانك إستدخال اتحاد
لجنة الشكاوي:

Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen.
العنوان تجده في هذا الكتيب