

KLACHTENCOMMISSIE VAN DE CORPORATIE

Iedere woningcorporatie heeft de verplichting om een klachtencommissie in te stellen. Deze verplichting is terug te vinden in wettelijke regels: het Besluit beheer sociale huursector (Bbsh). Iedere corporatie moet haar huurders in de gelegenheid stellen om klachten in te dienen over het handelen van de corporatie.

Wanneer kunt u terecht bij de Klachtencommissie van de corporatie?

• Klacht over corporatie of medewerker

U kunt terecht bij de klachtencommissie van de corporatie wanneer u klachten heeft over het handelen of nalaten van de corporatie of medewerkers van die corporatie.

Hoe verloopt de procedure?

- 1) Vraag eerst informatie op bij de betrokken corporatie. Per corporatie kan de procedure en het reglement namelijk verschillen.
- 2) In het reglement is vastgelegd hoe de commissie wordt samengesteld, over welke klachten de commissie advies uitbrengt en hoe de procedure in zijn werk gaat.

KLACHTRECHT WONINGZOEKENDEN EN HUURDERS IN EINDHOVEN			
KLACHT OF VERZOEK BETREFT:			
	BEZWAAR	BEROEP	MEER INFORMATIE
URGENTIE			
• Beslissing Urgentiecommissie		Beroepscommissie Woonruimteverhuur	Beroepscommissie Woonruimteverhuur Postbus 90150 5600 RB Eindhoven
SANCTIES & KANSENLIJST			
• Beslissing corporatie	Corporatie	Geschillencommissie Sancties & Kanselijst	Geschillencommissie Sancties & Kanselijst Postbus 4072 5604 EB Eindhoven
• Beslissing over Woonbegeleidingstraject		Geschillencommissie Sancties & Kanselijst	
• Verzoek om toepassing hardheidsclausule		Geschillencommissie Sancties & Kanselijst	
WONINGTOEWIJZING OVERIG			
• Beslissing corporatie	Corporatie/ Klachtencommissie van de corporatie	Beroepscommissie Woonruimteverhuur	Beroepscommissie Woonruimteverhuur Postbus 90150 5600 RB Eindhoven
OVERIG HANDELEN VAN CORPORATIE			
Handelen / nalaten van corporatie (medewerkers)	Corporatie	Klachtencommissie van de corporatie	Klachtencommissie Stichting Trudo Postbus 1470 5602 Eindhoven Klachtencommissie Woonbedrijf Antwoordnummer 10191 5600 VB Eindhoven Klachtencommissie Wooninc. Postbus 1234 5602 BE Eindhoven Klachtencommissie Domein Postbus 589 5600 AN Eindhoven
DEELNEMENDE CORPORATIES:			
Stichting Trudo Postbus 360 5600 AJ Eindhoven T (040) 235 98 88 E info.inschrijving@trudo.nl	Woonbedrijf Postbus 280 5600 AG Eindhoven T (040) 2 43 43 43 E info@woonbedrijf.com	Wooninc. Postbus 1234 5602 BE Eindhoven T(040) 265 44 00 E info@wooninc.nl	Domein Postbus 787 5600 AT Eindhoven T (040) 29 68 222 E info@domein-wonen.nl
www.trudo.nl	www.woonbedrijf.com	www.wooninc.nl	www.domein-wonen.nl

WONINGZOEKENDEN EN HUURDERS VAN WONING- CORPORATIES IN EINDHOVEN

Iedere (aspirant)huurder en woningzoekende mag bezwaar maken tegen de manier van toepassing van de regels van het woonruimteverhuur-systeem door een woningcorporatie. Ook bezwaar maken tegen de beoordeling van een urgentieverzoek of tegen de beslissing van een corporatie om u op de Sancties & Kanselijst te plaatsen is mogelijk. Deze folder maakt u wegwijs waar u een klacht of verzoek kunt indienen wanneer u het niet eens bent met een bepaalde beslissing en de bijbehorende procedures.

PEC

Klachtenprocedures staan open voor alle huurders en woningzoekenden van één van deze Eindhovense corporaties: Domein, Trudo, Woonbedrijf en Wooninc. Deze corporaties werken samen onder de naam PEC, dat staat voor Platform Eindhovense Corporaties.

Commissies

In Eindhoven houden verschillende commissies zich bezig met bezwaren en klachten van huurders en woningzoekenden over het handelen van een corporatie. Iedere commissie heeft een eigen werkteerrein, bevoegdheden en procedures. In Eindhoven kunt u zich tot de volgende commissies wenden:

- Beroepscommissie Woonruimteverhuur;
- Geschillencommissie Sancties & Kanselijst;
- Klachtencommissie van de corporatie.

BEROEPSCOMMISSIE WOONRUIMTEVERHUUR

De Beroepscommissie is ingesteld door Burgemeester en Wethouders van de gemeente Eindhoven en behandelt klachten over de uitvoering van de woningtoewijzingsregels. Dit doet zij geheel onafhankelijk van de gemeente en de corporaties.

Wanneer kunt u terecht bij de Beroepscommissie Woonruimteverhuur?

• Toepassing van de regels van het woonruimteverhuursysteem

U wilt bezwaar maken tegen de manier waarop de corporatie in uw geval de regels van het woonruimteverhuursysteem heeft toegepast. U moet dan éérst de interne klachtenprocedure bij die corporatie volgen. Deze interne klachtenprocedure verschilt per corporatie waarbij soms ook de klachtencommissie van de corporatie betrokken is. Meer informatie kunt u opvragen bij de corporatie zelf.

• Urgentie

U hebt urgentie aangevraagd en bent het niet eens met de beoordeling daarvan door de Urgentiecommissie Woonruimteverhuur.

Hoe verloopt de procedure?

- 1) U dient een bezwaarschrift in bij de Beroepscommissie Woonruimteverhuur.
- 2) U ontvangt per post een bevestiging van de ontvangst van uw bezwaarschrift.
- 3) Tijdens de (besloten) behandeling kunt u door de commissie worden uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten.
- 4) Binnen zes weken na ontvangst doet de commissie uitspraak. Hierin bepaalt zij of, uitgaande van vastgesteld beleid (zoals bijvoorbeeld de geldende urgentiecriteria) en procedures, de besluitvorming van de Urgentiecommissie Woonruimteverhuur of van de corporatie zorgvuldig is geweest. Dit heet 'marginale toetsing'.
- 5) Binnen twee weken ontvangt u de uitspraak van de Beroepscommissie Woonruimteverhuur, net als de Urgentiecommissie Woonruimteverhuur en corporatie. Het gaat om een 'bindend advies': alle betrokken partijen moeten zich hier bij neerleggen.

GESCHILLENCOMMISSIE SANCTIES & KANSENLIJST

Deze onafhankelijke geschillencommissie is ingesteld door de Stichting Sancties & Kanselijst van de Eindhovense corporaties. De Stichting houdt structureel toezicht op het gebruik van de Sancties & Kanselijst door de corporaties.

Wanneer kunt u terecht bij de Geschillencommissie Sancties & Kanselijst?

• Uw registratie op de Sancties & Kanselijst

U staat als 'moeilijk plaatsbaar' geregistreerd op de Sancties & Kanselijst van de Eindhovense corporaties en u heeft een bezwaar dat verband houdt met uw registratie op deze lijst. Hiervoor geldt dat u eerst bezwaar dient te maken bij de corporatie die u op de lijst heeft geplaatst, vóórdát u naar de Geschillencommissie kunt. (Zie ook de folder 'Kwestie van Respect' van de Stichting Sancties & Kanselijst Eindhovense corporaties. Deze is verkrijgbaar bij de woningcorporaties.)

• Beslissing op uw aanvraag voor een woonbegeleidingstraject

U staat geregistreerd op de Sancties & Kanselijst en hebt een negatieve beslissing ontvangen op uw aanvraag om voor herhuisvesting in aanmerking te komen. In dit geval kunt u zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Sancties & Kanselijst (begin bij stap 4 van de onderstaande procedure).

• Hardheidsclausule

Voor uitzonderingsgevallen geldt de hardheidsclausule van de Sancties & Kanselijst. Dat houdt in dat in zeer bijzondere omstandigheden kan worden afgeweken van de sanctieregels ten gunste van de als 'moeilijk plaatsbare' geregistreerde persoon. Dit is ter beoordeling van de geschillencommissie. Een dergelijk verzoek kunt u direct richten aan de Geschillencommissie Sancties & Kanselijst (begin vanaf stap 4 van de procedure).

Hoe verloopt de procedure?

- 1) U moet eerst bij de corporatie zelf bezwaar indienen. In dit geval dient u dat te doen binnen zes weken na verzenddatum van het besluit van de corporatie.
- 2) De corporatie reageert binnen zes weken schriftelijk op uw bezwaar.
- 3) Bent u het niet eens met de reactie? Dan kunt u binnen zes weken na afronding van de bezwaarprocedure bij de corporatie, schriftelijk in beroep gaan bij de Stichting Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties.
- 4) Bent u het niet eens met de beslissing over een door u aangevraagd woonbegeleidingstraject, dan kunt u binnen zes weken na verzending van de beslissing rechtstreeks bezwaar maken bij de Geschillencommissie Sancties & Kanselijst. Ook voor een verzoek voor toepassing van de hardheidsclausule, kunt u rechtstreeks bezwaar maken bij de geschillencommissie.
- 5) U ontvangt per post een bevestiging van de ontvangst van uw bezwaar.
- 6) Tijdens de (besloten) behandeling kunt u door de commissie worden uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. U kunt verzoeken om u bij te laten staan door getuige(n) en/of deskundige(n).
- 7) Binnen zes weken na ontvangst van het beroep doet de geschillencommissie schriftelijk uitspraak.
- 8) De uitspraak van de Geschillencommissie Sancties & Kanselijst wordt aan beide partijen toegezonden. Het gaat om een 'bindend advies': alle betrokken partijen moeten zich hier bij neerleggen.