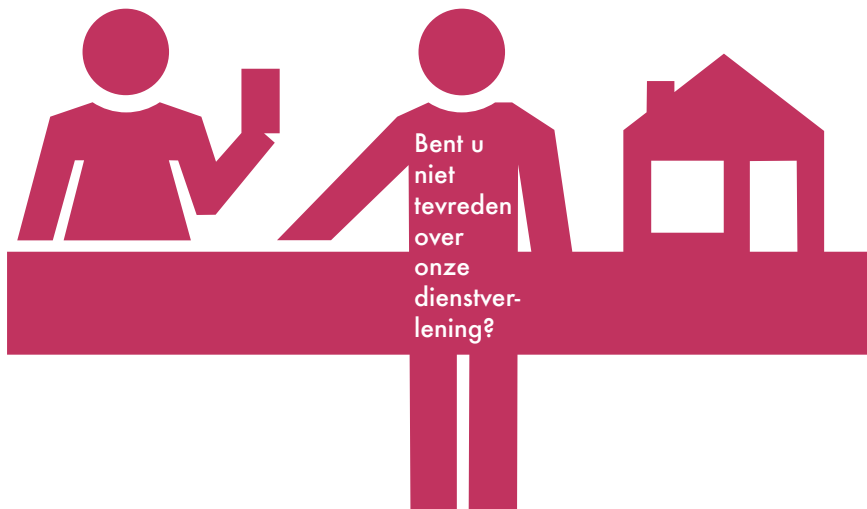


# Een klacht? Laat het ons weten!

## Klachtenrecht Eindhovense woningcorporaties



Iedere (aspirant)huurder en woningzoekende mag bezwaar maken tegen het handelen van een van de Eindhovense woningcorporaties: Domein, Trudo, Wooninc. en Woonbedrijf. Heeft u dus een klacht of bent u het niet eens met een bepaalde beslissing? Deze folder legt uit waar en hoe u uw klacht kunt indienen.

Afhankelijk van het onderwerp van uw klacht zijn er verschillende klachtenprocedures en commissies. Elke commissie heeft haar eigen werkterrein, bevoegdheden en procedures. In Eindhoven kunt u zich wenden tot de volgende commissies:

- Klachtencommissie van de corporatie
- Beroepscommissie Woonruimteverhuur
- Geschillencommissie Sancties & Kansen

## Klachtencommissie van de corporatie

*Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?*

Dagelijks werken wij met vele collega's om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Laat het ons dan weten. Alleen dan kunnen we de situatie opnieuw bekijken en misschien kan het anders en beter. De corporatie moet wel eerst zelf de kans krijgen om tot een oplossing te komen voordat u naar de onafhankelijke klachtencommissie kunt gaan.

### Dus heeft u een klacht, meld het bij ons. Hoe?

Elke corporatie heeft daar zijn eigen manier voor. Kijk dus op de website van uw corporatie voor de juiste weg om een klacht te melden. Wij zetten geregeld andere bedrijven in om namens ons diensten te leveren. Bent u niet tevreden over die bedrijven of hun medewerkers? Ook dan kunt u bij ons uw klacht kwijt.

### En wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost?

Dan kunt u uw klacht altijd voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Ook daarvoor heeft elke corporatie haar eigen procedure. Kijk dus op de website van uw corporatie. Daar vindt u het reglement en een formulier om de klacht in te dienen. Wel is het zo dat de klachtencommissie alleen klachten behandelt over ons handelen en dus niet over onze regels, beleid of woningtoewijzing.

**Nogmaals, we vinden het belangrijk om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er weleens wat misgaan en uw klacht geeft ons dan de kans om het alsnog beter te doen en te zorgen dat het in de toekomst beter gaat.**

NB: Als iets gerepareerd moet worden in uw woning dan heeft u in feite ook een 'klacht'. Dit type klachten noemen we reparatieverzoeken en kunt u direct via de website of telefonisch aan uw corporatie doorgeven.

## Beroepscommissie Woonruimteverhuur

De Beroepscommissie Woonruimteverhuur is ingesteld door Burgemeester en Wethouders van de gemeente Eindhoven en behandelt klachten over de uitvoering van de woning toewijzingsregels. 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 u 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 6 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 2 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 & Kansen

De Stichting Sancties & Kansen van de Eindhovense corporaties houdt structureel toezicht op het gebruik van de Sancties & Kansenlijst en voor klachten is een onafhankelijke geschillencommissie ingesteld.



## Waarvoor is de Sancties & Kansenlijst?

Woningcorporaties en ook hun huurders kunnen ernstig worden benadeeld door andere huurders die zich niet aan afspraken houden. Die bijvoorbeeld regelmatig voor serieuze overlast zorgen of schade aan hun woning veroorzaken. Die een huurachterstand hebben of op een andere manier de regels overtreden, zoals door hennepsteelt of het onderverhuren van hun woning. Dergelijke huurders moeten kunnen worden aangepakt. Maar dan wel op een duidelijke en eerlijke manier, waarbij men de kans krijgt zich te verbeteren. Daarvoor is de Sancties & Kansenlijst

## Wanneer kunt u terecht bij de Geschillencommissie Sancties & Kansen?

### • Uw registratie op de Sancties & Kansenlijst

U staat geregistreerd op de Sancties & Kansenlijst van de Eindhovense corporaties en u bent het daarmee niet eens. In dit geval moet u - voordat u naar de Geschillencommissie kunt - eerst bezwaar maken bij de corporatie die u op de lijst heeft geplaatst. (zie ook [www.sanctiesenkansen.nl](http://www.sanctiesenkansen.nl) of de folder over de Sancties & Kansenlijst)

### • Beslissing op uw aanvraag voor een woonbegeleidingstraject

U heeft gevraagd om een (tweede) kans en een aanvraag gedaan om gehuisvest te worden mét woonbegeleiding. Uw verzoek is afgewezen. In dit geval kunt u bezwaar maken en zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Sancties & Kansen (zie vanaf stap 4 van de onderstaande procedure).

### • Hardheidsclausule

Vindt u dat de plaatsing op de Sancties & Kansenlijst in uw situatie te grote en onredelijke gevolgen voor u heeft? Dan kunt u een beroep doen op de 'hardheidsclausule' en direct uw bezwaar indienen bij de geschillencommissie. U hoeft daarvoor dus niet eerst een bezwaar in te dienen bij uw corporatie. (zie vanaf stap 4 van de procedure). De hardheidsclausule geldt alleen in hele uitzonderlijke gevallen.

## Hoe verloopt de procedure?

1. U moet eerst bij de corporatie zelf bezwaar indienen. Dit moet gebeuren binnen 6 weken na verzenddatum van het besluit van de corporatie.
2. De corporatie reageert binnen 6 weken schriftelijk op uw bezwaar.
3. Bent u het niet eens met de reactie op uw klacht? Dan kunt u binnen 6 weken na het antwoord van de corporatie uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Sancties & Kansen.
4. Bent u het niet eens met de beslissing over een door u aangevraagd woonbegeleidingstraject? Dan kunt u binnen 6 weken na verzending van de beslissing rechtstreeks bezwaar maken bij de Geschillencommissie Sancties & Kansenlijst. 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. De geschillencommissie kan u uitnodigen om tijdens de (besloten) behandeling uw bezwaar uit te leggen. U kunt vragen om u bij te laten staan door getuige(n) en/of deskundige(n).
7. Binnen 6 weken na ontvangst van het beroep doet de geschillencommissie schriftelijk uitspraak.
8. De uitspraak van de Geschillencommissie Sancties & Kansenlijst wordt aan beide partijen toegezonden. Het gaat om een 'bindend advies': alle betrokken partijen moeten zich hier bij neerleggen. Bent u het er toch niet mee eens dan kunt u naar de rechter.

## Kosten

Aan het indienen van bezwaarschrift bij de Geschillencommissie zijn in principe geen kosten verbonden. Alleen wanneer de commissie uw bezwaar volstrekt ongegrond acht, mag uw woningcorporatie u maximaal € 35,- in rekening brengen. Kosten voor eventuele juridische bijstand komen in principe voor uw eigen rekening.

## Heeft u vragen?

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Of wilt u meer weten over het Klachtrecht van de corporaties in Eindhoven? Loop dan even binnen bij een van de woningcorporaties. Bellen of mailen kan natuurlijk ook.

**Urgentiecommissie Woonruimteverhuur** Postbus 4072 5604 EB Eindhoven  
**Beroepscommissie Woonruimteverhuur** Postbus 90150 5600 RB Eindhoven

**Geschillencommissie Sancties & Kansen** Postbus 4072 5604 RB Eindhoven

### Domein

Boschdijk 7-13  
5612 HA Eindhoven  
Postbus 787  
5600 AT Eindhoven  
040-29 68 222  
info@domein-wonen.nl  
www.domein-wonen.nl

**Klachtencommissie**  
**Domein**  
Postbus 589  
5600 AN Eindhoven

### Trudo

Trudowinkel  
De Etalage  
Mecklenburgstraat 1  
5615 PZ Eindhoven  
Postbus 360  
5600 AJ Eindhoven  
040-235 98 30  
info.inschrijving@trudo.nl  
www.trudo.nl

**Klachtencommissie**  
**Stichting Trudo**  
Postbus 360  
5600 AJ Eindhoven

### Woonbedrijf

Woonwinkel  
Europalaan 7  
5622 NB Eindhoven  
Postbus 280  
5600 AG Eindhoven  
040-2 43 43 43  
info@woonbedrijf.com  
www.woonbedrijf.com

**Klachtencommissie**  
**Woonbedrijf**  
Antwoordnummer 10191  
5600 VB Eindhoven

### Wooninc.

Winston Churchillaan 87  
5623 KW Eindhoven  
Postbus 1234  
5602 BE Eindhoven  
040-265 44 00  
info@wooninc.nl  
www.wooninc.nl

**Klachtencommissie**  
**Wooninc.**  
Postbus 1234  
5602 BE Eindhoven