

## **Klachten over Woonurgentie of over de woningcorporaties**

Woonurgentie 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 Woonurgentie en uw verzoek is naar uw mening onterecht afgewezen.

U huurt een woning van een woningcorporatie en u vindt bijvoorbeeld dat de verhuurder te weinig doet aan het onderhoud van de woning of aan overlast van andere huurders.

Uw woning wordt gesloopt of verbeterd en u bent ontevreden over de uitvoering van de bijbehorende regelingen.

Wellicht voelt u zich niet correct behandeld door medewerkers van Woonurgentie of van de corporatie. 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 Woonurgentie of bij de corporatie, *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 commissielid 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 Woonurgentie 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 huurtoeslag, of besluiten die zijn genomen in het kader van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), worden niet behandeld. Hiervoor zijn andere instanties. U kunt adressen opvragen bij de Klachtencommissie of bij uw corporatie.

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

### *Hoe werkt de Klachtencommissie?*

Klachten over de woning, het woongenot, de dienstverlening, de toepassing van regelingen, of de afwijzing van sociale urgentie dient u *schriftelijk* in bij de secretaris van de Klachtencommissie. Voordat u een klacht indient is het raadzaam *eerst telefonisch contact* op te nemen met de secretaris van de commissie.

Speciale klachtenformulieren kunt u krijgen bij de secretaris van de Klachtencommissie. 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 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 corporatie of Woonurgentie 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 of aan de woningcorporatie. In dit advies staat vermeld op welke wijze uw klacht naar de beoordeling van de commissie afgehandeld dient te worden.

De Klachtencommissie streeft er naar om de klacht binnen drie maanden af te handelen.

#### *Heeft u nog vragen?*

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

Het adres is:

**Klachtencommissie Gezamenlijke  
Corporaties Groningen  
Postbus 7015  
9701 JA GRONINGEN**

**telefoonnummer: (050) 369 36 98  
e-mail: [secretariaat@kc-groningen.nl](mailto:secretariaat@kc-groningen.nl)  
bereikbaar: maandag t/m vrijdag**

*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 brosiüde bulabilirsiniz.*

إذا كنت غير مكتمل بمعالجة الاعتراضات من  
قبل اتحاد المساكن، بإمكانك إستدخال اتحاد  
لجنة الشكاوى:

**Klachtencommissie Gezamenlijke  
Corporaties Groningen.**

العنوان تجده في هذا الكتيب

