

## **Eén geschillencommissie voor alle huurders uit Noord-Holland-Noord**

**Wij vinden het belangrijk dat u zorgeloos woont. En zorgeloos wonen, dat regel je samen. Zijn er problemen? Dan doen we er alles aan om die met elkaar op te lossen.**

**Het kan voorkomen dat we er samen toch niet uitkomen. In zo'n bijzonder geval kunnen huurders een klacht indienen bij de geschillencommissie. Er is één geschillencommissie voor alle huurders van de woningcorporaties in Noord-Holland Noord: de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord.**

### **Wat doet de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord?**

Een klacht wordt door de huurder altijd eerst voorgelegd aan de corporatie. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht of de uitkomst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. De geschillencommissie beoordeelt klachten van huurders en brengt vervolgens een onafhankelijk advies uit aan de woningcorporatie. Met dit advies kan de klacht worden opgelost. Het advies kan voor de corporatie ook aanleiding zijn om bepaalde zaken in de toekomst anders te doen. Zo werken we met elkaar aan een nog betere dienstverlening.

### **Wie maken deel uit van de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord?**

De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter en uit leden die zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties en uit leden die zijn voorgedragen door de woningcorporaties.

De commissieleden zijn onafhankelijk, onpartijdig en maatschappelijk betrokken: ze weten wat er speelt in de samenleving en vinden het belangrijk dat we met elkaar zo aangenaam mogelijk wonen en leven.

### **U heeft een klacht. Wat nu?**

Een klacht bij de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord dient u in per e-mail of per post. U geeft duidelijk aan wat er aan de hand is en onderbouwt uw klacht eventueel met documenten of beeldmateriaal. Als de klacht in behandeling kan worden genomen dan krijgt u een uitnodiging om deel te nemen aan een hoorzitting. U kunt zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een andere persoon. Uw klacht wordt kosteloos behandeld en u kunt deze altijd weer intrekken. De belangrijkste voorwaarden voor het indienen van een klacht zijn:

- een klacht mag niet later dan een jaar na het ontstaan van de klacht worden ingediend;
- een klacht mag niet anoniem ingediend worden of discriminerend van aard zijn;
- uit de klacht moet duidelijk zijn wat de corporatie wordt verweten;
- klachten waar volgens de wet alleen een rechter of de huurcommissie over mogen oordelen, zullen niet in behandeling worden genomen;
- de corporatie moet voldoende in de gelegenheid zijn geweest om de klacht op te lossen;
- de klager moet zelf belang hebben bij het oplossen van de klacht;
- een klacht mag niet al eerder aan een andere onafhankelijke instantie zijn voorgelegd;
- een klacht mag niet al eerder door de geschillencommissie zijn behandeld en voorzien van een advies, ook als de corporatie besloten heeft van het advies af te wijken.

**Hoe verloopt de procedure?**

Binnen twee weken nadat u de klacht heeft ingediend, krijgt u van de geschillencommissie bericht. De commissie laat weten of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Is dat het geval? Dan wordt u binnen drie weken na ontvangst van alle relevante informatie van u en van de corporatie, uitgenodigd voor een hoorzitting. Tijdens die hoorzitting kunt u uw verhaal doen. Ook de woningcorporatie komt aan het woord. De hoorzitting is besloten en anoniem: uw klacht en persoonlijke gegevens blijven dus binnenskamers. De commissie geeft, op basis van alle verstrekte informatie, een onafhankelijk advies aan de corporatie. Uiteraard ontvangt u ook een exemplaar van het advies.

**Meer weten?**

Wilt u meer weten over de Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord? Lees dan het volledige reglement. Zie [www.dewoonschakel.nl](http://www.dewoonschakel.nl) > Huurder > Geschillenprocedure.

**Een klacht indienen?**

U kunt uw schriftelijke klacht opsturen naar:  
Bovenregionale Geschillencommissie Noord-Holland Noord  
Antwoordnummer 521  
1800 VB Alkmaar  
(een postzegel is niet nodig)

U mag de klacht ook per e-mail versturen naar: [geschillencommissieNHN@gmail.com](mailto:geschillencommissieNHN@gmail.com)