

# Uw stem laten horen

## Inhoud

- Klachtenbehandeling
- Geschillenadviescommissie
- Bewonerscommissies
- Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken
- Reglement Geschillenadviescommissie

## Uw stem laten horen

**Er zijn verschillende manieren waarop huurders hun stem kunnen laten horen.**

**Als u een klacht heeft, vragen wij u dit schriftelijk aan ons te melden. Binnen 10 werkdagen ontvangt u van ons dan een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging staat ook vermeld welke medewerker de klacht in behandeling zal nemen. Hieronder vindt u informatie met welk soort klachten u bij de corporatie terecht kunt en welke weg u hierbij dient te bewandelen.**

**Maar het is goed om te weten dat er ook een onafhankelijke Geschillenadviescommissie (GAC) is die klachten van huurders behandelt. Meer informatie over de Geschillenadviescommissie vindt u verderop in dit hoofdstuk.**

**Ideeën over uw directe woonomgeving kunt u kwijt bij de bewonerscommissie van uw appartementengebouw, straat of buurt. Daarnaast is er nog een onafhankelijke huurdersorganisatie die opkomt voor de belangen van alle huurders van Het Gooi en Omstreken.**

## Klachtenbehandeling

### 1) Klacht over de werkwijze of over medewerkers van Het Gooi en Omstreken

Als u ontevreden bent over de werkwijze of over medewerkers van Het Gooi en Omstreken, dan kunt u dat het beste zelf aan de betreffende medewerker of het hoofd van zijn afdeling vertellen. Uiteraard kunt u ook schriftelijk een klacht naar het hoofd van de betreffende afdeling sturen. U ontvangt binnen 10 werkdagen van ons een eerste reactie op uw klacht. En ook laten wij u weten door wie en hoe de klacht verder behandeld wordt.

Als u er met de betreffende medewerker of het hoofd van de afdeling niet uitkomt, kunt u uw ontevredenheid kenbaar maken aan de directeur van Het Gooi en Omstreken. In bijna alle gevallen wordt een klacht naar tevredenheid opgelost.

Blijft u ontevreden over de gang van zaken dan kunt u hierna de Geschillenadviescommissie (GAC) van Het Gooi en Omstreken vragen uw zaak te bekijken. Op ons kantoor is een formulier verkrijgbaar van deze commissie waarop u uw klacht kunt vermelden. Dit formulier vindt u ook achter in de bewonersmap. De Geschillenadviescommissie bekijkt uw klacht en brengt vervolgens advies uit aan de directeur van de woningcorporatie. Meer informatie over hoe u een klacht indient bij de Geschillenadviescommissie en de werkwijze van deze commissie vindt u verderop in dit hoofdstuk.

Voor alle duidelijkheid vermelden wij dat de Geschillenadviescommissie zich niet bezighoudt met de volgende type klachten. Dit zijn de klachten over:

- het onderhoud in en om uw woning;
- het woningtoewijzingsysteem;
- de (hoogte) van de huurprijs;
- overlast burens/woonomgeving.

Voor deze klachten volgt u de weg die hieronder wordt beschreven.

#### **Klacht over onderhoud in en om de woning**

Klachten over onderhoud in en om de woning (bijvoorbeeld schilderwerk, dakbedekking, dubbele beglazing, kozijnen) kunt u melden bij onze afdeling Vastgoedbeheer, Postbus 329, 1200 AH HILVERSUM. Binnen 10 werkdagen ontvangt u van ons een eerste reactie en laten wij u weten door wie en hoe de klacht verder behandeld wordt.

Als er iets kapot is in uw huis, dan kunt u op werkdagen tussen 8.30 uur en 16.00 uur onze servicelijn bellen: tel. 035 – 621 08 88. En u kunt uw reparatieverzoek ook schriftelijk of per e-mail aan ons melden (e-mail: [servicedienst@gooienom.nl](mailto:servicedienst@gooienom.nl)). In noodgevallen kunt u dit nummer ook buiten kantooruren bellen. Verder verwijzen u voor dit onderwerp naar de bewonersmap, tabblad 3, of naar onze internetsite: **[www.gooienom.nl](http://www.gooienom.nl)**.

#### **Klacht over het woningtoewijzingsysteem**

Als u een klacht heeft over het woningtoewijzingsysteem dan kunt u dit schriftelijk melden aan:

De Regionale Geschillencommissie

Adres: Brinklaan 138

1404 GV BUSSUM

#### **Klacht over de (hoogte) van de huurprijs**

Als u een probleem heeft over de **huurprijs van uw woning of (de wijze van) huurbetaling**, dan kunt u dit schriftelijk melden aan onze afdeling Huurincasso, Postbus 329, 1200 AH HILVERSUM. Meer informatie over het onderwerp 'huurprijs' en 'huur betalen' vindt u ook in de bewonersmap, tabblad nummer 5, en op onze internetsite, **[www.gooienom.nl](http://www.gooienom.nl)**. Indien u het voor wat betreft de huurprijs van uw woning oneens blijft met het standpunt van de corporatie, dan kunt u daarna terecht bij de Huurcommissie.

*Huurcommissie*

Ook kunt u zich wenden tot de Huurcommissie als u het niet eens bent met het voorstel van de corporatie met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging.

De Huurcommissie is een landelijke onafhankelijke overheidsorganisatie die uitspraak doet in geschillen tussen huurder en verhuurder over huurprijzen, onderhoudsgebreken en servicekosten van woonruimte. Het postadres van de Huurcommissie is Postbus 16495, 2500 BL Den Haag, tel.nr. 0800-4887243. Op ons kantoor is ook een folder beschikbaar over de Huurcommissie. Informatie over de Huurcommissie kunt u ook vinden op de website: **[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)**

Als al deze mogelijkheden naar uw gevoel niets hebben uitgehaald, kunt u uw zaak voorleggen aan de **kantonrechter**. Voor adviezen over de mogelijkheid om (ook) naar de rechter te stappen, kunt u terecht bij ondermeer een wets- of rechtswinkel, Bureau voor Rechtshulp, Bureau Sociaal Raadsliden, een gerechtsdeurwaarder of een advocaat. Ook kunt u informatie vinden op internet, **[www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)**, de site van de rechterlijke organisatie in Nederland.

### **Klacht over burenoverlast/woonomgeving**

Bent u ontevreden of heeft u een klacht over bijvoorbeeld uw **woonomgeving of burenoverlast**, dan kunt u deze schriftelijk melden bij onze afdeling Bewonerszaken, Postbus 329, 1200 AH HILVERSUM. Zij nemen uw vraag of klacht graag in behandeling. In onze folder *Wonen doe je samen* kunt u meer lezen over overlast, het voorkomen ervan en wat Het Gooi en Omstreken hierbij kan betekenen.

### **Geschillenadviescommissie (GAC)**

#### *Indiening klacht GAC*

De Geschillenadviescommissie kan pas worden ingeschakeld nadat het geschil door het werkapparaat (tot en met de directeur) is behandeld. Achter in de bewonersmap en aan het einde van dit hoofdstuk vindt u het "Reglement Geschillenadviescommissie". Leest u dit eerst zorgvuldig door, alvorens u besluit uw klacht op het daarvoor bestemde geschillenformulier (dat ook in de bewonersmap zit) in te vullen. Uiteraard kunt u zowel het reglement als het formulier bij ons kantoor afhalen. Het formulier dient gestuurd te worden naar het volgende adres:

de Geschillenadviescommissie van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken  
Postbus 329  
1200 AH Hilversum

#### *Leden*

De Geschillenadviescommissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden. Twee daarvan zijn aangesteld op voordracht van onze huurdersorganisatie HGO. Twee leden worden voorgedragen door de directeur van Het Gooi en Omstreken. Deze vier leden zoeken samen een vijfde lid. Samen brengen deze vijf leden een advies uit.

Leden die een werkrelatie hebben met de corporatie of huurders hebben geen stemrecht.

#### *Procedure*

Bij het onderzoeken van de klacht maakt de commissie gebruik van hoor en wederhoor. Er vindt onder meer een hoorzitting plaats waarop de partijen hun zegje kunnen doen. De commissie kan derden inschakelen. Ook degene die het geschil aanmeldt, kan zich laten ondersteunen door derden.

De commissie brengt twee weken na de eindbehandeling advies uit aan de directeur van Het Gooi en Omstreken. De indiener van het geschil krijgt hier een afschrift van. Vervolgens doet de directeur binnen twee weken uitspraak. Hiervan ontvangt de indiener wederom een kopie. In de uitspraak wordt aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen.

De uitspraken die de GAC doet zijn op basis van gekwalificeerd adviesrecht. Dat houdt in dat de directeur van Het Gooi en Omstreken goede argumenten moet geven als hij afwijkt van het advies van de GAC.

### **Bewonerscommissies**

U kunt uw stem laten horen in de bewonerscommissie van uw appartementencomplex, straat of buurt. Verschillende appartementengebouwen van Het Gooi en Omstreken hebben een bewonerscommissie. Ook bepaalde straten en buurten hebben zo'n commissie. Een bewonerscommissie vertegenwoordigt een groep bewoners in besprekingen met de woningcorporatie. Er wordt vaak een bewonerscommissie opgericht als er groot onderhoud plaatsvindt. De commissie praat dan mee over bijvoorbeeld het plan van aanpak. Maar bewonerscommissies kunnen ook in het algemeen dienen als aanspreekpunt voor Het Gooi en Omstreken. Bewonerscommissies zijn er om gezamenlijke problemen aan te pakken, bijvoorbeeld zwerfvuil in de straat of donkere achterpaden. Een bewonerscommissie is een officiële gesprekspartner voor de woningcorporatie.

De woningcorporatie is verplicht om zaken die een complex direct aangaan, schriftelijk mede te delen aan de bewonerscommissie. Een bewonerscommissie vergadert minstens één keer per jaar met de woningcorporatie. Voor de onkosten krijgt een bewonerscommissie een vergoeding.

Als uw wilt weten of er een bewonerscommissie voor uw complex, straat of buurt actief is, kunt u contact opnemen met Het Gooi en Omstreken. Bel ons ook gerust als u zelf een bewonerscommissie op wilt richten. Wij helpen u daar graag bij.

### **Huurderorganisatie Het Gooi en Omstreken (HGO)**

Huurders kunnen ook meedenken over het beleid van Het Gooi en Omstreken. Daarvoor bestaat Huurderorganisatie Het Gooi en Omstreken (HGO). De belangrijkste taak van de HGO is het behartigen van de belangen van alle huurders van Het Gooi en Omstreken. De HGO behandelt niet de klachten van individuele huurders, maar vertegenwoordigt de bewoners bij beleidszaken. Als Het Gooi en Omstreken bijvoorbeeld de huren wil verhogen, moet zij dit eerst bespreken met de HGO.

### **Rechten**

Een huurderorganisatie heeft wettelijk gezien een aantal rechten, zoals het informatie-, advies- en instemmingsrecht. Dit geldt voor allerlei onderwerpen waar een woningcorporatie mee te maken heeft, zoals onderhoud, verhuurbeleid, leefbaarheid, mutatiebeleid, sloop/nieuwbouw en verkoop van woningen.

**Informatierecht** houdt in dat de woningcorporatie verplicht is om de HGO te informeren over beheer- en beleidszaken.

**Adviesrecht** houdt in dat de HGO gevraagd en ongevraagd advies mag geven. Het Gooi en Omstreken mag dit advies naast zich neerleggen, maar moet dat dan wel goed beargumenteren.

**Instemmingsrecht** betekent dat Het Gooi en Omstreken in bepaalde gevallen geen wijzigingen mag aanbrengen zonder toestemming van de HGO.

De HGO ondersteunt desgevraagd bewonerscommissies. Om goed contact te krijgen en houden met de huurders organiseert de HGO elk jaar huurdersoverlegavonden. Daarvoor worden huurders uitgenodigd. Via het bewonersblad van Het Gooi en Omstreken worden huurders op de hoogte gehouden van activiteiten van de HGO.

Voor meer informatie (ook als u zich actief wilt inzetten voor de HGO):

***Stichting HGO***

*Kampstraat 31, 1211 GD Hilversum*

*telefoonnummer 035-629 50 24*

*faxnummer 035-629 51 90*