



Geschillencommissie

Waterweg Wonen verhuurt ruim 11.000 woningen in Vlaardingen.

Een aanzienlijk deel van die woningen is bereikbaar voor huishoudens met lage inkomens die goed en betaalbaar moeten kunnen wonen. Ook zijn we er voor huishoudens met hogere inkomensniveaus die geen reële kansen hebben op een passende woning.

Een deel van ons woningbezit is te koop. Behalve de verhuur en verkoop van woningen verhuurt Waterweg Wonen ook bedrijfsruimte en parkeergarages. Waterweg Wonen is de grootste sociale verhuurder in Vlaardingen.

Waterweg Wonen doet meer dan woningen bouwen, verhuren en verkopen. We steken veel geld en energie in het leefbaar maken en houden van de omgeving waarin onze woningen staan. Extra oog hebben we voor groepen die door de leeftijd of een lichamelijke beperking niet goed in een 'gewoon' huis kunnen wonen. Daarvoor zoeken we samenwerking met zorginstellingen en bouwen we woningen die voor hen speciaal geschikt zijn.

Algemeen

De Geschillencommissie van Waterweg Wonen heeft als taak meldingen van geschillen tussen huurders en Waterweg Wonen te onderzoeken en daarover vervolgens advies uit te brengen.

De commissie behandelt zaken waarover de huurder en Waterweg Wonen in onderling overleg geen overeenstemming hebben weten te bereiken.

We spreken van een geschil als u het niet eens bent met de reactie van Waterweg Wonen op uw ingediende klacht of verzoek. Dan wordt deze klacht dus een geschil. De Geschillencommissie neemt alleen geschillen over het handelen dan wel het nalaten daarvan van Waterweg Wonen in behandeling.

Geschillen over het onderhoud, de huurprijs en de servicekosten van de huurwoningen worden behandeld door de Huurcommissie. De Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam behandelt geschillen over de woonruimteverdeling.

Meer informatie over de klachtenbehandeling en over deze commissies kunt u terug lezen in de digitale leaflet: "Uw klacht, onze zorg" beschikbaar op de website www.waterwegwonen.nl

Eerst de interne klachtenprocedure

Voordat de Geschillencommissie zich over een klacht buigt, moet de huurder eerst hebben geprobeerd het probleem in overleg met Waterweg Wonen op te lossen. Daarvoor heeft Waterweg Wonen een klachtenprocedure. Als regel worden dus eerst de volgende stappen gezet, voordat de Geschillencommissie zich over een klacht buigt:

- De huurder kan een klacht kenbaar maken via mijn.waterwegwonen.nl. Bent u geen huurder van Waterweg Wonen, maar u heeft wel een klacht, dan kunt u deze melden via: info@waterwegwonen.nl
- De klacht wordt ontvangen door de klachtencoördinator van Waterweg Wonen. Na beoordeling van de klacht, krijgt u binnen 5 werkdagen een reactie. Als de klacht meteen beantwoord kan worden, krijgt u direct antwoord. Wanneer er meer tijd nodig is om de klacht te beantwoorden, dan krijgt u een ontvangstbevestiging waarin gemeld wordt voor welke datum u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.
- Wanneer u het niet eens bent met het antwoord van Waterweg Wonen of een reactie van Waterweg Wonen blijft uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Werkwijze Geschillencommissie

Elk geschil moet schriftelijk worden ingediend. Achter in deze brochure vindt u een formulier dat u daarvoor kunt gebruiken. Als u liever een brief wilt schrijven, vindt u het adres van de Geschillensommissie op de volgende bladzijde.

De indiener (de klager) ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging en verdere informatie over de behandeling van het geschil. De commissie neemt niet ieder geschil in behandeling. Gekeken wordt of deze voldoet aan de voorwaarden (zie artikel 1 van het reglement in deze brochure) en of de commissie bevoegd is om over het geschil een uitspraak te doen. Bijvoorbeeld bij geschillen over de verhoging van de huurprijs kan de klager een beroep doen op de Huurcommissie of de kantonrechter.

Als het geschil in behandeling wordt genomen mag de indiener tijdens een hoorzitting zijn of haar standpunt toelichten. Dit geldt ook voor de vertegenwoordiger van Waterweg Wonen. Elke individuele klager kan zich laten bijstaan door één persoon. De Geschillencommissie komt dan tot een advies en legt dit voor aan de directie van Waterweg Wonen. De directie neemt naar aanleiding van het uitgebrachte advies een standpunt in en informeert vervolgens de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na de hoorzitting over het advies van de Geschillencommissie en het genomen besluit.

Als uit het advies van de Geschillencommissie acties voortvloeien voor Waterweg Wonen ontvangt u binnen tien werkdagen na het besluit van de directie daarover bericht van Waterweg Wonen. Pas dan zal de Geschillencommissie het geschil als afgehandeld beschouwen.

Tot slot

Als u vragen heeft over het reglement of overweegt een geschil voor te leggen en meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de Geschillencommissie. Deze is telefonisch bereikbaar op werkdagen op (010) 248 88 88.

Handige adressen

Geschillencommissie

Geschillencommissie Waterweg Wonen

Antwoordnummer 150

3130 WB VLAARDINGEN

(een postzegel is niet nodig)

Huurcommissie

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met geschillen tussen de huurder en verhuurder over onderhoud, de huurprijs, en de servicekosten van huurwoningen.

Kijk voor meer informatie over de Huurcommissie op www.huurcommissie.nl.

U kunt ook telefonisch contact opnemen, bel 1400 (lokaal tarief) op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur.

De Regionale Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rijnmond

Heeft u een geschil over de woningtoewijzing? Als u een geschil wilt insturen dan moet dat binnen zes weken gebeuren, nadat de klacht is ontstaan.

De uitspraak van deze commissie is bindend voor Waterweg Wonen.

Stuur uw geschil naar:

Regionale Geschillencommissie

Woonruimteverdeling Rijnmond

Postbus 490

3000 AL ROTTERDAM

Reglement Geschillencommissie

Artikel 1: begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

De Stichting	De Stichting Waterweg Wonen, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet.
De Raad van Commissarissen	De Raad van Commissarissen van Waterweg Wonen.
De directie	De directeur-bestuurder van Waterweg Wonen.
Huurdersbelangenorganisatie	De huurdersbelangenorganisatie, waarmee door Waterweg Wonen een samenwerkingsovereenkomst is gesloten, waarin de bevoegdheden zijn vastgelegd.
De commissie	De Geschillencommissie van Waterweg Wonen, zoals bedoeld in artikel 16 van het BBSH.
De klager	De huurder, medehuurder of ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer van Waterweg Wonen; het bestuur van een huurdersvereniging of huurderscommissie in de zin van de nieuwe Overlegwet; een woningzoekende, die als mogelijke kandidaat voor een woning of bedrijfsruimte is benaderd.

Het geschil

Een van de klager afkomstige brief, gericht aan de commissie, waaruit blijkt, dat klager zich niet kan verenigen met een handeling dan wel het nalaten daarvan van de Stichting of van door de Stichting bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen. Uit het stuk moet blijken, dat de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn of haar belang te zijn getroffen. Een geschil kan alleen in behandeling worden genomen, als tussen de afloop van de behandeling door Waterweg Wonen en de melding bij de Geschillencommissie geen zes maanden verstreken zijn.

Artikel 2: taak van de commissie

De commissie heeft tot taak de directie te adviseren met betrekking tot de afhandeling van haar voorgelegde geschillen;

1. De commissie gaat bij haar advisering uit van het bestaande en vastgelegde beleid van de Stichting.
2. De commissie brengt eenmaal per jaar een verslag uit naar de directie van de Stichting.
3. De commissie voert tenminste eenmaal per jaar overleg met de directie.
4. De commissie kan gevraagd en ongevraagd suggesties doen om het bestaande beleid van de Stichting aan te passen. Bindende besluiten over aanpassing van beleid vinden echter plaats binnen de normale bestuurlijke structuur.

Artikel 3: samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit drie leden. Elk lid heeft een plaatsvervanger.
2. De Geschillencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden en hun plaatsvervangers worden benoemd door de directie:
 - één lid, en diens plaatsvervanger, worden voorgedragen door de huurdersbelangenorganisatie en de directie gezamenlijk, als onafhankelijk voorzitter en diens plaatsvervanger.
 - één lid, en diens plaatsvervanger, op voordracht van de huurdersbelangenorganisatie.
 - één lid en diens plaatsvervanger, worden door de directie van de Stichting voorgedragen.

3. De leden en hun plaatsvervangers worden benoemd voor een periode van drie jaar;
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - verstrijken van de onder lid 3 bedoelde termijn.
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de directie.
 - een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van de directie; in het geval het een lid betreft voorgedragen door de huurdersbelangenorganisatie, komt de besluitvorming tot stand in en na overleg met het bestuur van de huurdersbelangenorganisatie.
 - overlijden.
 - beëindiging van de periode na de tweede herbenoeming.
5. Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is opnieuw voordraagbaar en benoembaar voor een periode van drie jaar; dit laatste geldt eveneens voor de plaatsvervangers. Herbenoeming kan maximaal tweemaal plaatsvinden.
6. De leden en plaatsvervangend leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding, waarvan de hoogte wordt vastgesteld door de directie.

Artikel 4: bevoegdheid

1. Voor zover geschillen betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in het Burgelijk Wetboek, Boek 7, artikel 252 en 253, deelt de commissie namens de directie schriftelijk aan de klager mee, dat dit geschil niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie of de kantonrechter.
2. De commissie neemt geen geschillen in behandeling, waarover door de klager of de Stichting reeds het oordeel is gevraagd van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak. Wanneer een geschil al in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De directie bericht de klager in deze gevallen namens de commissie.
3. Indien de commissie van mening is, dat een geschil door de werkorganisatie kan worden opgelost en daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een snelle afhandeling afzien van behandeling en het geschil rechtstreeks doorgeven aan de betrokken

afdeling van de Stichting. Zowel de klager als de directie worden hiervan in kennis gesteld. De klager behoudt het recht om het geschil opnieuw in te dienen.

4. De commissie neemt geen geschillen in behandeling op werkterreinen, waarvoor een andere (gespecialiseerde) klachten- c.q. geschillen-commissie een voor de Stichting bindende uitspraak doet. De commissie zendt de brief per omgaande terug naar de klager en verwijst deze zo mogelijk door naar de juiste instantie.

Artikel 5: voorbereiding van de vergadering

1. De klager krijgt binnen één week van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst.
2. De commissie nodigt de klager zo spoedig mogelijk, doch binnen vier weken uit, om het geschil mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen. De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende zaak te behandelen, die een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor naar het oordeel van de voorzitter niet de gebruikelijke behandelingsprocedure kan worden afgewacht.
3. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil. De commissie verplicht zich de klager tijdig te informeren, welke andere personen of instantie zij heeft uitgenodigd.
4. Personeelsleden van de Stichting, waarvan handelingen of het nalaten daarvan onderwerp zijn van het geschil, worden in de gelegenheid gesteld tijdens de vergadering van de commissie hun visie op het gebeurde te geven. Personeelsleden kunnen bijgestaan worden in de commissie door derden en/of collega's. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.
5. Een lid neemt niet deel aan de behandeling van een geschil, dat direct betrekking heeft op zijn of haar handelen, of het nalaten daarvan of als hij of zij opdracht heeft gegeven tot zodanig handelen of nalaten. Het betreffende commissielid wordt bij de behandeling van het geschil vervangen door zijn of haar plaatsvervanger.

Artikel 6: de vergadering

1. De vergaderingen zijn niet openbaar.
2. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld het geschil toe te lichten. Elke individuele klager kan zich laten bijstaan door één persoon, indien dit tenminste 24 uur vóór het begin van de vergadering aan de secretaris is gemeld. Als het geschil afkomstig is van een huurdersvereniging of huurderscommissie, worden twee woordvoerders uitgenodigd om namens de vereniging of commissie het geschil in de vergadering te komen toelichten.
3. De voorzitter heeft de mogelijkheid om af te wijken van de bepalingen in de artikelen 6.1 en 6.2 door meerdere personen toe te laten tot de vergadering.
4. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten. De klager zal hiervan op de hoogte worden gesteld.
5. De commissie kan zich laten bijstaan door externe deskundigen. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van de Stichting.

Artikel 7: de werkwijze van de commissie

1. De ambtelijk secretaris houdt van de vergaderingen een besluitenlijst bij.
2. De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie.
3. Het jaarverslag van de commissie geeft de directie ter kennisneming aan de Raad van Commissarissen en de huurdersbelangenorganisatie van de Stichting.

Artikel 8: stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen alleen worden genomen door een voltallige commissie.
4. In het geval dat de stemmen staken, wordt het geschil met toelichting voorgelegd aan de directie.

Artikel 9: advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk twee weken na de vergadering, waarin de behandeling van het geschil is voltooid, haar advies schriftelijk uit aan de directie.
2. Alle betrokken partijen ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na de hoorzitting, de schriftelijke beslissing van de directie op het geschil en het schriftelijk advies van de Geschillencommissie.
3. Als het besluit van de directie afwijkt van het advies van de commissie, wordt dit schriftelijk gemotiveerd.

Artikel 10: secretariaat

1. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de aan de commissie toegevoegde ambtelijk secretaris in de persoon van een medewerker van de Stichting.
2. Het secretariaat is het postadres van de commissie.
3. Alle aan de Geschillencommissie gerichte brieven worden op de agenda van de commissie geplaatst.
4. Indien blijkt, dat het geschil kennelijk niet ontvankelijk is, of doorgestuurd zou moeten worden naar de werkorganisatie, dan zal de secretaris dit aan de commissie voorleggen.
5. De secretaris verzorgt de correspondentie tussen klager en commissie, de uitnodigingen voor de commissiezittingen, haar bijeenkomsten, de verslagen en de adviezen aan de directie.

Artikel 11: wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de directie, nadat de huurdersbelangenorganisatie met de wijzigingen heeft ingestemd en de Raad van Commissarissen in de gelegenheid is gesteld over het nieuwe reglement advies uit te brengen.
2. In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.

Artikel 12: ingangsdatum reglement

1. Dit reglement is in werking getreden op 29 juli 2004.

Geschillencommissie Waterweg Wonen

Antwoordnummer 150

3130 WB Vlaardingen

(Postzegel is niet nodig)

Naam: _____

Adres: _____

Postcode/woonplaats: _____

Telefoon (vast): _____

Telefoon (mobiel): _____

E-mail: _____

Wanneer en op welke wijze heeft u uw klacht gemeld bij Waterweg Wonen?

Datum: ____ | ____ | ____ van uw melding op mijn.waterwegwonen.nl of verzending van uw e-mailbericht.

Naam betrokken medewerk(st)er(s) van Waterweg Wonen?



Wanneer is uw klacht door betrokken medewerk(st)er(s) behandeld en wat was het resultaat hiervan?

Datum: _____

Resultaat: _____

Omschrijving van het geschil: _____

Op welke wijze zou u het geschil opgelost willen zien? _____

Welke schade heeft u geleden? _____

A.u.b. formulier met bijlage(n) opsturen.

Datum: _____ Handtekening: _____

N.B. Indien het geschil wordt ingediend door het bestuur van een huurdersvereniging of huurderscommissie, dient een contactpersoon te worden vermeld.





Simpel en snel met mijn.waterwegwonen.nl

Via onze online klantenservice mijn.waterwegwonen.nl kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week een groot aantal zaken regelen. Voor onder andere informatie over uw woning, het indienen van een reparatieverzoek en uw betalingen bent u hier aan het juiste adres. Ook kunt u contact opnemen met ons Woonpunt op telefoonnummer (010) 248 88 88. Via mijn.waterwegwonen.nl kunt u ook een afspraak met een van onze medewerkers inplannen.



Bezoekadres Van Hogendorpstraat 1011 **Postadres** Postbus 3, 3130 AA Vlaarding
Tel (010) 248 88 88 **Internet** www.waterwegwonen.nl **E-mail** info@waterwegwonen.nl
Waterweg Wonen is lid van KWH

