

## Niet in alle gevallen kan de geschillencommissie worden ingeschakeld

Soms behoort een geschil niet tot het werkterrein van de geschillencommissie. Een geschil over de voorgestelde huurverhoging bijvoorbeeld. De geschillencommissie laat dan weten waar u wel terecht kunt, zoals in dit geval bij de huurcommissie of de kantonrechter. Verwezen wordt hierbij naar artikel 3, lid 2d van het reglement Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard.

## Klagen helpt

Hiervoor is al verteld wat de geschillencommissie kan doen om uw individuele probleem op te lossen. Hiernaast kunnen geschillen er toe leiden dat uw verhuurder met bepaalde zaken voortaan anders en beter omgaat. Met klagen helpt u dus ook anderen.

## Formulier melding geschil sturen aan:

Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard  
Postbus 74  
2860 AB Bergambacht  
info@geschillencommissiekrimpenerwaard.nl  
www.geschillencommissiekrimpenerwaard.nl

## Deelnemende corporaties:

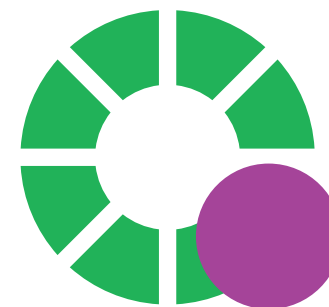
Woningbouwvereniging Beter Wonen,  
Ammerstol

Woningstichting Gouderak, Gouderak

Woningbouwvereniging Groen Wonen Vlist,  
Vlist

Stichting QuaWonen,  
Bergambacht

Woningbouwstichting 'Samenwerking',  
Ouderkerk a/d IJssel



Regionale  
Geschillencommissie  
Krimpenerwaard

*Federatie van  
Woningcorporaties  
in de Krimpenerwaard*

**PROBLEMEN ZIJN ER  
OM OP TE LOSSEN**

## Waar gehakt wordt vallen spaanders

Waar mensen woonruimte huren en verhuren kunnen problemen ontstaan. Problemen over geldzaken, zoals een eindafrekening waar u het niet mee eens bent. Of problemen over technische zaken in en om uw woning. Een lekkende kraan waarvoor de loodgieter maar niet langskomt. Of één die, nadat de loodgieter eindelijk geweest is, nog harder lekt dan daarvoor.

Maar ook in de omgang tussen mensen kunnen problemen ontstaan. Een medewerker van de verhuurder die u onheus te woord staat. Of informatie geeft waar u geen touw aan vast kunt knopen.

Ook tussen huurders en de aangesloten verhuurders kan er wel eens iets mis gaan. Laat u dit dan zo snel mogelijk aan uw verhuurder weten. Problemen zijn er immers om opgelost te worden. Deze aanpak zal er in de meeste gevallen toe leiden dat het probleem de wereld uit geholpen wordt.

Soms komt u er samen niet uit. U vindt dat uw verhuurder de kwestie niet naar behoren heeft afgehandeld, of u bent het niet eens met de oplossing die wordt voorgesteld. In zulke gevallen kunt u zich in eerste instantie wenden tot de directeur en/of het bestuur van de verhuurder. Mocht blijken dat ook dit overleg niet tot tevredenheid stemt, dan is er de mogelijkheid om de zaak voor te leggen aan onze onafhankelijke geschillencommissie, die adviseert bij geschillen tussen klager en verhuurder.

## De geschillencommissie

Problemen waar u met uw verhuurder niet uit komt kunt u voorleggen aan de Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard. Deze geschillencommissie bestaat uit vijf externe deskundigen. De commissie is onafhankelijk.

## Reglement

In het reglement van de geschillencommissie is het doel en de werkwijze van de geschillencommissie uitvoerig beschreven. Dit reglement is te vinden op onze website en verkrijgbaar bij uw verhuurder.

## Hoe werkt de geschillencommissie

Een geschil moet u binnen de termijn van 12 maanden, na het doorlopen van de reguliere weg binnen de werkorganisatie van de verhuurder, schriftelijk aan de geschillencommissie voorleggen. Verwezen wordt hierbij naar artikel 1 van het reglement Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard. Hiervoor kunt u het formulier melding geschil gebruiken dat voor u klaar ligt bij uw verhuurder. U kunt deze ook vinden op onze website. Als u geen gebruik maakt van het formulier, dan moet u in uw brief in ieder geval de volgende gegevens vermelden:

- uw naam, adres en woonplaats;
- de naam van de verhuurder;
- uw relatie tot de verhuurder (huurder, woningzoekende, bewonersorganisatie);
- de inhoud van het geschil;

- de datum waarop het geschil is ontstaan;
- de datum en de wijze waarop het geschil onder de aandacht is gebracht van de verhuurder, met de naam van de persoon die u gesproken of geschreven heeft;
- de wijze waarop de verhuurder gereageerd heeft of getracht heeft het probleem op te lossen;
- kopieën van eventueel gevoerde correspondentie en eventueel aanvullende stukken.

Nadat het geschil is ontvangen stelt de geschillencommissie een onderzoek in. De commissie past 'hoor en wederhoor' toe. Dit wil zeggen dat uw verhuurder de gelegenheid krijgt om op het geschil te reageren. Daarna krijgt u op uw beurt de kans om op het antwoord van uw verhuurder te reageren.

In de regel houdt de geschillencommissie een hoorzitting waarin beide partijen aan het woord kunnen komen. Ook kan de geschillencommissie een onderzoek ter plaatse instellen of deskundigen inschakelen.

Na het onderzoek geeft de geschillencommissie een oordeel over het doen en laten van uw verhuurder. Zij doet dit in de vorm van een niet bindend advies aan de verhuurder. Is het geschil gegrond dan kan de geschillencommissie uw verhuurder vragen passende maatregelen te treffen. In bijna alle gevallen zal uw verhuurder hieraan gehoor geven. Mocht uw verhuurder het niet eens zijn met de geschillencommissie, dan zal dit gemotiveerd aan de geschillencommissie en aan de klager worden uitgelegd.