

Huurdersinfo; U heeft een klacht

U bent het niet eens met een beslissing van uw verhuurder

Inleiding

Op allerlei momenten kan het gebeuren dat u als huurder het niet eens bent met een beslissing van de verhuurder. Uw verhuurder biedt hiertoe meerdere mogelijkheden om in verweer te komen.

Stap 1 Vastleggen van de klacht en overleg met de betreffende medewerker

U heeft een beslissing ontvangen en u bent het er niet mee eens. Neemt u in eerste instantie contact op met de medewerker door wie u bent geholpen en legt u de situatie nog eens goed uit. Probeer er onderling uit te komen. Lukt dat niet mondeling, dan is het van belang uw grieven *per brief* aan de betreffende medewerker mede te delen. Deze brief moet minimaal bevatten:

- De datum van schrijven van de brief
- De datum van de beslissing
- Een uiteenzetting van de situatie en waar u het niet mee eens bent
- De door u gewenste oplossing van de onenigheid
- Uw adres, naam en handtekening

Doet u dit liever mondeling, dan kunt u tijdens de openingstijden bij de medewerker bewonerszaken terecht. Zij schrijft het dan voor u en samen met u op. Gaat de klacht over het handelen van de medewerker bewonerszaken, dan kunt u vragen om een andere medewerker.

U ontvangt dan van de betreffende medewerker een gemotiveerd antwoord, waarin u al dan niet alsnog in het gelijk wordt gesteld.

Stap 2 Bezwaarschrift

U komt er met de betreffende medewerker niet uit en de hele situatie staat al op papier (zie stap 1). U kunt dan de briefwisseling die u reeds gehad heeft met de medewerker doorsturen naar de directeur met een verzoek om een beslissing. Geeft u in een begeleidend schrijven met de kop "bezwaarschrift" aan waarom u het niet eens bent met de beslissing van de betreffende medewerker.

U ontvangt dan binnen maximaal vier weken een gemotiveerd antwoord van de directeur waarin u al dan niet alsnog in het gelijk wordt gesteld.

Mediatie

In sommige gevallen kan een zogenaamde mediatie worden voorgesteld. U gaat dan om de tafel met de betreffende medewerker waarbij een onafhankelijke derde (de "mediator") het gesprek leidt. In onderling overleg probeert u er alsnog uit te komen. Dit werkt meestal prima als er sprake is van communicatiestoornissen, wanneer er fouten zijn gemaakt door de een of de ander, de regelingen onduidelijk zijn of niet begrepen.

Stap 3 Geschillencommissie

U bent het nog steeds niet eens met de beslissing. U kunt dan een klacht indienen bij de geschillencommissie. De geschillencommissie is onafhankelijk en werkt volgens een reglement. Dit reglement is opvraagbaar onder de naam: "Reglement Geschillencommissie Harmonisch Wonen". De geschillencommissie behandelt uw klacht binnen twee maanden. Deze uitspraak is niet bindend maar wordt in de praktijk vrijwel altijd opgevolgd.

Lelystad, 26-7-2004,
bijgewerkt 29-10-2008 in verband met invoering reglement
geschillencommissie,
bijgewerkt 7-9-2010 met de toevoeging van de mogelijkheid
de klacht samen met een medewerker op papier te zetten.

ADRES Rivierenlaan 230, 8226 LH Lelystad
TELEFOON 0320-218077
E-MAIL info@harmonischwonen.nl
WWW www.harmonischwonen.nl
BANK 3376 77 085
HUUR 3376 83 808
KVK 41023459
BTW 006199793B01