

(Nederlands paspoort, identiteitskaart of rijbewijs) kunt tonen.

Telefonisch

Op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur beantwoordt de Huurcommissie telefonisch uw vragen over zaken rondom de huur en verhuur van woonruimte, de Huurcommissie is bereikbaar op het gratis nummer: (0800) 488 72 43.

Schriftelijk

Uiteraard kunt u ook schriftelijk uw vragen stellen, het adres is: de Huurcommissie, Postbus 16495, 2500 BL Den Haag.

Internet

Op de internetsite www.huurcommissie.nl kunt u alle informatie over het onderwerp en de procedures vinden. U kunt ook per soort geschil brochures, folders en benodigde formulieren downloaden.

Naar de rechtbank

Wanneer u het niet eens bent de uitspraak van de Regionale Geschillencommissie of de Huurcommissie, kunt u een bezwaar indienen bij het kantongerecht bij u in de regio. Wilt u meer informatie over deze procedure dan kunt bellen naar:

Groningen: (050) 316 65 66

Assen: (0592) 33 92 22.

Woonborg
Partner in goed wonen

Adresgegevens:

Hoofdvestiging
Tynaarlosestraat 1
9480 AA VRIES

Nevenvestiging:
Rietdekker 7a
9301 BC RODEN

Telefoonnummers:

Algemeen:
(0592) 30 36 00
Onderhoudsverzoeken:
(0592) 30 36 30

Faxnummer:

Algemeen:
(0592) 30 36 07

E-mail/Internet:

info@woonborg.nl
www.woonborg.nl

Openingstijden

Hoofdvestiging Vries:
Van maandag t/m donderdag van 09.00 tot 16.00 uur en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.

Nevenvestiging Roden:
Maandag, dinsdag en donderdag van 09.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 16.00 uur.



Een geschil?
Blijf er niet
mee zitten

We proberen u als klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dat is ons uitgangspunt. Het is mogelijk dat u met een onderdeel van ons beleid niet eens bent en dat dit leidt tot een geschil. Hoe vervelend ook, dit kan voorkomen. Wij gaan er

in te dienen of kenbaar te maken bij externe partijen. In deze brochure vindt u informatie over de Regionale Geschillencommissie, de Huurcommissie en uiteindelijk de mogelijkheid om naar een rechter te stappen.

Naar de Regionale Geschillencommissie

Deze commissie bestaat sinds 1994. Ingesteld op initiatief van de Huurdersorganisaties samen met woningcorporaties werkzaam in Drenthe en Groningen: Woonservice te Westerbork, Woonstichting Domesta te Emmen/Hoogeveen/Coevorden, Wooncom te Borger/Emmen/Stadskanaal. Inmiddels is de commissie uitgebreid met de Christelijke Woonzorg Combinatie BCM te Stadskanaal, Stichting Eelder Woningbouw te Paterswolde, Woningstichting De Volmacht te Gieten, Stichting Woonborg te Vries.



vanuit dat u in ieder geval aan ons kenbaar maakt waarover u ontevreden of het niet eens bent. Blijft er een geschil dan zijn er in Nederland verschillende mogelijkheden om uw klacht

Maart 2010

Onafhankelijk

De commissie is onafhankelijk en onderzoekt gemelde geschillen tussen huurder en verhuurder en adviseert de verhuurder vervolgens over de afhandeling van de klacht.

Maar in eerste instantie is de Regionale Geschillen Commissie er voor de huurder. Hij kan er zijn verhaal kwijt en is verzekerd van een serieuze en objectieve afhandeling van zijn klacht.

Samenstelling commissie

De commissie bestaat uit drie leden: een lid voorgedragen door de woningcorporaties en een lid namens de huurdersorganisaties. Het derde lid wordt gekozen door deze twee leden samen en is tevens voorzitter. Daarnaast zijn er plaatsvervangende leden die zittende commissieleden vervangen in geval van verhindering.

Het liefst tevreden huurders

De corporaties zien het liefst alleen maar tevreden huurders en doen hun werk zo goed mogelijk. Soms kan er daarbij iets misgaan. Want waar gehakt wordt, vallen spaanders. Dat kan leiden tot een conflict, waarover u verhaal wilt halen.

Wanneer dient u een klacht in?

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over de handelswijze van uw woningcorporatie. U heeft bijvoorbeeld herhaaldelijk een verzoek ingediend, maar geen reactie gekregen. Of u vindt dat er onvoldoende moeite is gedaan om een

probleem op te lossen. Het kan ook zijn dat u van mening bent dat u niet correct behandeld bent. Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht door de directie van de corporatie, dan is er sprake van een geschil.

De procedure

Dit geschil kunt u voorleggen aan de Regionale Geschillen Commissie. Zij onderzoeken uw klacht zorgvuldig en vragen uitgebreide informatie op bij de betreffende corporatie. Vervolgens wordt u uitgenodigd om uw klacht mondeling toe te lichten. Dit gebeurt in een zitting waarin zowel de klager als de corporatie hun zegje kunnen doen. De Regionale Geschillen Commissie komt daarna met een eindadvies, wat in praktisch alle gevallen door de directie van de corporatie wordt opgevolgd.

Adres

Regionale Geschillen Commissie
Postbus 2103
7801 CC EMMEN

Naar de Huurcommissie

Bezwaren over de huurverhoging kunt u niet indienen bij de Regionale Geschillencommissie. Hiervoor kunt u terecht bij de Huurcommissies die door het ministerie van Vrom zijn ingesteld.

Wanneer kan een huurder bezwaar maken tegen de huurverhoging?

Een huurder kan bezwaar maken tegen de huurverhoging in de volgende gevallen:

- Het percentage van de huurverhoging is hoger dan het maximaal toegestane percentage;
- De huurprijs komt door de huurverhoging boven de maximale huurprijs;
- De huurverhoging is niet op de juiste manier aangekondigd, of bevat fouten;
- De huurprijs is door de Huurcommissie tijdelijk verlaagd omdat er ernstige onderhoudsgebreken zijn, die nog niet zijn verholpen;
- Als er een procedure wegens huurverlaging op grond van onderhoudsgebreken bij de Huurcommissie loopt;
- Er is sprake van een all-in prijs.

Hoe kunt u bezwaar indienen tegen de huurverhoging?

Een huurder kan zijn bezwaar tegen de huurverhoging duidelijk maken met een formulier. Dit formulier is te verkrijgen via de website van het mi-

nisterie van VROM: www.vrom.nl/publicaties/formulierenoverzicht. Het bezwaarschrift moet worden ingeleverd bij de verhuurder. De huurder moet zelf een kopie bewaren van dit bezwaarschrift.

Het bezwaarschrift kan tot de voorgestelde ingangsdatum van de huurverhoging worden ingeleverd. (Als de huurverhoging wordt voorgesteld met ingang van 1 juli, dan kan de huurder tot 1 juli een bezwaar indienen bij de verhuurder. Het bezwaar moet dus uiterlijk 30 juni door de verhuurder zijn ontvangen.)

Informatie

De Huurcommissie geeft ook informatie over dit soort geschillen. Hiervoor kunt u gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

Spreekuren in de regio

De Huurcommissie biedt u de mogelijkheid om in een persoonlijk gesprek uw vragen over de regels die gelden bij huur en verhuur van woonruimte aan de orde te stellen.

U kunt daarvoor gebruik maken van het spreekuur.

Adres Groningen:

Cascadeplein 10
Postbus 563
9700 AN GRONINGEN

Voor toegang tot het gebouw waar spreekuur wordt gehouden dient u zich te kunnen legitimeren. Zorg dus dat u een geldig legitimatiebewijs