

## KLACHTENPROCEDURE

*Geen enkel product is onfeilbaar en waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Ook bij ons kunt u als huurder een klacht hebben die u graag behandeld wilt zien. Als woningcorporatie kennen wij verschillende soorten klachten. Allereerst zijn er de klachten over de hoogte van de huurprijs en de servicekosten. Verder zijn er klachten over de onderhoudstoestand van de woning en als laatste de klachten over de manier waarop u bent bejegend door de corporatie of één van haar medewerkers. Elke soort klacht kent een eigen afhandelingmethode waarover u hieronder leest. Ook wordt uitgelegd wat de huurcommissie is en wanneer u bij die commissie terecht kunt.*

### **Hoogte van de huurprijs (en servicekosten)**

#### Huurverhoging en bezwaar maken

Woningcorporaties verhogen doorgaans eenmaal per jaar de netto huurprijs van hun woningen. Bij de aanzegging huurverhoging - gewoonlijk eind april - ontvangt u uitgebreide informatie over de huuraanpassing en de bezwaarprocedure.

Zomaar een willekeurige huurverhoging doorvoeren, kan niet, daar zijn regels voor, zoals:

- De maximale huurprijs is de absolute bovengrens. De huurprijs mag door een voorgestelde huurverhoging nooit boven die grens komen. Is die grens bijna bereikt, dan mag er tot die grens worden verhoogd;

- De minister van VROM stelt jaarlijks de huurverhogingpercentages vast.

Als huurder kunt u bezwaar maken tegen de huurverhoging. Indien u denkt gegronde redenen te hebben om bezwaar te maken tegen het huurverhogingvoorstel, dan vult u het formulier 'Bezwaarschrift huurverhoging' in. U maakt een kopie voor eigen gebruik en stuurt het origineel naar ons op of u brengt het op kantoor. Als verhuurder proberen wij eerst de bezwaren op te lossen. Komen wij er met u niet uit dan wordt uw bezwaarschrift doorgezonden naar de huurcommissie. De huurcommissie kan informatie inwinnen door een onderzoek in te stellen of een zitting te houden waar zaken mondeling kunnen worden toegelicht. Vervolgens doet de huurcommissie een uitspraak. Kunt u zich niet vinden in de uitspraak van de huurcommissie, dan kunt u zich wenden tot de rechter.

#### Aanvangshuurprijs redelijk of niet

Als u net een woning hebt gehuurd dan hebt u, nadat de huurovereenkomst is ingegaan, zes maanden de tijd om bij de huurcommissie na te gaan of de aanvangshuurprijs redelijk is. Als uitgangspunt geldt dat de huurprijs nooit hoger mag zijn dan de maximale huurprijsgrens. Deze huurprijs wordt bepaald door het puntensysteem (het woningwaarderingstelsel, bijlage Besluit huurprijzen woonruimte, titel 7.4 van Burgerlijk Wetboek). De huurcommissie toetst de kale of netto huurprijs op basis van de puntentelling, waarbij zij in de regel ook kijkt naar de onderhoudstoestand van de woonruimte.

U kunt zelf de redelijkheid van uw huurprijs toetsen op de website [www.vrom.nl](http://www.vrom.nl) van het ministerie van VROM.

#### Servicekosten

Het kan zijn dat in de huursamenstelling van de door u gehuurde woning een voorschot is opgenomen voor servicekosten die worden afgerekend. Het gaat hierbij niet om het glasfonds, het rioolontstoppingsfonds of het servicefonds, maar om kosten voor elektriciteit van de portiekverlichting of lift, schoonmaak van portiek of ramen, enzovoort. Eenmaal per jaar wordt

voor servicekosten een afrekening opgesteld aan de hand van de werkelijk gemaakte kosten en de in dat jaar ontvangen voorschotten.

Op basis van dit overzicht zijn er drie mogelijkheden: u krijgt geld terug, u moet bijbetalen of u hebt precies genoeg aan voorschotten betaald. In veel gevallen zullen wij tegelijk met het overzicht van de servicekosten een wijzigingsvoorstel doen voor het maandelijkse voorschot. Dit doen wij vooral als u als huurder volgens de jaarafrekening een te laag of te hoog voorschot hebt betaald. Ook kan het zijn dat de serviceverlening verandert of met uw goedkeuring wordt uitgebreid.

Bent u het met de afrekening niet eens en komen wij er onderling niet uit, dan kunt u via de 'Procedure Servicekosten' de huurcommissie inschakelen. Kunt u zich niet vinden in de uitspraak van de huurcommissie dan kunt u zich wenden tot de rechter.

#### Huurverlaging op grond van het puntensysteem

Als u denkt dat de kale huurprijs die u betaalt hoger is dan de maximale huurprijs, en de huurovereenkomst is langer dan zes maanden geleden ingegaan, dan kunt u ons een huurverlagingvoorstel doen. Als wij niet akkoord gaan met dat voorstel, dan kunt u aan de huurcommissie vragen of uw voorstel redelijk is. Met deze procedure kan elk moment van het jaar begonnen worden en is alléén van toepassing als er een meningsverschil is over de hoogte van de huurprijs. Als er onderhoudsgebreken zijn, geldt de 'Procedure huurverlaging op grond van onderhoudsgebreken'.

#### **Onderhoud woonruimte**

Klachten over de onderhoudstoestand van de door u bewoonde woning kunnen op werkdagen bij ons worden gemeld. Wij ondernemen de noodzakelijke acties om de gemelde klachten binnen redelijke tijd te verhelpen. Het kan zijn dat bepaalde klachten niet onmiddellijk verholpen hoeven te worden of dat een spoedig herstel niet mogelijk is door bijvoorbeeld weersomstandigheden of overmacht. In dat geval wordt aangegeven hoe de verdere afhandeling zal verlopen.

Als u van mening bent dat uw ernstige onderhoudsklacht niet of niet goed wordt verholpen, dan kunt u gebruikmaken van de 'Procedure voor tijdelijke huurverlaging bij ernstige onderhoudsklachten'. Deze procedure kan gedurende het gehele jaar bij de huurcommissie worden begonnen.

Voordat u deze procedure begint, moet u eerst de (onderhoud)gebreken schriftelijk aan ons melden. Wij hebben dan zes weken de tijd om de klachten te verhelpen. Doen we dat niet, dan kunt u een verzoek om tijdelijke huurverlaging bij de huurcommissie indienen.

#### **Huurcommissie**

De huurcommissie is een landelijke, onafhankelijke overheidsorganisatie die uitspraak doet in geschillen tussen huurder en verhuurder over huurprijzen, onderhoudsgebreken en servicekosten van woonruimte.

Een greep uit de procedures:

- Toets om te bepalen of de aanvangshuurprijs redelijk is;
- Verzoek om uitspraak over de voorgestelde huurverhoging;
- Verzoek om huurverlaging op grond van een slechte staat van onderhoud van de woonruimte;

- Verzoek om huurverlaging op grond van een te hoge huurprijs;
- Verzoek om uitspraak over de opbouw van de huurprijs; wat is kale of netto huur en wat zijn de servicekosten;
- Verzoek om uitspraak over de hoogte van het voorschot van de servicekosten of over de jaarlijkse afrekening ervan.

Voordat de huurcommissie het geschil in behandeling neemt, moeten huurder én verhuurder als voorschot leges betalen.

De huurcommissie geeft brochures en beleidsnotities uit, evenals formulieren voor het beginnen van de diverse procedures. Deze vindt u [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) waar u ook meer informatie vindt, of u belt 0800 - 488 72 43.

### **Klachten over de wijze waarop u bent bejegend bij inschrijving of woningtoewijzing**

In het Besluit Beheer Sociale Huursector - hierin staan de regels voor woningcorporaties - is opgenomen dat een woningcorporatie huurders in de gelegenheid dient te stellen klachten bij een klachtenadviescommissie in te dienen. Deze klachten dienen betrekking te hebben op het handelen of nalaten van de corporatie of diens medewerkers.

Wij zijn echter van mening dat het eigenlijk niet zover mag komen. Als *Wold & Waard* kennen wij daarom de volgende procedure voor dergelijke klachten:

- U bespreekt uw klachten met de manager van het desbetreffende bedrijfsonderdeel. Deze zal het principe van hoor en wederhoor toepassen en vervolgens proberen om tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan volgt:
- U bespreekt uw klachten met de directie. Ook nu zal er hoor en wederhoor plaatsvinden en zal worden gezocht naar een oplossing.

Als na deze stappen nog geen oplossing is gevonden, dan staat voor u de weg open naar de klachtenadviescommissie. Het hoe en wat van deze commissie wordt uitvoerig beschreven in de brochure Klachtenadviescommissie. Deze brochure wordt u op verzoek toegezonden.

Uiteraard zullen wij steeds ons best doen om klachten te voorkomen en daar waar toch klachten zijn, deze zo snel mogelijk in redelijkheid proberen op te lossen.

Let wel: het gaat alleen om klachten die te maken hebben met een inschrijving als woningzoekende of een woningtoewijzing.