



Bent u niet tevreden?
Laat het ons weten!

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU)



Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!

Bent u als klant niet tevreden? Heeft u een klacht?

Laat het ons dan weten. Wij nemen uw klacht altijd serieus. En we doen ons best om problemen op te lossen. In deze folder leest u wat u doet als u een klacht heeft. Maar ook hoe wij met uw klacht omgaan. En wat u van ons mag verwachten.

De Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU) is de onafhankelijke klachtencommissie voor huurders van:

- Bo-Ex
- Cocon Wonen
- GroenWest
- Heuvelrug Wonen
- Jutphaas Wonen
- Lekstede Wonen
- Mitros
- Portaal Utrecht
- Viveste
- Woningbouwstichting Cothen
- Woningbouwvereniging Maarn
- Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken
- Woningbouwvereniging De Woningraat
- Woningstichting Wuta
- Woonstichting SSW

Meld een klacht altijd eerst bij uw corporatie. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u bij ons terecht.

Wij doen ons best om uw klacht op te lossen

- Uw woningcorporatie reageert niet of te laat op uw brieven of telefoontjes.
- Uw woningcorporatie voert een reparatie niet op tijd uit.
- U bent niet goed geholpen aan de telefoon.

Hoe goed uw woningcorporatie het ook probeert te doen, het kan toch gebeuren: u bent niet tevreden over de dienstverlening. Of over een medewerker. Bent u ontevreden? Laat het ons weten!

Waarover kunt u bijvoorbeeld bij ons klagen?

- Als u niet tevreden bent over hoe u door één van de medewerkers van uw corporatie bent behandeld. U voelt zich niet serieus genomen.
- Als u niet tevreden bent over het werk van mensen die in opdracht van uw woningcorporatie werken. Bijvoorbeeld: een aannemer heeft een reparatie of renovatie niet goed uitgevoerd.



- Als u vindt dat uw corporatie niet genoeg doet aan de overlast die u van uw burens heeft. Bijvoorbeeld: uw burens draaien vaak 's avonds laat harde muziek. U heeft daarover met hen gesproken, maar dit helpt niet. Uw corporatie helpt u niet om dit probleem op te lossen.
- Maar ook als u verkeerde informatie heeft gekregen of uw nieuwbouwwoning niet goed is opgeleverd, kunt u bij ons klagen.

Over sommige dingen kunt u niet bij ons klagen

- U bent het niet eens met de huurprijs. Of de verhoging daarvan.
 - U bent het niet eens met de servicekosten die u moet betalen.
- Heeft u over een van deze onderwerpen een klacht? Dan kunt u terecht bij de Huurcommissie. En eventueel daarna bij de rechter.

Ook kunnen wij uw klacht niet behandelen als ...

- u nog niet schriftelijk heeft geklaagd bij uw corporatie;
- de rechter uw klacht behandelt;
- u uw klacht al heeft ingediend bij de Huurcommissie;
- de rechter of Huurcommissie al een beslissing heeft genomen over uw klacht;
- wij al een advies hebben gegeven over uw klacht.

In ons reglement (artikel 5) staat meer over wanneer we uw klacht niet kunnen behandelen. Het reglement vindt u op www.kwru.nl/meer-informatie.



Heeft u een klacht? Dan ...

... stuurt u uw klacht eerst naar uw woningcorporatie

Heeft u een klacht? Dan stuurt u uw woningcorporatie eerst uw klacht. Bent u niet tevreden met het antwoord op uw klacht? Of heeft u binnen 1 maand geen reactie ontvangen? Dan kunt u ons dit laten weten.

... stuurt u uw klacht dan naar de Klachtencommissie als u nog niet tevreden bent

Dat kan op 2 manieren:

1. U stuurt een brief naar:
Klachtencommissie Woningcorporaties
Regio Utrecht
Postbus 8236
3503 RE Utrecht
2. U vult online een klachtenformulier in op www.kwru.nl/een-klacht-indienen.

Geef altijd duidelijk aan waarom u niet tevreden bent

Tip: stuur een kopie van uw brief of e-mail en de eventuele reactie van uw woningcorporatie mee met uw klacht aan ons. Zo kunnen wij snel bepalen of wij uw klacht in behandeling kunnen nemen.

Zo werkt de Klachtencommissie

In het klachtenreglement leest u precies hoe wij werken. Dit zijn de belangrijkste stappen:

- **Stap 1: Wij laten u weten dat wij uw klacht hebben ontvangen**
U krijgt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging.
- **Stap 2: Wij bekijken of wij uw klacht kunnen behandelen**
[Wij kunnen uw klacht niet behandelen](#)
U krijgt een brief van ons. Daarin leest u dat wij uw klacht helaas niet kunnen behandelen. Ook leest u hiervoor de reden.



De Klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke leden

De huurdersorganisaties van de deelnemende woningcorporaties dragen samen een lid voor. Ook de deelnemende woningcorporaties dragen een lid voor. De huurdersorganisaties en de corporaties zoeken samen een voorzitter. Ook zijn er 2 plaatsvervangende leden. Alle leden zijn onafhankelijk. De leden zijn juristen/advocaten. Zij hebben bijzondere kennis van het huurrecht. Ook zijn zij goed bekend met de sociale huursector. Een secretaris ondersteunt de Klachtencommissie. De secretaris werkt wel bij een van de woningcorporaties (bij Mitros).

Wij kunnen uw klacht wel behandelen

Wij sturen uw klacht door naar uw woningcorporatie. En wij vragen uw woningcorporatie om binnen 14 dagen te reageren op uw klacht. U krijgt een kopie van deze reactie.

■ Stap 3: U kunt uw klacht mondeling toelichten

Wij nodigen zowel u als iemand van uw woningcorporatie uit voor een gesprek. Tijdens dit gesprek kunt u allebei uw klacht toelichten. Ook kunnen wij u allebei vragen stellen. Zodat wij precies weten waar uw klacht over gaat.

We kunnen bemiddelen om uw klacht op te lossen

Bemiddeling helpt om irritaties weg te nemen. Samen zoeken we naar oplossingen. Dat zorgt voor meer vertrouwen. Ook maken we duidelijke afspraken. Zodat u kunt rekenen op een snelle en goede oplossing.

U krijgt ook een brief waarin wij deze afspraken bevestigen. Dat voorkomt misverstanden.

Maken wij afspraken over uw klacht? Dan zijn er 2 mogelijkheden:

1. Het is niet meer nodig om uw klacht verder te behandelen. Wij sluiten uw dossier.
2. Wij houden uw klacht nog even aan. Dat doen we bijvoorbeeld als ...
 - u of uw woningcorporatie nog informatie moet aanleveren;
 - uw woningcorporatie eerst een onderzoek moet uitvoeren;
 - we niet zeker weten dat de afspraken ook echt leiden tot een oplossing;
 - uw woningcorporatie nog met een voorstel voor een vergoeding moet komen. U laat daarna weten of u het met dit voorstel eens bent.



We kunnen advies geven over uw klacht

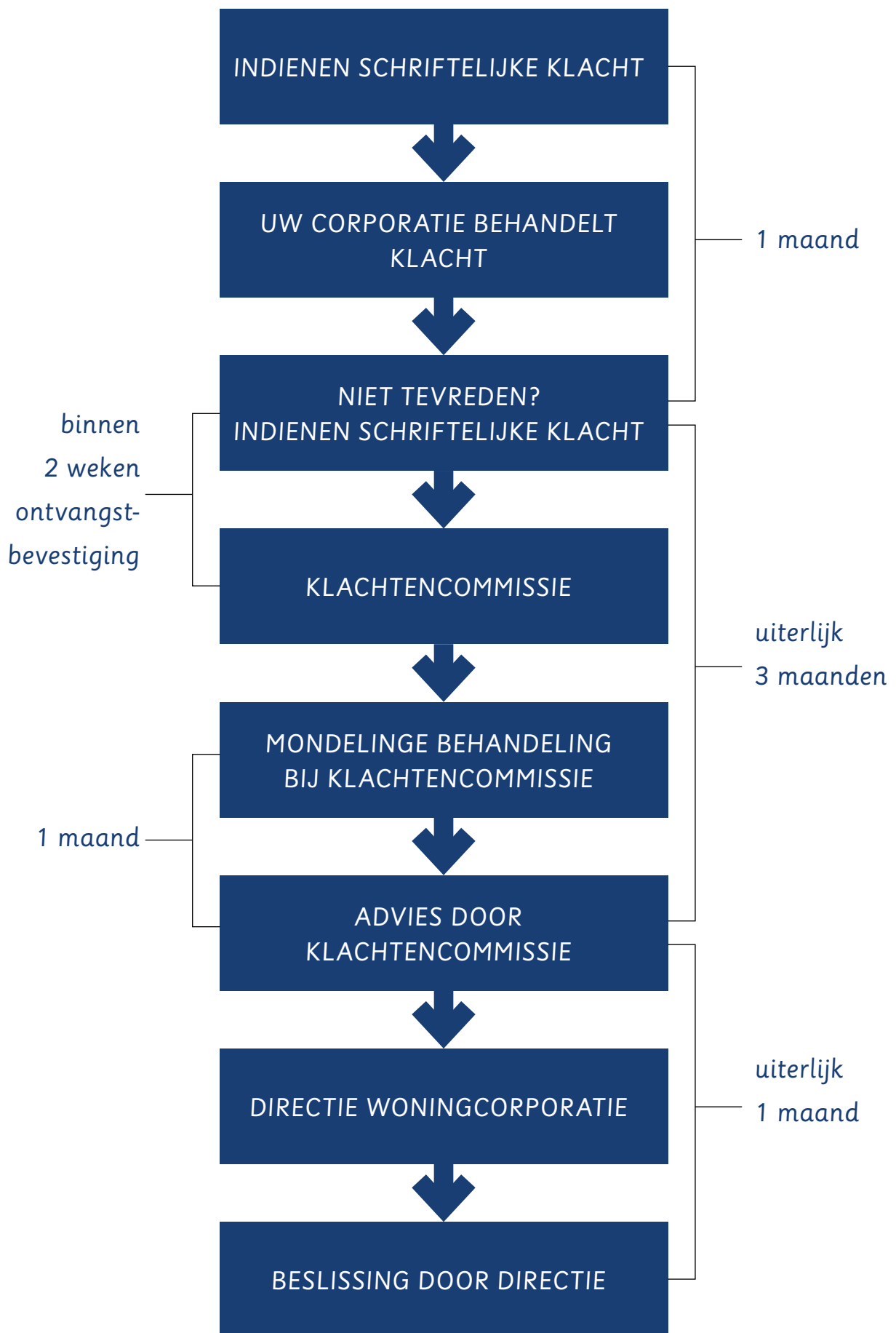
Lukt bemiddeling niet? Dan geven we een advies over uw klacht. We zetten eerst de feiten op een rij. Op basis daarvan kijken we of uw klacht gegrond is. En hoe uw woningcorporatie uw klacht het beste kan oplossen. Op basis hiervan geven we advies aan uw woningcorporatie. Dat doen we binnen 3 maanden nadat u uw klacht heeft ingediend. Is er meer onderzoek nodig? Of proberen wij eerst te bemiddelen? Dan kan dit langer duren.

U en uw woningcorporatie krijgen allebei een kopie van ons advies

De directie van uw woningcorporatie neemt op basis van ons advies een beslissing. U ontvangt deze beslissing binnen een maand. Wij krijgen een kopie van het besluit van uw woningcorporatie.

Goed om te weten:

- Uw woningcorporatie is niet verplicht het advies op te volgen, maar in de praktijk gebeurt dit vrijwel altijd.
- Soms geven we ook een algemeen advies aan de woningcorporatie. Om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.





Colofon

Vormgeving
DUO-ontwerp, Utrecht

Uitgave
© juli 2021