

VERSCHIL VAN MENING

Het kan gebeuren dat mensen het niet met elkaar eens zijn. Ook een organisatie en zijn klanten kunnen een verschil van mening hebben. Bijvoorbeeld over de manier waarop een verzoek van een klant is afgehandeld. Als het niet lukt om samen met Beter Wonen Vechtdal tot een oplossing te komen, kunt u uw klacht voorleggen aan de Huurcommissie, Klachtenadviescommissie of de rechter.

Huurcommissie

De Huurcommissie behandelt zaken die onder andere te maken hebben met de jaarlijkse huurverhoging, het toetsen van de huurprijs of ernstige onderhoudsgebreken. Op www.huurcommissie.nl vindt u alle informatie over de Huurcommissie, tevens zijn zij telefonisch te bereiken op nummer: 1400

Klachtenadviescommissie?

Huurders van Beter Wonen Vechtdal kunnen terecht bij een eigen Klachtenadviescommissie. Deze commissie is in het leven geroepen om geschillen tussen huurder en verhuurder te onderzoeken en daarover advies uit te brengen aan de directeur.

Bent u van mening dat Beter Wonen Vechtdal een kwestie niet goed heeft afgehandeld, schrijft u uw klachtbrief of e-mail naar:

Secretariaat Klachtenadviescommissie

Oranjestraat 10

7451 CC Holten

info@klachtenadviescommissieregiozvolle.nl

De commissie kijkt of zij wel het recht heeft om over het geschil te oordelen. Uitgesloten zijn namelijk zaken die bij een andere instantie thuishoren, bijvoorbeeld de

Huurcommissie of zaken die nog in behandeling zijn, dat wil zeggen waarmee Beter Wonen Vechtdal nog bezig is. U ontvangt een bevestiging met daarmee informatie over wat er met de klacht gebeurt.

Als de Klachtenadviescommissie over de klacht vergadert, krijgt u de gelegenheid om uw klacht mondeling te komen toelichten. U heeft hierbij de vrijheid om u door een derde te laten ondersteunen. Ook de andere partij, dat wil zeggen Beter Wonen Vechtdal krijgt de mogelijkheid om haar verhaal te doen. Vergaderingen zijn trouwens niet openbaar. De commissie kan besluiten om zonedig nog aanvullend onderzoek te doen. Vervolgens krijgen beide partijen een brief met het advies. Op basis van het advies van de Klachtenadviescommissie neemt het bestuur van Beter Wonen Vechtdal officieel een besluit over de manier waarop uw zaak zal worden afgehandeld.

Rechter

Wanneer u het niet eens bent met het besluit dat voortkomt uit behandeling door de Klachtenadviescommissie, kunt u zich wenden tot de rechter. Uiteraard kunt u ook rechtstreeks naar de rechter stappen.

Zie onze website www.beterwonenvechtdal.nl voor het reglement van de Klachtenadviescommissie.

Deze brochure is met zorg samengesteld op basis van gegevens en tekeningen die zijn verstrekt door de betrokken partijen en die op dat moment beschikbaar waren. Wijzigingen die voortkomen uit bijvoorbeeld een gewijzigde constructie, eisen van de overheid en/of overige organisaties of instanties zijn voorbehouden. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Hardenberg 2015