

A stylized illustration of a woman representing justice, blindfolded and holding scales of justice in her left hand and a sword in her right. The illustration is rendered in a light orange color against a background of a gradient from white to dark orange.

# *Klachten?*

*Niet tevreden? Vertel het ons!*

**WSN** *Woning-  
stichting  
Nijkerk*

## Inhoudsopgave

	Pagina
Waarom een klachtenregeling?	3
Onze klachtenregeling	3
Interne klachtenprocedure	3
Hoe meld ik een klacht?	4
Uw klacht in behandeling	4
Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied	5
Hoe meld ik een klacht?	5
Uw klacht in behandeling	5
Klachtenprocedure in kaart	6
Bijzondere klachtenregelingen	7
Huurverhoging	7
Ernstig achterstallig onderhoud	7
Woningtoewijzing	7

## Waarom een klachtenregeling?

*Een tevreden klant is het belangrijkste doel van Woningstichting Nijkerk. Daar richten wij onze dienstverlening op in en daar werken onze medewerkers elke dag hard aan. Maar waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden. Helaas kan het voorkomen dat u teleurgesteld bent in de kwaliteit van onze dienstverlening. Misschien bent u ontevreden over de wijze waarop u door ons bent behandeld of over de manier waarop een reparatieverzoek is uitgevoerd. Fouten zijn er om te herstellen en niet in de laatste plaats om ervan te leren. Wij willen het daarom graag direct weten als u niet tevreden bent. Samen kunnen we dan proberen tot een goede oplossing te komen.*

Om een zorgvuldige afhandeling van klachten over onze dienstverlening te waarborgen, hebben wij een klachtenregeling opgesteld. Zo weet u precies wat u moet doen als u een klacht heeft en waar u aan toe bent als u een klacht bij ons indient. Komen we er na het indienen van de klacht niet samen uit, dan kunt u zich wenden tot een externe onafhankelijke, regionale klachtencommissie: de Geschillencommissie. Hoe een en ander in zijn werk gaat, kunt u lezen in deze brochure.

*NB. Let op:*

*De klachtenregeling zoals vermeld in deze brochure geldt niet voor klachten naar aanleiding van (buren)overlast en onderhoudsklachten, voor deze laatste kunt u een reparatieverzoek indienen. Meer informatie en brochures over deze onderwerpen vindt u op onze website [www.wsnijkerk.nl](http://www.wsnijkerk.nl).*

## Onze klachtenregeling

In de huurovereenkomst die u met ons gesloten heeft, is vastgelegd welke afspraken er gelden voor u als huurder en voor ons als verhuurder. Als u vindt dat wij ons niet aan onze afspraken houden, of dat er iets schort aan onze dienstverlening, meldt dit dan zo snel mogelijk bij onze medewerkers of hun leidinggevendenden. Vaak kan de oplossing eenvoudig gevonden worden of is er sprake van een misverstand. Uw (blijvende) ontevredenheid kan aanleiding voor u zijn een klacht in te dienen bij Woningstichting Nijkerk. Onze interne klachtenprocedure treedt dan in werking. Komt u met ons niet tot een oplossing dan kunt u zich voor een onafhankelijke beoordeling wenden tot de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied.

U kunt ook een klacht hebben over een ander onderwerp, bijvoorbeeld over huurverhoging of woningtoewijzing. Voor deze klachten gelden aparte, wettelijke klachtenregelingen, zie hiervoor het hoofdstuk 'Bijzondere klachtenregelingen' op pagina 7.

### **Interne klachtenprocedure**

1. Bekijk of u uw klacht kunt indienen bij Woningstichting Nijkerk of bij een andere instantie.
2. Als u uw klacht kunt indienen bij Woningstichting Nijkerk, dien deze dan bij voorkeur schriftelijk in.

3. Uw klacht wordt in behandeling genomen en samen proberen we tot een oplossing te komen.
4. Lukt dat niet, dan kunt u de zaak bespreken met de leidinggevende van de afdeling waar de betreffende medewerker onder valt.
5. Leiden voorgaande stappen niet tot een oplossing, dan kunt u zich voor een onafhankelijke beoordeling wenden tot de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied.

### ***Hoe meld ik een klacht?***

Wij vragen u bij voorkeur uw klacht te verwoorden in een brief of per e-mail, maar u kunt natuurlijk ook bellen of langskomen op ons kantoor.

Als u een brief of e-mail schrijft gaat u als volgt te werk:

- o Adressering  
Brief: Woningstichting Nijkerk  
Antwoordnummer 57  
3860 VB Nijkerk  
E-mail: [info@wsnijkerk.nl](mailto:info@wsnijkerk.nl);
- o Als onderwerp vermeldt u 'klacht';
- o Beschrijf in het kort de omstandigheid of de gebeurtenis waarop uw klacht betrekking heeft;
- o Vermeld uw naam en adresgegevens, de telefoonnummers waarop u overdag en 's avonds te bereiken bent en eventueel uw e-mailadres.

### ***Uw klacht in behandeling***

Wij hanteren voor een klacht over onze organisatie een reactietermijn van **maximaal tien werkdagen**. Afhankelijk van de aard van de klacht nodigen wij u uit voor een gesprek. Soms is een zaak ingewikkelder of heeft de klacht betrekking op personen of bedrijven die in opdracht van ons werken. Dan kunt u binnen maximaal vier weken een antwoord tegemoet zien.

Een van onze medewerkers neemt uw klacht in behandeling. Lukt het niet samen tot een oplossing te komen, dan kunt u de zaak bespreken met de leidinggevende van de afdeling. Wanneer ook dit niet tot een oplossing leidt, dan kunt u zich voor een onafhankelijke beoordeling wenden tot de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied.

## **Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied**

Woningstichting Nijkerk heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied: een onafhankelijke regionale commissie voor woningcorporaties Woningstichting Barneveld, Woningstichting Leusden, Stichting De Goede Woning uit Nijkerkerveen, Woningstichting Nijkerk en Vallei Wonen uit Woudenberg. Deze commissie buigt zich over geschillen tussen (kandidaat)huurders en de aangesloten woningcorporaties. Aan de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied zijn voor u geen kosten verbonden. De uitspraak van de commissie is voor beide partijen bindend (bindend advies).

### ***Hoe meld ik een klacht?***

De geschillencommissie ontvangt bij voorkeur een klacht schriftelijk via een Klachtenregistratieformulier. Dit formulier is verkrijgbaar op ons kantoor. Ook kunt u het formulier downloaden via [www.wsnijkerk.nl](http://www.wsnijkerk.nl) en [www.gcvalleigebied.nl](http://www.gcvalleigebied.nl).

Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied  
Postbus 350  
3830 AK Leusden  
Telefoon 033 - 43 43 299  
E-mail [info@gcvalleigebied.nl](mailto:info@gcvalleigebied.nl)  
[www.gcvalleigebied.nl](http://www.gcvalleigebied.nl)

### ***Uw klacht in behandeling***

De Geschillencommissie neemt alleen klachten in behandeling die voldoen aan de volgende voorwaarden:

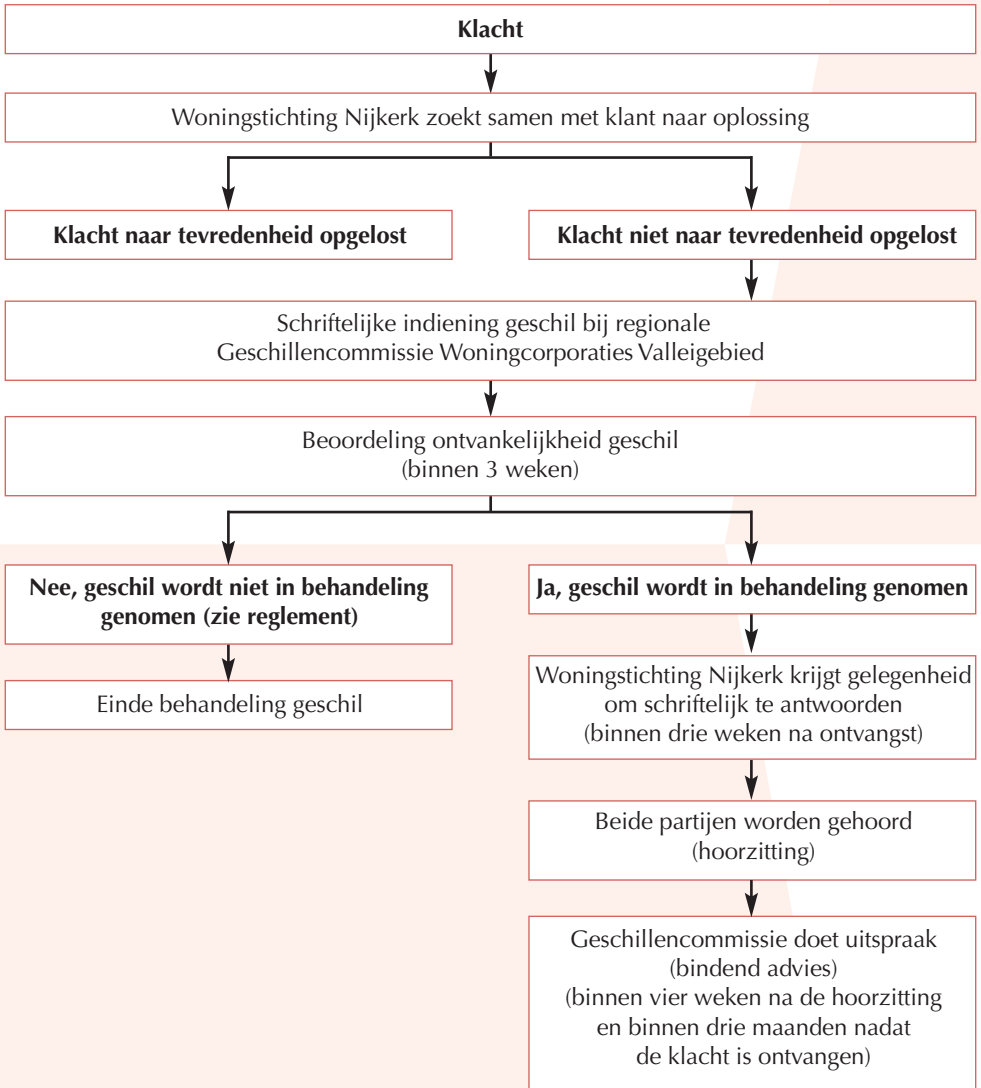
- o Het moet aantoonbaar zijn dat u eerst met Woningstichting Nijkerk heeft geprobeerd tot een oplossing te komen. Anders wordt de zaak terugverwezen naar Woningstichting Nijkerk.
- o Ook als de klacht in behandeling is bij een andere instantie, wordt deze niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen;
- o Uw klacht gaat over de dienstverlening door Woningstichting Nijkerk en niet over de visie of het beleid van Woningstichting Nijkerk;
- o Een rechter of andere instantie mag niet eerder al een uitspraak over deze klacht hebben gedaan.

De geschillenprocedure bij de commissie is uitvoerig beschreven in het 'Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied'. Wij sturen u dit reglement op aanvraag graag toe. U kunt het reglement ook raadplegen via [www.wsnijkerk.nl](http://www.wsnijkerk.nl) en [www.gcvalleigebied.nl](http://www.gcvalleigebied.nl).

### ***Privacy gewaarborgd***

Zowel Woningstichting Nijkerk als de Geschillencommissie gaan zeer zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. U kunt er van verzekerd zijn dat uw privacy gewaarborgd is.

## Klachtenprocedure in kaart



## Bijzondere klachtenregelingen

Voor een aantal zaken gelden aparte, wettelijke klachtenregelingen. Hieronder leest u waar u bij welk onderwerp met uw klacht terecht kunt. Het gaat om zaken als:

- o Huurverhoging;
- o Ernstig achterstallig onderhoud;
- o Woningtoewijzing.

### **Huurverhoging**

Jaarlijks mogen corporaties wettelijk met ingang van 1 juli de huur verhogen. De overheid stelt regels waaraan deze huurverhoging moet voldoen. Als u vindt dat Woningstichting Nijkerk zich op enigerlei wijze niet heeft gehouden aan deze regels of u vindt de huurverhoging onterecht, dan kunt u bezwaar maken. In de aankondiging van de huurverhoging wordt altijd vermeld hoe en waar u bezwaar kunt maken. Ingediende bezwaarschriften sturen wij door naar de Huurcommissie. Dit zijn wij verplicht. De huurcommissie stelt dan een onderzoek in en zal uiteindelijk uitspraak doen.

### **Ernstig achterstallig onderhoud**

Als de woning die u huurt volgens u ernstig achterstallig onderhoud vertoont en u vindt geen gehoor bij Woningstichting Nijkerk, dan kunt u dit melden bij de Huurcommissie. Misschien komt u in aanmerking voor een tijdelijke huurverlaging. De procedure hiervoor is als volgt. U meldt eerst uw onderhoudsklacht schriftelijk bij Woningstichting Nijkerk. Wij hebben dan zes weken de tijd om de klacht te verhelpen. Als wij dit nalaten, kunt u bij de Huurcommissie een schriftelijk verzoek om tijdelijke huurverlaging indienen. De commissie doet hierover vervolgens een uitspraak. Meer informatie over deze regeling kunt u inwinnen bij de Huurcommissie.

Huurcommissie  
Postbus 16495  
2500 BL Den Haag

Telefoon 0800 - 488 72 43 (gratis)  
[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### **Woningtoewijzing**


De verdeling en toewijzing van de huurwoningen van Woningstichting Nijkerk, Woningstichting De Goede Woning en De Alliantie Eemvallei in de gemeente Nijkerk is geregeld in de huisvestingsverordening van de gemeente Nijkerk. Daarin is vastgelegd hoe de toewijzing van huurwoningen door Woningstichting Nijkerk plaatsvindt. Deze afspraken zijn gemaakt om ervoor te zorgen dat de woningen eerlijk worden verdeeld.

Als u vindt dat Woningstichting Nijkerk zich niet aan deze regels heeft gehouden, kunt u een schriftelijke reactie indienen bij de Commissie Bezwaarschriften van de gemeente Nijkerk.

Gemeente Nijkerk  
Commissie Bezwaarschriften  
T.a.v. de secretaris

Postbus 1000  
3860 BA Nijkerk

Telefoon 033- 2472455  
[www.nijkerk.eu](http://www.nijkerk.eu)



Aan de informatie in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Wijzigingen en drukfouten voorbehouden.



**WSN** Woning-  
stichting  
Nijkerk

**Woningstichting Nijkerk**

Van 't Hoffstraat 40

3863 AX Nijkerk

Postbus 98

3860 AB Nijkerk

[info@wsnijkerk.nl](mailto:info@wsnijkerk.nl)

[www.wsnijkerk.nl](http://www.wsnijkerk.nl)

Telefoon: (033) 247 74 00

Fax: (033) 247 74 10

Service: (033) 247 74 20