



beveland  
wonen



woongood  
middelburg



## Niet tevreden? Laat het ons weten!

### **Klachtenprocedure woningcorporaties**

Wij, de woningcorporaties Oost West Wonen, Zeeuwlân, Beveland Wonen, Woningbouwvereniging Arnhemuiden, Woongood Middelburg en l'escaut woonservice, doen er alles aan om onze huurders en medebewoners een goede woning en woonomgeving te bieden. Tevreden klanten zijn voor ons erg belangrijk. Toch kan het voorkomen dat u het ergens niet mee eens bent of ontevreden bent over de gang van zaken. Fouten zijn er om te herstellen en niet in de laatste plaats om van te leren. Wij willen daarom graag direct weten wanneer u ontevreden bent. Samen kunnen we dan proberen om tot een goede oplossing te komen. In deze folder leest u hoe een klacht bij één van ons in behandeling wordt genomen en welke procedures u kunt volgen.

### **Interne klachtenprocedure**

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening is de eerste stap altijd om hierover in gesprek te gaan met de verantwoordelijk medewerker. Probeer samen met hem of haar tot een oplossing te komen. Indien u er met de medewerker niet uitkomt en uw klacht blijft bestaan, dan kunt u een formele schriftelijke of digitale klacht indienen bij uw woningcorporatie. Deze klacht wordt in behandeling genomen door de leidinggevende van de betreffende afdeling. Informatie over deze klachtenprocedure en een formulier om uw klacht in te dienen kunt downloaden via de website van uw eigen woningcorporatie.

### **Regionale klachtenprocedure**

Wij vinden dat iedere klacht er één te veel is, en doen er daarom alles aan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Toch kan het gebeuren dat we er samen niet uitkomen en verschil van mening blijven houden of dat u het niet eens bent met de oplossing die uw woningcorporatie voorstelt. Om te voorkomen dat u met een ontevreden gevoel blijft zitten of gedwongen wordt om uw recht te halen via een juridische procedure, bestaat er een onafhankelijke Regionale klachtencommissie Zuid West. Deze klachtencommissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht en geeft daarover advies aan de directie van de betreffende woningcorporatie. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.

### **Wie kan een geschil voorleggen aan de Regionale klachtencommissie Zuid West?**

Huurders, medehuurders, door bewoners gekozen bewonerscommissies en ex-(mede)huurders van woonruimte kunnen gebruik maken van deze klachtenprocedure.

### **Wanneer kunt u een klacht voorleggen aan de Regionale klachtencommissie Zuid West?**

Wanneer u vindt dat uw klacht niet goed of niet naar tevredenheid is opgelost door uw woningcorporatie kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt alleen geschillen in behandeling die voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De klacht moet betrekking hebben op het handelen of nalaten van de woningcorporatie of personen die voor of namens de woningcorporatie werkzaam zijn;
- De klacht moet behandeld zijn volgens de interne klachtenprocedure bij betreffende woningcorporatie.



beveland  
wonen



woongoesd  
middelburg



### **Klachten die de Regionale klachtencommissie Zuid West niet in behandeling neemt:**

- Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
- Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
- Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten;
- Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
- Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van deze instanties al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.

### **Behandeling van uw klacht**

U kunt langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie. U kunt hiervoor gebruik maken van het Klachtenformulier regionale klachtencommissie Zuid West, dat u op de website van uw corporatie kunt vinden.

Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging. Hierin wordt vermeld of uw klacht ontvankelijk is of niet; of uw klacht in behandeling wordt genomen of niet. De klachtencommissie stuurt een kopie van deze ontvangstbevestiging naar betreffende corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

### **Hoor en wederhoor**

De klachtencommissie stelt beide partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting. Na de hoorzitting en eventueel nader onderzoek brengt de commissie binnen drie weken na de vergadering advies uit aan de directie van de betreffende woningcorporatie. U ontvangt tegelijkertijd een kopie van dit advies. De directie beslist zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand, en informeert zowel de commissie als de klager over het besluit.

### **Andere instanties**

Afhankelijk van het onderwerp en de aard van uw klacht kunt u ook terecht bij de landelijke Huurcommissie of de Kantonrechter. Aan de adviezen van de huurcommissie en de uitspraken van de rechtbank zijn kosten verbonden. Als u meer informatie hierover wenst, kunt u dit bij betreffende instanties navragen. In de bijlage vindt u de contactgegevens.

Bijlage: adressenlijst



beveland  
wonen



woongoed  
middelburg



### **Regionale klachtencommissie Zuid West**

Hermesweg 13  
4382 ND Vlissingen  
Telefoon: 0118 - 422300  
e-mail: [GWW@zeelandnet.nl](mailto:GWW@zeelandnet.nl)

### **Huurcommissie**

Postbus 16495  
2500 BL Den Haag  
Telefoon: 1400  
Website: [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### **Rechtbank Zeeland-West-Brabant**

Rechtspraak Servicecentrum  
Telefoon: 088 - 361 61 61  
e-mail: [rsc.financieel@rechtspraak.nl](mailto:rsc.financieel@rechtspraak.nl)  
Website: [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

### **Oost West Wonen**

Langeweg 10  
3241 KA Middelharnis  
Telefoon: 0187 - 221100  
e-mail: [info@oostwestwonen.nl](mailto:info@oostwestwonen.nl)  
Website: [www.oostwestwonen.nl](http://www.oostwestwonen.nl)

### **Zeeuwland**

Kerkhof 1  
4301 BZ Zierikzee  
Telefoon: 0111 - 418 080  
e-mail: [info@zeeuwland.nl](mailto:info@zeeuwland.nl)  
Website: [www.zeeuwland.nl](http://www.zeeuwland.nl)

### **Beveland Wonen**

Livingstoneweg 11  
4462 GL Goes  
Telefoon: 0113 231674  
e-mail: [info@bevelandwonen.nl](mailto:info@bevelandwonen.nl)  
Website: [www.bevelandwonen.nl](http://www.bevelandwonen.nl)

### **WBV Arnhemuiden**

Dokstraat 4 A  
4341 ES Arnhemuiden  
Telefoon: 0118-601720  
e-mail: [wbv@wbvarnhemuiden.nl](mailto:wbv@wbvarnhemuiden.nl)  
Website: [www.wbvarnhemuiden.nl](http://www.wbvarnhemuiden.nl)

### **Woongoed Middelburg**

Segeerssingel 6  
4337 LG Middelburg  
Telefoon: 0118 - 691700  
e-mail: [info@woongoed.nl](mailto:info@woongoed.nl)  
Website: [www.woongoed.nl](http://www.woongoed.nl)

### **l'escaut woonservice**

Hermesweg 13  
4382 ND Vlissingen  
Telefoon: 0118 - 422300  
e-mail: [info@lescaut.nl](mailto:info@lescaut.nl)  
Website: [www.lescaut.nl](http://www.lescaut.nl)