



gewoon goed in wonen

www.eigenhaard.nl





geschillen commissie

geschil
procedure
reglement



geschillencommissie
kan uitkomst bieden

Als verhuurder van woningen, garages en bedrijfspanden werkt Eigen Haard continu aan de verbetering van haar dienstverlening.

Communicatie met onze klanten hebben we dan ook hoog in het vaandel. Onze medewerkers hebben dagelijks vele contacten met huurders en woningzoekenden. Ondanks onze hoge kwaliteitsstandaarden kunnen er misverstanden in de communicatie ontstaan. Ook zijn klanten het soms niet eens met de handelswijze van Eigen Haard. In dat geval kan de geschillencommissie uitkomst bieden.

Wat is een geschil?

Over diverse onderwerpen kan verschil van mening ontstaan. Bijvoorbeeld als Eigen Haard niet of te laat reageert op verzoeken of brieven. Of als een reparatie

verzoek volgens u niet naar tevredenheid wordt afgehandeld. Ook kunt u zich onjuist behandeld voelen door Eigen Haard.

We proberen altijd eerst om er samen, tijdens een gesprek, uit te komen. Dat levert meestal een goed resultaat op. Maar niet altijd. Soms blijft er onenigheid bestaan, dan is er sprake van een geschil. Een geschil houdt in dat Eigen Haard iets heeft gedaan, of juist niet heeft gedaan, wat u persoonlijk aangaat en waar u het niet mee eens bent. U kunt het geschil voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie hanteert het 'Reglement Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard' bij het beoordelen van het geschil.

De geschillencommissie

De geschillencommissie brengt adviezen uit aan de Directieraad van Eigen Haard. Op basis van dat advies neemt de Directieraad vervolgens een beslissing over

het geschil. De geschillencommissie is een onpartijdig orgaan en behandelt alle stukken die binnenkomen strikt vertrouwelijk.

De geschillencommissie bestaat uit drie leden.

Eén van de leden is voorgedragen door de Raad van Commissarissen, één lid is voorgedragen door de huurdersfederatie en één lid wordt voorgedragen door de twee genoemde leden. Alle leden worden benoemd en ontslagen door de Directieraad van Eigen Haard.

Wie kan een geschil voorleggen

Pas wanneer u eerst geprobeerd heeft om er samen met Eigen Haard uit te komen, kunt u een klacht aanmelden als geschil. Een geschil kan worden voorgelegd door huurders, ex-huurders, woningzoekenden of door (leden van) een bewonerscommissie.

Hoe werkt het

Heeft u een klacht die u als geschil wilt voorleggen aan de geschillencommissie? Dan kunt u een brief sturen,

gericht aan de geschillencommissie, met daarin de duidelijk omschreven klacht. Na ontvangst van uw brief krijgt u vanzelfsprekend een ontvangstbevestiging.

De geschillencommissie bekijkt, na ontvangst, eerst of de klacht aan alle criteria van een geschil voldoet zoals in het reglement is omschreven. Ook bekijken zij of de klacht terecht aan de geschillencommissie is gestuurd of dat het geschil aan een andere instantie moet worden voorgelegd. De geschillencommissie bericht u schriftelijk over het verloop van de procedure.

Om een advies te kunnen geven aan de Directieraad, stelt de geschillencommissie een onderzoek in.

Dit onderzoek wordt ondermeer uitgevoerd tijdens een hoorzitting, waarbij u uw klacht mondeling kunt toelichten. Bij deze hoorzitting kunt u, of degene die u gemachtigd heeft, zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een expert.

Bij de behandeling van geschillen past de geschillencommissie het beginsel van 'hoor en wederhoor' toe. Dat betekent dat ook Eigen Haard in de gelegenheid wordt gesteld haar kant van het verhaal te vertellen. De geschillencommissie probeert de partijen soms tot een 'minnelijke schikking' te bewegen, dus te zorgen dat u er samen uitkomt. De geschillencommissie brengt binnen drie weken een advies uit aan de Directieraad. De Directieraad neemt dan binnen vijf weken een beslissing waarvan u schriftelijk bericht krijgt.

Reglement

De informatie in deze brochure is gebaseerd op de tekst van het 'Reglement Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard'. In het reglement staan de volledige procedure en alle regels en termijnen die gelden voor de geschillencommissie beschreven. U kunt aan deze tekst dan ook geen rechten ontleen. Het reglement kunt u downloaden op www.eigenhaard.nl of u kunt het opvragen via (020) 6 801 801.

Geschil voorleggen

Wilt u een klacht voorleggen aan de geschillencommissie van Eigen Haard? Stuur dan uw brief, voorzien van eventuele bewijsstukken, uw naam, adres en telefoonnummer aan:

Geschillencommissie Eigen Haard
Postbus 67065
1060 JB Amsterdam

Alleen schriftelijke klachten kunnen in behandeling worden genomen.

Meer weten?

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen, dan kunt u telefonisch contact opnemen met Eigen Haard via (020) 6 801 801.

Uitgave november 2007