

De commissie gaat eerst na of u uw klacht al schriftelijk bij de corporatie of Woonnet Haaglanden hebt gemeld. Als u uw klacht daar nog niet hebt ingediend, stuurt de commissie uw klacht door naar de corporatie of Woonnet Haaglanden.

Vooronderzoek

Voordat uw klacht behandeld kan worden door de commissie doet de secretaris van de commissie een vooronderzoek. Hierbij wordt in de eerste plaats gekeken naar de klacht en naar de reactie van de partij waarover de klacht gaat. Daarnaast zoekt de secretaris in het geautomatiseerde systeem van Woonnet-Haaglanden naar informatie die in verband met de klacht van belang is. Ook wordt gekeken welke regelgeving van toepassing is. Daarna stelt de secretaris van alle informatie een dossier samen, dat mogelijk in een hoorzitting besproken wordt.

Hoorzitting

Als er een hoorzitting wordt gehouden, krijgen beide partijen gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten aan de commissie. Partijen mogen zelf beslissen of ze gebruik willen maken van dit recht. De hoorzitting is niet openbaar. U kunt de commissie wel vragen om getuigen of deskundigen toe te laten tot de zitting. Ook mag u een vertegenwoordiger het woord laten voeren namens u.

Partijen worden minimaal één week van tevoren uitgenodigd voor de hoorzitting. In de uitnodiging staat waar en hoe laat de hoorzitting plaatsvindt.

Kosten

Aan de behandeling van een geschil zijn voor u geen kosten verbonden. Wanneer u een adviseur meeneemt naar de hoorzitting die u moet betalen, dan zijn die kosten wel voor uw eigen rekening.

Uitspraak

De commissie kan de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond verklaren. De uitspraak van de commissie wordt binnen vier weken na het behandelen van de klacht bekend gemaakt aan de betrokkenen. De commissie motiveert haar uitspraak, zodat u weet hoe de commissie tot de uitspraak gekomen is. De uitspraak voor de commissie is bindend voor partijen. Er kan geen beroep tegen worden ingesteld. Als u het niet eens bent met de uitspraak kunt u alleen nog bij de burgerlijke rechter terecht met uw klacht.

Niet voor alle klachten

U kunt niet voor alle klachten bij de commissie terecht. De commissie behandelt alleen klachten die te maken hebben met de woonruimteverdeling. Een paar voorbeelden: De Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden behandelt WEL klachten over:

- Problemen met de inschrijfduur;
- Onenigheid over de rangorde van woningzoekenden die gereageerd hebben op een woning;
- Opgelegde sancties, bijvoorbeeld wegens het niet komen opdagen bij een bezichtiging;
- Betalingsproblemen bij de inschrijving of bij de verlenging daarvan.

Voor klachten over andere onderwerpen bestaan andere mogelijkheden om te klagen. De Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden neemt dus GEEN klachten in behandeling over:

- Het (niet) toekennen van een urgentieverklaring. Klachten daarover horen thuis bij de gemeente waar de urgentie is aangevraagd;
- De manier waarop u door medewerkers van de corporatie bent behandeld. Voor dit soort klachten hebben de corporaties een aparte procedure. U kunt deze vinden op de website van de corporatie;
- Woningruil of technische zaken, zoals onderhoudsklachten. Hierover kunt u klagen bij de corporatie.
- Huurverhoging.

Een klacht over huurverhoging kunt u indienen bij de Huurcommissie. Hulp nodig? De secretaris van de commissie kan u verder helpen als u niet zeker weet waar u moet zijn met uw klacht. De secretaris kan u ook helpen als u het moeilijk vindt uw klacht goed op te schrijven. De secretaris is te bereiken via de postbus of het klachtcontactformulier op de website.