

## Klachten

De woonruimte in de regio Utrecht wordt zo goed en zo eerlijk mogelijk verdeeld. De spelregels, die zijn vermeld in de *Woningkrant Regio Utrecht* worden zo strikt mogelijk gevolgd. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent. U kunt in een dergelijke situatie terecht bij een onafhankelijke commissie: de Klachtencommissie Woonruimteverdelingsysteem.

Deze commissie behandelt klachten van individuele woningzoekenden over de uitvoering van de woonruimteverdeling. Naar aanleiding van de behandelde klachten signaleert de commissie knelpunten in het aanbodsysteem. Op basis hiervan kunnen betrokkenen dan werken aan een oplossing. De Klachtencommissie Woonruimteverdelingsysteem heeft zowel voor u als voor woningcorporaties en WoningNet een belangrijke functie.

### Wie kan een klacht indienen?

De Klachtencommissie Woonruimteverdelingsysteem werkt regionaal. Op dit moment nemen alle gemeenten in de regio Utrecht deel aan deze commissie. Alle woningzoekenden in deze gemeenten kunnen zich wenden tot de Klachtencommissie. Klachten over woonruimteverdeling in Amerongen worden niet door de commissie behandeld. Hiervoor kunt u terecht bij de betreffende corporatie of gemeente.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bij de commissie terecht als u een probleem heeft met de werking en uitvoering van het aanbodsysteem. U kunt daarbij denken aan: de voorlichting, de behandeling van uw woonbonnen en de

verantwoording van toegewezen woningen in de Woningkrant. Let wel, dit zijn voorbeelden. In de praktijk kunnen er andere situaties zijn waardoor u zich benadeeld voelt.

### Waarvoor kunt u *niet* bij de Klachtencommissie terecht?

De commissie is niet bevoegd om alle klachten te behandelen. Klachten over de volgende onderwerpen kunnen niet worden behandeld:

- Regelgeving, algemene spelregels en toewijzingsvoorwaarden. Dit is vastgesteld beleid. Hiervoor kunt u terecht bij het College van Burgemeester en Wethouders van de betreffende gemeente of het Bestuur Regio Utrecht.
- Beslissingen waartegen u bezwaar kunt maken op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht. Bijvoorbeeld de afwijzing van een verzoek om urgentie of de uitschrijving uit het woningzoekendenbestand. U moet zich dan wenden tot het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente die de beslissing genomen heeft.
- Behandeling door medewerkers van WoningNet of een woningcorporatie. Als u zich niet correct behandeld voelt dan kunt u zich rechtstreeks richten tot de directeur van de betreffende corporatie of WoningNet.

### Hoe dient u een klacht in?

U kunt een brief sturen naar de commissie: Klachtencommissie Woonruimteverdelingsysteem regio Utrecht, postbus 158, 1380 AD Weesp. Vermeld op de brief in ieder geval uw registratienummer bij WoningNet en uw huidige (post)adres.



### **De samenstelling van de Klachtencommissie.**

De Klachtencommissie heeft drie leden. De voorzitter is onafhankelijk. De andere leden zijn vertegenwoordigers van de woonconsumenten en de corporaties. De secretaris, die werkzaam is bij WoningNet, ondersteunt de commissie. De secretaris beslist niet mee over uw klacht.

### **Hoe werkt de Klachtencommissie?**

De Klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet daar een uitspraak over. Wanneer de commissie u in het gelijk stelt, dan geeft zij een zwaarwegend advies. 'Zwaarwegend' wil zeggen dat de betreffende organisatie alleen in uitzonderlijke situaties kan afwijken van het advies van de commissie.

De klachten worden door de commissie schriftelijk behandeld. U ontvangt altijd een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Het is mogelijk dat de secretaris, of een andere medewerker van WoningNet, u belt voor een toelichting. U ontvangt géén uitnodiging voor een gesprek met de commissie. De commissie komt maandelijks bijeen voor de behandeling van klachten. Dat betekent dat u maximaal zes weken op de uitslag moet wachten. Wanneer de behandeling van uw klacht meer tijd kost, bijvoorbeeld omdat het om een ingewikkelde zaak gaat, dan wordt u hierover geïnformeerd. De secretaris mag eenvoudige klachten ook zelfstandig afhandelen. Dit kan met het oog op een snelle afhandeling ook per telefoon. Hierover legt de secretaris altijd verantwoording af aan de Klachtencommissie Woonruimteverdeling-systeem.

### **Meer informatie?**

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, kunt u terecht bij de secretaris

van de Klachtencommissie, de heer E. Pelt (tel. 0294-299100).

Aan de inhoud van deze folder kunt u geen rechten ontleen.