

INHOUDSOPGAVE

Inleiding 2

Klachten 3

Het melden van een klacht 3

Hoe wordt een klacht
behandeld? 3

Voorbeelden van klachten 4

Bij wie kunt u terecht? 4

Nog niet tevreden? 5

Geschillenadviescommissie 5

Het melden van een geschil 5

Hoe wordt een geschil
behandeld? 6

Geschillen die niet worden
behandeld door de
adviescommissie 7

Nog niet tevreden? 8

Bijlage

Reglement van de
Geschillenadviescommissie 9

Inleiding

Bent u ontevreden over de dienstverlening of de producten van OFW? Dan wil OFW dit graag van u horen.

Uw klachten en opmerkingen nemen wij altijd serieus. Het stelt ons immers in staat ervan te leren en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

In deze brochure is beschreven hoe de gang van zaken is indien u een klacht heeft. Als u zich niet kunt vinden in het uiteindelijke standpunt van OFW (afkomstig van de manager Wonen), dan vindt u in deze brochure ook alle informatie over de procedure, werkwijze en het reglement van de Geschillenadviescommissie.



Klachten

Vanzelfsprekend proberen wij u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft.

Een klacht is een melding van uw ontevredenheid over de producten of dienstverlening van OFW. Het kan ook een verwachting zijn waaraan niet is voldaan.

Een reparatieverzoek is iets anders, dan komt u bij OFW met het verzoek een reparatie aan uw woning te verrichten. Een reparatieverzoek wordt niet als klacht geregistreerd en kan rechtstreeks worden ingediend bij het Serviceteam van OFW of via de website van OFW.

Laat ons weten waar u niet tevreden over bent. Wij proberen dan in overleg met u een passende oplossing te vinden.

Het melden van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk, via e-mail, telefonisch

of persoonlijk bij ons op kantoor melden.

In eerste instantie meldt u een klacht bij de betrokken medewerker van OFW, of de medewerker waar u contact mee heeft gehad.

Komt u met hem of haar niet tot een oplossing, dan meldt u dit schriftelijk bij de manager Wonen.

Hoe wordt een klacht behandeld?

Meldt u een klacht dan proberen wij u zoveel mogelijk direct een passende oplossing te bieden. Lukt dit niet, dan geven wij in ieder geval direct aan wat we met de klacht gaan doen, wie de klacht in behandeling heeft en wanneer u een reactie van ons kunt verwachten.

Wij streven ernaar u uiterlijk binnen twee weken een reactie te geven. Dit kan zijn door middel van een brief, maar ook per e-mail of telefoon.

Voorbeelden van klachten

Huurbetaling

Uw klacht gaat bijvoorbeeld over een huurbetaling of automatische incasso.

Wij adviseren u bij het indienen van de klacht dat u er altijd voor zorgt dat u een kopie van een bankafschrift bijvoegt, waaruit blijkt dat uw betaling is verricht. Wij kunnen die dan vergelijken met de informatie waarover OFW beschikt.

Wonen

Uw klacht gaat bijvoorbeeld over uw inschrijving, huurcontract of huuropzegging.

Woonomgeving/Overlast

Uw klacht gaat bijvoorbeeld over uw woonomgeving of overlast van uw buren/omwonenden.

Bij overlast verwacht OFW wel van u dat u eerst degene die de overlast veroorzaakt zelf daarop aanspreekt en probeert in goed overleg tot een oplossing te komen.

Lukt dat niet, dan kunt u contact met ons opnemen. Situaties die zich daarvoor lenen worden doorverwezen naar de Buurtbemiddeling van het MDF. Verder kan worden gevraagd, bijvoorbeeld in gevallen van ernstige bedreiging en geluidsoverlast, dat u daarvan aangifte doet, dan wel melding maakt bij de politie.

Medewerkers OFW

Uw klacht gaat bijvoorbeeld over de manier waarop u door één van onze medewerkers te woord bent gestaan of over zijn/haar handelwijze.

Derden die in opdracht van OFW werken

Uw klacht gaat bijvoorbeeld over een handeling of het gedrag van een derde die in opdracht van OFW werkzaamheden bij u verricht.

Bij wie kunt u terecht?

In onderstaand overzicht kunt u per soort klacht zien met wie u contact op kunt nemen.

Soort klacht	Bij wie kunt u terecht?
Huurbetaling	Afdeling Wonen
Wonen	Afdeling Wonen
Woonomgeving/ Overlast	Afdeling Wonen
Medewerkers OFW	Medewerker zelf, anders manager Wonen
Derden in opdracht van OFW	Afdeling Serviceonderhoud

Nog niet tevreden?

Als u zich niet kunt vinden in het uiteindelijke standpunt van OFW, is uw klacht vanaf dat moment een geschil.

Uw geschil kunt u schriftelijk voorleggen aan de Geschillenadviescommissie.

Gaat uw geschil echter over de huurprijs van uw woning, dan kunt u terecht bij de Huurcommissie.

Als u meer informatie wilt over de Huurcommissie, kunt u de website www.huurcommissie.nl raadplegen.

Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie van OFW bestaat uit drie leden. Eén lid is huurder, één lid wordt rechtstreeks aangewezen door OFW, maar is niet werkzaam bij OFW, en één lid is een onafhankelijk persoon die geen verdere binding heeft met OFW. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de

Geschillenadviescommissie en beraadslagen en beslissen zonder last of ruggespraak, ze hebben geen binding met de werkorganisatie van OFW. Dat betekent dat ze onafhankelijk zijn.

De adviescommissie kan derden inschakelen om in verband met een klacht advies uit te brengen. Voor alle duidelijkheid: aan de behandeling van een geschil door de Geschillenadviescommissie zijn voor u geen kosten verbonden.

Het melden van een geschil

Een geschil moet schriftelijk worden ingediend. U kunt uw brief sturen

naar OFW, ter attentie van de Geschillenadviescommissie.

Huurders, bewoners, woningzoekenden en ex-huurders kunnen geschillen bij de Geschillenadviescommissie indienen, nadat deze binnen de organisatie aan de orde zijn gesteld bij de Manager Wonen en daar niet naar tevredenheid zijn opgelost.

Hoe wordt een geschil behandeld?

Binnen vijf werkdagen na ontvangst, ontvangt u een schriftelijke bevestiging dat het geschil is ontvangen door de Geschillenadviescommissie. Vervolgens wordt beoordeeld of zij bevoegd is het geschil in behandeling te nemen.

Binnen drie weken na ontvangst hoort u of het geschil in behandeling wordt genomen.

Als uw geschil niet in behandeling wordt genomen, wordt gemotiveerd aangegeven waarom niet.

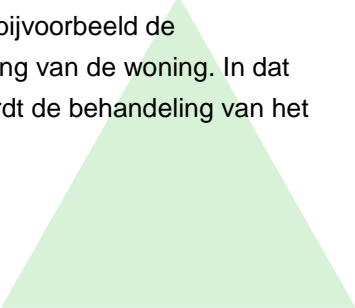
Zie hiervoor ook de paragraaf “Geschillen die niet worden behandeld door de adviescommissie”.

Als uw geschil in behandeling wordt genomen, past de Geschillenadviescommissie het principe van hoor en wederhoor toe. Dit betekent dat u wordt uitgenodigd voor een bijeenkomst waarin u en OFW de standpunten mondeling komen toelichten. U mag zich hierbij laten bijstaan door anderen (maximaal 2 personen).

De bijeenkomst vindt zo spoedig mogelijk, maar binnen drie weken plaats.

Nadat alle betrokken partijen zijn gehoord, hoort u binnen welke termijn de

Geschillenadviescommissie aan de directeur-bestuurder van OFW advies uitbrengt. Deze termijn is nooit langer dan twee weken. De Geschillenadviescommissie kan ook besluiten dat er nader onderzoek nodig is, bijvoorbeeld de bezichtiging van de woning. In dat geval wordt de behandeling van het



geschil op een nader te bepalen tijdstip voortgezet.

De Geschillenadviescommissie doet uitspraken op basis van gekwalificeerd adviesrecht aan de directeur-bestuurder van OFW. Dit betekent dat er schriftelijk advies wordt uitgebracht, vervolgens zorgt de directeur-bestuurder voor een definitieve uitspraak. Er kan slechts gemotiveerd worden afgeweken van het advies van de commissie. U ontvangt de uitspraak van de directeur-bestuurder binnen twee weken na het door de Geschillenadviescommissie uitgebrachte advies.

De afgelopen jaren is door de Geschillenadviescommissie van OFW slechts een klein aantal adviezen uitgebracht aan de directeur-bestuurder.

Als het aan OFW ligt blijft dit ook zo, omdat OFW altijd eerst probeert er samen met u uit te komen!

Geschillen die niet worden behandeld door de adviescommissie

De Geschillenadviescommissie behandelt niet alle geschillen. De volgende geschillen komen niet voor behandeling in aanmerking:

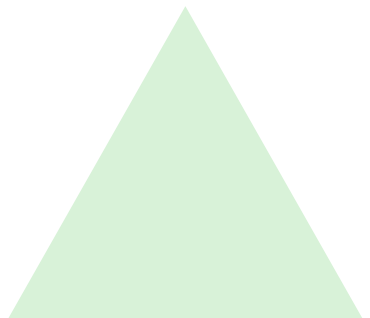
- Geschillen die betrekking hebben op de huurprijs. Daarvoor kunt u terecht bij de Huurcommissie, www.huurcommissie.nl, (0800) 48 87 243.
- Geschillen die al beoordeeld zijn door de rechter.
- Geschillen die nog niet zijn voorgelegd aan betrokken medewerker én de manager Wonen van OFW.
- Geschillen die het algemeen beleid van OFW betreffen.
- Geschillen die al eerder door de Geschillenadviescommissie zijn behandeld. U kunt hetzelfde geschil dus maar één keer voorleggen aan de Geschillenadviescommissie.

Nog niet tevreden?

Wij streven er uiteraard altijd naar om klachten te verhelpen.

Hoewel onze medewerkers altijd proberen te zoeken naar mogelijkheden om een passende oplossing te bieden, kan het zijn dat we geen overeenstemming bereiken en niet tot een oplossing komen. In dat geval wordt duidelijk aangegeven waarom een oplossing niet mogelijk is. Ook wordt dan aangegeven waar u daarna nog terecht kunt.

Er is al gesproken over de Huurcommissie en de Geschillenadviescommissie, maar u kunt zich ook nog wenden tot de rechter. Voordat u zich wendt tot de rechter kunt u ook eerst advies inwinnen bij bijvoorbeeld de sociale raadslieden van het MDF.



Reglement van de Geschillenadviescommissie

versie november 2009

REGLEMENT GESCHILLENADVIESCOMMISSIE Oost Flevoland Woondiensten (OFW)

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

corporatie: Stichting Oost Flevoland Woondiensten (OFW), werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet;

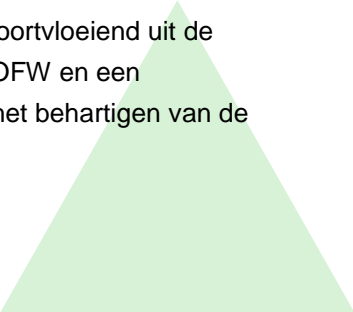
het bestuur: Het bestuur van de corporatie;

commissie: De geschillenadviescommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het BBSH; corporatie;

klant: De huurder, de medehuurder in de zin van artikel 7:266 en 7:267 BW, de persoon bedoeld in artikel 7:268 BW en de ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij de corporatie; de onderhuurder als bedoeld in artikel 7:269 BW en de woningzoekende naar woonruimte van Oost Flevoland Woondiensten.

geschil: Een van een klant afkomstig stuk, gericht aan het bestuur, waaruit blijkt dat de klant zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 BW voor de corporatie werkzaam, waardoor klant geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Een geschil of interpretatievraagstuk voortvloeiend uit de samenwerkingsovereenkomst tussen OFW en een huurdersorganisatie die tot doel heeft het behartigen van de belangen van de huurders van OFW.



Artikel 2 Taak van de Geschillenadviescommissie

1. De Geschillenadviescommissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van door het bestuur aan haar voorgelegde geschillen. Geschillen die rechtstreeks bij het bestuur worden ingediend, zullen door het bestuur ter behandeling aan de Geschillenadviescommissie worden voorgelegd.
2. De commissie beoordeelt de inhoud van het geschil vanuit het oogpunt van algemeen belang.

Artikel 3 Samenstelling en benoeming

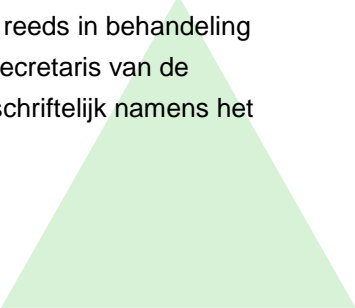
1. De commissie bestaat uit drie leden die allen geen binding hebben met de werkorganisatie van OFW.
 2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
 - Eén lid vertegenwoordigt de huurders; voor deze benoeming verzoekt het bestuur de huurders tot een voordracht te komen, waarvan slechts gemotiveerd zal worden afgeweken.
 - Eén lid wordt rechtsreeks aangewezen door de corporatie, maar heeft geen binding met de werkorganisatie.
 - Eén lid, die geen binding heeft met de corporatie, wordt benoemd op voordracht van de twee overige leden en is tevens voorzitter van de commissie.
 - De commissie wijst voorts zelf de secretaris aan.
 3. Voor elk lid wordt een plaatsvervanger benoemd.
 4. De leden en hun plaatsvervangers worden voor een periode van zes jaar benoemd.
 5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur;
 - overlijden;
- 

- een daartoe strekkend besluit van het bestuur tot ontbinding van de hele commissie; in dit geval wordt de Raad van Commissarissen hierover geïnformeerd
6. Een door het verstrijken van de in lid 4 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is eenmaal herbenoembaar voor een periode van zes jaar.
 7. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is medewerker van OFW en geen lid van de commissie.

Artikel 4 Voordracht van het lid en plaatsvervangend lid namens de huurders

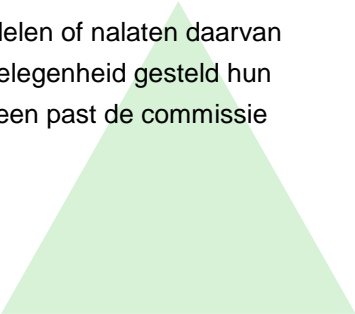
1. De huurdersorganisaties die tot doel hebben het behartigen van de belangen van de huurders van OFW doen een voordracht voor een lid (en een plaatsvervangend lid voor dit betreffende lid) van de geschillenadviescommissie. Deze voordracht wordt door hun ledenraad bekrachtigd.

Artikel 5 Bevoegdheid

1. Voor zover geschillen betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs deelt de commissie namens het bestuur schriftelijk aan de klant mee dat dit geschil niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
 2. De commissie neemt geen geschillen in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klant hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijk geschil reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De secretaris van de commissie bericht de klant in deze gevallen schriftelijk namens het bestuur.
- 

3. Indien de commissie constateert dat een geschil niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, adviseert zij het bestuur het geschil op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan de klant mee te delen.
4. Indien de commissie van mening is dat een geschil door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe nog onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en het geschil rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. De klant wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 6 Voorbereiding van de vergadering

1. De klant krijgt onverwijld van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van het geschil. In deze bevestiging staan de termijnen genoemd waarbinnen over een geschil een uitspraak wordt gedaan.
 2. De commissie nodigt de klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken uit om het geschil mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen.
 3. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil. De commissie is gehouden de klant bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
 4. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van het geschil, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.
- 

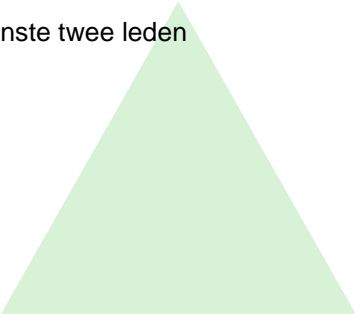
Artikel 7 De vergadering

1. De klant wordt gedurende de vergadering in staat gesteld het geschil toe te lichten. De klant mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door maximaal twee personen, indien dit tenminste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek of advisering door derden noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 8 De werkwijze van de commissie

1. De functie van voorzitter en secretaris zijn gekoppeld aan de benoeming (zie artikel 3, sub 2).
2. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een geschil indien het geschil betrekking heeft op door dat lid jegens de klager verrichte handelingen of nalatigheden of indien het lid opdracht tot zodanige handelingen heeft gegeven. In dat geval wordt een beroep gedaan op de plaatsvervanger van het betreffende lid.
3. De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur.
4. De verslaglegging wordt verzorgd door de ambtelijk secretaris en tevens medewerker van de corporatie.

Artikel 9 Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over de inhoud van haar advies aan het bestuur.
 2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
 3. Besluiten kunnen worden genomen als tenminste twee leden aanwezig zijn.
- 

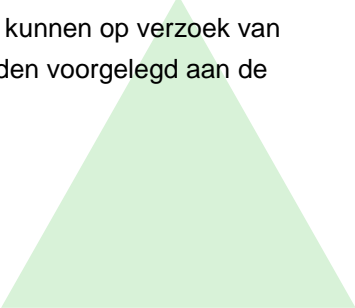
Artikel 10 Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat hoor en wederhoor is toegepast haar advies schriftelijk uit aan het bestuur.
2. De commissie toetst de inhoud van het uit te brengen advies aan het vastgesteld beleid door het bestuur van de corporatie.
3. De commissie doet haar uitspraak op basis van gekwalificeerd adviesrecht aan het bestuur van OFW.
4. De klant ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op het geschil.
5. Indien het bestuur het advies van de geschillencommissie niet overneemt wordt de Raad van Commissarissen van de corporatie hierover geïnformeerd.

Artikel 11 Secretariaat

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de ambtelijk secretaris van de commissie.

Artikel 12 Geschillen en interpretatievragen voortvloeiend uit een samenwerkingsovereenkomst tussen OFW en een huurdersorganisatie

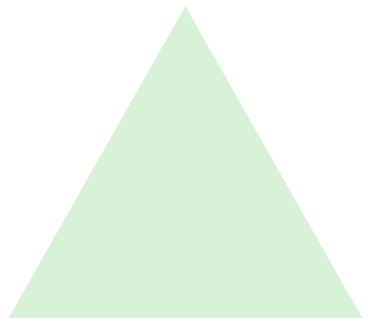
1. Geschillen en interpretatievragen die voortvloeien uit de samenwerkingsovereenkomst tussen OFW en een huurdersorganisatie die tot doel heeft het behartigen van de belangen van de huurders van OFW al dan niet in combinatie met de Wet op overleg huurders verhuurder (Wohv), kunnen op verzoek van een der partijen of door hen gezamenlijk worden voorgelegd aan de geschillenadviescommissie.
- 

2. De geschillenadviescommissie toetst of partijen de bepalingen van de Wovh dan wel de afspraken in de overeenkomst zijn nagekomen.
3. De geschillenadviescommissie besluit binnen zes weken na haar aantreden over het voorgelegde geschil. Deze termijn kan eenmalig, na schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving, worden verlengd met maximaal twee weken.
4. Zolang het geschil onderwerp van arbitrage is, wenden partijen zich niet tot de kantonrechter, behoudens gevallen waarmee een spoedeisend belang is gemoeid.
5. De uitspraak van de geschillenadviescommissie is bindend, tenzij een van de partijen binnen twee weken na de uitspraak alsnog besluit het geschil voor te leggen aan de kantonrechter.

Artikel 13 Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de huurdersorganisaties die tot doel hebben het behartigen van de belangen van de huurders van OFW in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Gewijzigd: 24 januari 2006, 10 november 2009



Meer informatie

Indien u meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met Oost Flevoland Woondiensten. Voor algemene vragen over huur en verhuur kunt u terecht bij afdeling Wonen. Voor technische vragen kunt u terecht bij afdeling Serviceonderhoud.

Dronten

De Noord 47-49

Tel. Algemeen (0321)38 55 00

Tel. Afdeling Wonen (0321)38 55 89

Tel. Afdeling Serviceonderhoud (0321)38 55 87

Fax (0321)31 77 33

Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag

08.00 tot 17.00 uur

Wijkpost Biddinghuizen

De Baan 33

Tel. (0321)33 07 31

Open spreekuur:

Maandag

13.00 tot 14.00 uur

Wijkpost Swifterbant

De Heraldiek 2

Tel. (0321)32 37 01

Open spreekuur:

Dinsdag 13.00 tot

14.00 uur

De Geschillenadviescommissie

P/a Oost Flevoland Woondiensten

Postbus 89

8250 AB DRONTEN

woondiensten@ofw.nl

Privacybeleid

OFW gaat zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. De door u verstrekte gegevens worden **alleen** gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor inschrijving voor een woning, keuzemogelijkheden bij onderhoud of eventuele geschillen. Gegevens worden **niet** aan derden verstrekt, tenzij u daar uitdrukkelijk en persoonlijk toestemming voor hebt gegeven. Mocht u inzage willen in de gegevens die wij van u geregistreerd hebben of wijzigingen of aanvullingen aanbrengen, neemt u dan contact met ons op. Ook als gegevens vervallen, bijvoorbeeld bij uw inschrijving, geeft u dit dan zo spoedig mogelijk door, zodat wij uw gegevens kunnen verwijderen.

UITGAVE: SEPTEMBER 2011

