

- **Waar moet ik zijn voor klachten over Woningstichting Anna Paulowna?**

Als u klachten heeft over Woningstichting Anna Paulowna, kan een gesprek met één van onze medewerkers wellicht oplossingen bieden.

Dit kan telefonisch of middels een afspraak op kantoor van Woningstichting Anna Paulowna. Kunt u het niet eens worden met de medewerker? Vraag dan naar de leidinggevende van de betreffende medewerker. Er wordt samen gezocht naar een bevredigende oplossing.

Soms kan het nodig zijn om meerdere gesprekken te voeren om een klacht op te lossen. Als u na deze gesprekken vindt dat uw probleem niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u een klacht indienen.

- **Hoe dien ik een klacht in als ik ontevreden over Woningstichting Anna Paulowna ben?**

Als u ontevreden bent over Woningstichting Anna Paulowna dient u uw klacht schriftelijk in. Beschrijf het probleem zo feitelijk mogelijk. U kunt uw brief sturen naar Woningstichting Anna Paulowna. U hoeft uw brief niet te richten aan een bepaald persoon. Woningstichting Anna Paulowna zorgt ervoor dat uw klacht terecht komt bij degene die uw probleem het beste kan behandelen.

Woningstichting Anna Paulowna streeft er naar om binnen tien werkdagen een schriftelijke reactie te geven. U krijgt dan een brief, waarin uitleg wordt gegeven over wat Woningstichting Anna Paulowna gaat doen om uw klacht op te lossen en binnen welke termijn. Ook staat in deze brief wie bij Woningstichting Anna Paulowna uw klacht in behandeling heeft. Bij spoedeisende zaken krijgt u uiteraard zo snel mogelijk antwoord. Woningstichting Anna Paulowna doet haar uiterste best uw klacht, in overleg met u, zo goed en zo snel mogelijk tot een goed einde te brengen.

- **Wat kan ik doen als ik na de schriftelijke reactie van Woningstichting Anna Paulowna NOG STEEDS niet tevreden ben over de afhandeling van de klacht door Woningstichting Anna Paulowna zelf?**

Als u het niet eens bent met de door Woningstichting Anna Paulowna genomen beslissing en uw klacht nog steeds niet bevredigend is opgelost, dan kunt u hierop schriftelijk reageren. Woningstichting Anna Paulowna zal u dan weer een schriftelijke reactie geven. Als u dan het dan nog steeds niet eens bent met de door Woningstichting Anna Paulowna gegeven reactie, dan kunt u overgaan tot het melden van uw klacht bij de Geschillenadviescommissie.

- **Wat is de Geschillenadviescommissie?**

De Geschillenadviescommissie is een onpartijdige commissie, ingesteld door een aantal sociale verhuurders in Noord-Holland. De commissie bestaat uit drie leden, waarvan één lid door de verhuurders en één lid door de huurders wordt voorgedragen. Het derde lid is een onafhankelijk benoemde voorzitter. De commissie wordt ondersteund door een secretaris.

- **Hoe en wanneer moet ik de klacht bij de Geschillenadviescommissie indienen?**

U kunt uw klacht alleen schriftelijk bij de commissie indienen, binnen zes maanden na het ontstaan van die klacht. Vermeld in ieder geval uw naam en adres, de feiten waarover u klaagt en de oplossing die u wenselijk acht. Het indienen van een klacht bij de Geschillenadviescommissie heeft geen opschortende werking.
Adres van de Geschillenadviescommissie:
Geschillenadviescommissie Kop van Noord-Holland, Postbus 90, 1780 AB Den Helder.

- **Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?**

De Geschillenadviescommissie behandelt klachten van huurders en woningzoekenden over Woningstichting Anna Paulowna, die in een eerder gesprek en/ of briefwisseling niet tot een oplossing zijn gebracht.

Voorwaarden waaronder de commissie de klacht in behandeling neemt, zijn:

- De klacht dient eerst aan Woningstichting Anna Paulowna voorgelegd te zijn, zodat Woningstichting Anna Paulowna voldoende tijd heeft om de klacht zelf op te lossen. Indien Woningstichting Anna Paulowna de klacht niet binnen vier weken heeft beantwoord, neemt de geschillenadviescommissie de klacht wel in behandeling.
- De klacht dient niet door Woningstichting Anna Paulowna uit handen te zijn gegeven aan een advocaat of deurwaarder.
- De klacht dient nog niet eerder behandeld te zijn door een wettelijke geschillenbeslechtende instantie (Huurcommissie, rechtbank) of door gemeente (bij urgentie en toewijzing).
- De klacht gaat niet over woningtoewijzing en urgentie, deze kunt u het bestuur in dienen als u met de medewerkers(-sters) van Woningstichting Anna Paulowna niet tot een oplossing komt.
- De klacht heeft geen betrekking op onderwerpen die geregeld zijn in de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimte, zoals klachten over de hoogte van de huurprijs en/of servicekosten. Deze klachten dient u te melden bij de Huurcommissie als u met Woningstichting Anna Paulowna niet tot een oplossing komt.

- **Hoe werkt de Geschillenadviescommissie?**

De Geschillenadviescommissie werkt volgens een klachtenreglement dat is opgesteld in overleg met verhuurders en huurderbelangenorganisaties. Het reglement is op te vragen bij Woningstichting Anna Paulowna. De commissie toetst de ontvangen klachten eerst aan dit reglement. Niet alle klachten leiden tot een hoorzitting, maar het kan zijn dat de Geschillenadviescommissie u oproept om een mondelinge toelichting te geven.

- **Wanneer doet de Geschillenadviescommissie uitspraak?**

Een klacht wordt binnen drie maanden door de Geschillenadviescommissie behandeld (en bij ingewikkelde zaken kan die termijn nog eens met drie maanden worden verlengd). Binnen deze periode ontvangt Woningstichting Anna Paulowna de schriftelijke uitspraak (advies) van de commissie.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de corporatie op het geschil.

Het advies van de Geschillenadviescommissie is niet bindend. Dat wil zeggen dat Woningstichting Anna Paulowna van dat advies mag afwijken. Woningstichting Anna Paulowna zal dat echter alleen doen om heel zwaarwichtige redenen. In de praktijk gaat Woningstichting Anna Paulowna bijna altijd akkoord met het advies van de Geschillenadviescommissie.

- **Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de uitspraak van de Geschillenadviescommissie?**

Indien u het advies van de commissie, of de beslissing van Woningstichting Anna Paulowna over het advies, niet accepteert, dan kunt u in beroep gaan bij de kantonrechter.

- **Hoeveel kost het behandelen van mijn klacht door Woningstichting Anna Paulowna en door de Geschillenadviescommissie?**

Het behandelen van uw klacht door Woningstichting Anna Paulowna is kosteloos. Behandeling van een klacht door de Geschillenadviescommissie kost € 50,-. Deze € 50,- wordt aan u terugbetaald wanneer u door de Geschillenadviescommissie in het gelijk wordt gesteld.