

### **Van klacht tot geschil**

SLS Wonen doet haar uiterste best om klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat er iets niet goed gaat. De meest effectieve en snelle manier om hiermee om te gaan, is om dit direct met de betreffende medewerker op te lossen. Dit kan je doen door te bellen, (op afspraak) langs te komen, te mailen of een brief te schrijven.

#### *Officiële klacht*

Stel dat dit niet leidt tot het gewenste resultaat, dan is een - officiële - klacht indienen bij een teamleider of hoofd van een afdeling de volgende stap die je kunt nemen. Een klacht kan mondeling, telefonisch, per e-mail of brief bij ons worden gemeld.

Na ontvangst van de klacht, wordt deze ingevoerd in ons systeem en één van onze medewerkers probeert dan een oplossing te vinden. Vaak kan dat vrij snel. Het oplossen van gecompliceerdere of zwaardere klachten kunnen iets langer duren. Wij sturen je dan een brief, waarin wij vermelden op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost.

Mocht je niet tevreden zijn met de aangedragen oplossing, dan kan je een klacht indienen bij onze directie. De directie buigt zich dan over jouw klacht en de aangeboden oplossing en geeft je dan schriftelijke haar reactie. Het kan zijn dat je in het gelijk wordt gesteld en je klacht alsnog naar jouw wens wordt opgelost. Maar het kan ook zijn dat de directie achter de aangedragen oplossing blijft staan.

#### *Geschil*

Mocht het zo zijn dat je het, na uitspraak van onze directie, nog niet eens bent met de aangedragen oplossing en dat je er samen met SLS Wonen niet verder uitkomt, dan is er sprake van een geschil. In dat geval bestaat de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke, lokale geschillencommissie.

**Let wel:** het gaat hierbij niet om reguliere reparatieverzoeken. Daarvoor kun je terecht op [www.slswonen.nl](http://www.slswonen.nl) of bellen naar 071-5161718. Ook overlastklachten van je burens of omgeving los je op een andere manier op, namelijk bij onze woonconsulent. Ook problemen met de huurprijs of huurbetaling zijn in eerste instantie geen geschil. Hiermee kun je terecht bij onze medewerkers van de afdeling Back Office Wonen.

### **Geschillencommissie**

De geschillencommissies van SLS Wonen, Ons doel, de Sleutels en Portaal zijn samengevoegd tot de Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden. Deze commissie is onafhankelijk.

De geschillencommissie bestaat uit drie personen:

1. een onafhankelijk voorzitter,
2. een lid op voordracht van gezamenlijke verhuurders,
3. een lid op voordracht van de Federatie Leidse Huurders Organisaties.

De drie leden behandelen het geschil gezamenlijk en mogen niet werkzaam zijn bij één van de betrokken corporaties.

### **Reglement**

In het Reglement Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden is vastgelegd op welke wijze met geschillen wordt omgegaan. Rechten kunnen uitsluitend aan dat reglement worden ontleend. [Download hier het reglement.](#)

### **Taken en bevoegdheden**

De commissie heeft een aantal taken: Huurders en woningzoekenden de gelegenheid bieden een verzoek tot behandeling van een geschil in te dienen. Bijdragen aan een goede behandeling van klachten, waarmee de relatie tussen huurder en verhuurder verbetert én het bestuur van SLS Wonen adviseren over de afhandeling van het geschil. De commissie is bevoegd om een verzoek tot behandeling 'niet ontvankelijk' te verklaren, uiteraard onderbouwd met argumenten. Ook mag de commissie deskundigen raadplegen en uitspraak doen vergezeld van een gekwalificeerd advies aan het bestuur van SLS Wonen, zonder ruggespraak te houden.

### **Geschil indienen en de behandeling**

Je kunt een geschil ter behandeling bij de geschillencommissie indienen, via het [geschillenformulier](#). Dit is geheel kosteloos. Het indienen van een geschil is voorbehouden aan huurders, onder- of medehuurders van SLS Wonen en woningzoekenden.

Het postadres van de commissie is:

*Secretariaat Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden*  
*Postbus 356*  
*2300 AJ LEIDEN*

Als je aan alle voorwaarden voldoet, neemt de geschillencommissie je geschil in behandeling. Binnen vier weken ontvang je hierover bericht van de commissie. In sommige gevallen is het verstandiger het geschil voor te leggen aan andere colleges, zoals de rechter of de Huurcommissie. Als dat het geval is, laten we je dit weten.

In die vier weken kan de commissie je vragen het geschil mondeling toe te lichten. Als je hierbij of bij de zitting ondersteuning wilt van een derde, bestaat daartoe de mogelijkheid. Geef dat dan schriftelijk aan de commissie door en schakel de gewenste persoon of instantie in.

Je kunt je ook laten vertegenwoordigen door een derde. We hebben dan een schriftelijke machtiging van je nodig, behalve als het een advocaat of procureur betreft. Ook de commissie kan desgewenst derden inschakelen. Mocht dit het geval zijn, dan stellen we je hiervan op de hoogte.

De leden van de geschillencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens in het geschil. Nog jij nog SLS Wonen hebben recht op inzage of kopieën van privacygevoelige stukken, tenzij de betrokkene daartoe schriftelijk toestemming heeft verleend.

### **Uitspraak**

De geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen en met redenen omkleed. Binnen twee weken na behandeling van het geschil brengt de commissie schriftelijk advies uit aan het bestuur van SLS Wonen. Het bestuur doet uitspraak binnen twee weken na ontvangst van dit advies. Vervolgens krijg je als indiener hiervan schriftelijk bericht.

### **Beroep**

Tegen de uitspraak van de geschillencommissie is geen beroep mogelijk. Tegen die van het bestuur wel. Ben je het niet eens met de uitspraak, dan kun je in beroep gaan bij de Commissie AedesCode. Het adres is: Commissie AedesCode, Postbus 611, 1200 AP Hilversum.

Je kunt je ook wenden tot de Huurcommissie.



### **Huurcommissie**

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie, die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen. De uitspraak van deze commissie is bindend voor beiden, tenzij één van deze twee binnen twee maanden na de uitspraak van de commissie de kantonrechter om een oordeel vraagt.

De Huurcommissie is samengesteld uit een onafhankelijk voorzitter en vertegenwoordigers van organisaties van huurders en verhuurders.

Om een procedure in gang te zetten kun je een aanvraag indienen bij het secretariaat van de huurcommissie:

*Huurcommissie*

*T.a.v. Secretariaat*

*Postbus 16495*

*2500 BL Den Haag*

*tel: 0800 4887243 (gratis) fax: 070 3754200*

### **Verantwoording**

De Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden in het jaarverslag van SLS Wonen.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.

### **Van klacht tot geschil**

SLS Wonen doet haar uiterste best om klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat er iets niet goed gaat. De meest effectieve en snelle manier om hiermee om te gaan, is om dit direct met de betreffende medewerker op te lossen. Dit kan je doen door te bellen, (op afspraak) langs te komen, te mailen of een brief te schrijven.

#### *Officiële klacht*

Stel dat dit niet leidt tot het gewenste resultaat, dan is een - officiële - klacht indienen bij een teamleider of hoofd van een afdeling de volgende stap die je kunt nemen. Een klacht kan mondeling, telefonisch, per e-mail of brief bij ons worden gemeld.

Na ontvangst van de klacht, wordt deze ingevoerd in ons systeem en één van onze medewerkers probeert dan een oplossing te vinden. Vaak kan dat vrij snel. Het oplossen van gecompliceerdere of zwaardere klachten kunnen iets langer duren. Wij sturen je dan een brief, waarin wij vermelden op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost.

Mocht je niet tevreden zijn met de aangedragen oplossing, dan kan je een klacht indienen bij onze directie. De directie buigt zich dan over jouw klacht en de aangeboden oplossing en geeft je dan schriftelijke haar reactie. Het kan zijn dat je in het gelijk wordt gesteld en je klacht alsnog naar jouw wens wordt opgelost. Maar het kan ook zijn dat de directie achter de aangedragen oplossing blijft staan.

#### *Geschil*

Mocht het zo zijn dat je het, na uitspraak van onze directie, nog niet eens bent met de aangedragen oplossing en dat je er samen met SLS Wonen niet verder uitkomt, dan is er sprake van een geschil. In dat geval bestaat de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke, lokale geschillencommissie.

**Let wel:** het gaat hierbij niet om reguliere reparatieverzoeken. Daarvoor kun je terecht op [www.slswonen.nl](http://www.slswonen.nl) of bellen naar 071-5161718. Ook overlastklachten van je burens of omgeving los je op een andere manier op, namelijk bij onze woonconsulent. Ook problemen met de huurprijs of huurbetaling zijn in eerste instantie geen geschil. Hiermee kun je terecht bij onze medewerkers van de afdeling Back Office Wonen.

### **Geschillencommissie**

De geschillencommissies van SLS Wonen, Ons doel, de Sleutels en Portaal zijn samengevoegd tot de Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden. Deze commissie is onafhankelijk.

De geschillencommissie bestaat uit drie personen:

1. een onafhankelijk voorzitter,
2. een lid op voordracht van gezamenlijke verhuurders,
3. een lid op voordracht van de Federatie Leidse Huurders Organisaties.

De drie leden behandelen het geschil gezamenlijk en mogen niet werkzaam zijn bij één van de betrokken corporaties.

### **Reglement**

In het Reglement Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden is vastgelegd op welke wijze met geschillen wordt omgegaan. Rechten kunnen uitsluitend aan dat reglement worden ontleend. [Download hier het reglement.](#)

### **Taken en bevoegdheden**

De commissie heeft een aantal taken: Huurders en woningzoekenden de gelegenheid bieden een verzoek tot behandeling van een geschil in te dienen. Bijdragen aan een goede behandeling van klachten, waarmee de relatie tussen huurder en verhuurder verbetert én het bestuur van SLS Wonen adviseren over de afhandeling van het geschil. De commissie is bevoegd om een verzoek tot behandeling 'niet ontvankelijk' te verklaren, uiteraard onderbouwd met argumenten. Ook mag de commissie deskundigen raadplegen en uitspraak doen vergezeld van een gekwalificeerd advies aan het bestuur van SLS Wonen, zonder ruggespraak te houden.

### **Geschil indienen en de behandeling**

Je kunt een geschil ter behandeling bij de geschillencommissie indienen, via het [geschillenformulier](#). Dit is geheel kosteloos. Het indienen van een geschil is voorbehouden aan huurders, onder- of medehuurders van SLS Wonen en woningzoekenden.

Het postadres van de commissie is:

*Secretariaat Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden*  
*Postbus 356*  
*2300 AJ LEIDEN*

Als je aan alle voorwaarden voldoet, neemt de geschillencommissie je geschil in behandeling. Binnen vier weken ontvang je hierover bericht van de commissie. In sommige gevallen is het verstandiger het geschil voor te leggen aan andere colleges, zoals de rechter of de Huurcommissie. Als dat het geval is, laten we je dit weten.

In die vier weken kan de commissie je vragen het geschil mondeling toe te lichten. Als je hierbij of bij de zitting ondersteuning wilt van een derde, bestaat daartoe de mogelijkheid. Geef dat dan schriftelijk aan de commissie door en schakel de gewenste persoon of instantie in.

Je kunt je ook laten vertegenwoordigen door een derde. We hebben dan een schriftelijke machtiging van je nodig, behalve als het een advocaat of procureur betreft. Ook de commissie kan desgewenst derden inschakelen. Mocht dit het geval zijn, dan stellen we je hiervan op de hoogte.

De leden van de geschillencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens in het geschil. Nog jij nog SLS Wonen hebben recht op inzage of kopieën van privacygevoelige stukken, tenzij de betrokkene daartoe schriftelijk toestemming heeft verleend.

### **Uitspraak**

De geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen en met redenen omkleed. Binnen twee weken na behandeling van het geschil brengt de commissie schriftelijk advies uit aan het bestuur van SLS Wonen. Het bestuur doet uitspraak binnen twee weken na ontvangst van dit advies. Vervolgens krijg je als indiener hiervan schriftelijk bericht.

### **Beroep**

Tegen de uitspraak van de geschillencommissie is geen beroep mogelijk. Tegen die van het bestuur wel. Ben je het niet eens met de uitspraak, dan kun je in beroep gaan bij de Commissie AedesCode. Het adres is: Commissie AedesCode, Postbus 611, 1200 AP Hilversum.

Je kunt je ook wenden tot de Huurcommissie.



### **Huurcommissie**

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie, die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen. De uitspraak van deze commissie is bindend voor beiden, tenzij één van deze twee binnen twee maanden na de uitspraak van de commissie de kantonrechter om een oordeel vraagt.

De Huurcommissie is samengesteld uit een onafhankelijk voorzitter en vertegenwoordigers van organisaties van huurders en verhuurders.

Om een procedure in gang te zetten kun je een aanvraag indienen bij het secretariaat van de huurcommissie:

*Huurcommissie*

*T.a.v. Secretariaat*

*Postbus 16495*

*2500 BL Den Haag*

*tel: 0800 4887243 (gratis) fax: 070 3754200*

### **Verantwoording**

De Lokale Geschillencommissie Woningcorporaties Leiden brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden in het jaarverslag van SLS Wonen.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.