



1.
REGISTREREN

2.
INNAME

3.
BEHANDELEN

4.
BESLUITEN

5.
AFHANDELEN



De klachtbehandeling bestaat uit een aantal stappen. Op deze pagina staat in het kort alle informatie over de verschillende stappen in het proces dat wij met en voor u doorlopen. Ook vindt u hier informatie over wat we van u verwachten, zodat we de klacht zo goed mogelijk kunnen behandelen.

1. REGISTREREN

1.
REGISTREREN



Als u het klachtformulier op de website heeft ingevuld, dan registreren wij uw klacht. U krijgt hiervan vervolgens een bevestiging. Let op: voordat de commissie uw klacht kan behandelen, moet die eerst zijn ingediend bij de corporatie of Woonnet Haaglanden.

2. BEOORDELING

2.
INNAME



Wij gaan nu uw klacht beoordelen. We maken een digitaal dossier aan. Alle informatie rondom uw klacht wordt verzameld in het dossier. Wij kunnen u vragen om aanvullende informatie aan te leveren. Om de behandeling van uw klacht niet te lang te laten duren, vragen we u zo snel mogelijk te reageren. Wanneer wij alle stukken hebben ontvangen, bekijken wij hoe de klacht wordt behandeld.

3. BEHANDELEN

3.
BEHANDELEN



Als blijkt dat uw klacht ontvankelijk is (voor behandeling in aanmerking komt), vragen we de andere partij (de corporatie of Woonnet Haaglanden) om te reageren op uw klacht. De reacties van de corporatie of Woonnet Haaglanden voegen wij toe aan uw dossier.

4. INNAME

4.
BESLUITEN



Komt u er met de corporatie of met Woonnet Haaglanden niet uit en wilt u uw klacht doorzetten? De voorzitter kan een schriftelijke uitspraak doen over uw klacht of u wordt uitgenodigd voor een (digitale) hoorzitting. De corporatie of Woonnet Haaglanden worden ook uitgenodigd om deel te nemen aan de hoorzitting. Tijdens de hoorzitting krijgt u de mogelijkheid om uw kant van de zaak toe te lichten. De tegenpartij krijgt hier ook de ruimte voor.

5. UITSPRAAK

5.
AFHANDELEN



Binnen 4 weken ontvangen u en de tegenpartij de uitspraak. Het advies van de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden is bindend. Dit betekent dat het moet worden opgevolgd. Wanneer de klager het niet eens is met de uitspraak, dan kan hij nog de stap zetten richting de kantonrechter.