

Procedure Toetsingscommissie Palenstein

Heeft u een klacht over de manier waarop uw corporatie het sociaal statuut uitvoert? Dan kunt u een klacht indienen bij de Toetsingscommissie Palenstein. Hieronder leest u hoe u dit doet.

Klacht indienen

U kunt uw klacht uitsluitend schriftelijk indienen. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen. Stuur een e-mail naar tcp@dgw.nl of een brief met uw klacht en uw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer overdag, e-mailadres) naar Toetsingscommissie Palenstein, Postbus 11, 2700 AA Zoetermeer. U krijgt binnen vier dagen na ontvangst een ontvangstbevestiging. In de bevestiging staat wanneer uw klacht door de commissie in behandeling wordt genomen.

Beoordeling

De Toetsingscommissie beoordeelt of uw klacht daadwerkelijk thuis hoort bij de Toetsingscommissie en zo ja, op welke manier zij uw klacht gaat behandelen. De Toetsingscommissie stelt u schriftelijk op de hoogte van de verdere gang van zaken.

Niet ontvankelijk?

Als de commissie oordeelt dat zij de klacht niet in behandeling kan nemen, krijgt u daarvan schriftelijk bericht.

Wel ontvankelijk? In behandeling

Als de commissie uw klacht in behandeling neemt, worden u en uw verhuurder uitgenodigd voor een gesprek. Mogelijk krijgt u eerst de vraag om vooraf aanvullende informatie te verstrekken. Ook de woningcorporatie wordt om informatie gevraagd.

Voorafgaand aan het gesprek bestudeert de commissie alle ontvangen stukken. Soms vindt de commissie het nodig om advies te vragen aan anderen. Bijvoorbeeld als het om een bouwkundige klacht gaat. De kosten van dit advies zijn altijd voor rekening van de corporatie. U ontvangt een kopie van het advies van de deskundige.

Gesprek

Tijdens het gesprek met u en de corporatie krijgen beide partijen de gelegenheid om een toelichting te geven. Aan het einde van het gesprek laat de commissie weten wanneer u de uitspraak kunt verwachten.

Uitspraak

Na het gesprek beoordeelt de commissie de zaak en doet zij een uitspraak. U en de woningcorporatie ontvangen deze uitspraak schriftelijk. De uitspraak is bindend. Er is bij de Toetsingscommissie geen beroepsmogelijkheid. Bent u het niet eens met de uitspraak? Dan kunt u de zaak voorleggen aan de rechter.

Zoetermeer, 27 mei 2014 / Procedure Toetsingscommissie Palenstein