



# Geschillen Advies Commissie

## Het hoe en waarom van deze commissie

SVUwonen wordt dagelijks geconfronteerd met een reeks van vragen, verzoeken en klachten van huurders en/of woningzoekenden.

Het behandelen en oplossen daarvan is voor het werkapparaat van SVUwonen een normale zaak.

Elke afdeling heeft daarvoor zo zijn regels. Ondanks alle regels en richtlijnen is het toch mogelijk dat een huurder of woningzoekende niet tevreden is over de behandeling van zijn of haar verzoek, vraag of geschil.

Dit kan zijn:

### **Voor woningzoekenden**

Een geschil op het vlak van inschrijving of woningtoewijzing.

Of;

Een verschil van inzicht over "de goede staat" van de woning bij aanvang van de huurovereenkomst, met de afdeling Bewonerszaken SVUwonen.

### **Voor huurders**

Op het niet juist of in het geheel niet afhandelen van klachten gericht aan de afdeling Technische Dienst SVUwonen.

Of;

Zaken met betrekking tot beslissingen genomen door de afdeling Algemene Zaken en Financiële Zaken SVUwonen.

### **Bij mutatie**

Het door SVUwonen in rekening brengen van kosten voor herstel van het "in goede staat" terugbrengen van de woning, bij het verlaten ervan.

### **Kosten leveringen & diensten**

Problemen ten aanzien van de hoogte van de wijze van uitvoering.

Of;

### **Bij overlast**

Het niet optreden bij overlast of bij het verslechteren van het buurtklimaat door vervuiling, vandalisme, drugsgebruik etc.

### **Het nut van de commissie**

Naast het zeer klantgerichte beleid dat de directie van SVUwonen nastreeft in al haar eledingen, heeft de Geschillen Advies Commissie – als sluitstuk daarvan – sedert haar instelling in het jaar 1992 zeker haar nut bewezen.

In het bijzonder door haar onafhankelijke opstelling doet de commissie recht aan cliënten, door deze in de gelegenheid te stellen aan geschil in te dienen over zaken waarbij hun directe belang gediend is.

Na cliënt en SVUwonen te hebben gehoord brengt de GAC een advies uit aan de directie van SVUwonen. Hierbij maakt zij kenbaar of zij het geschil gegrond of ongegrond acht.

Hierdoor hoopt de commissie te werken aan een verantwoorde – reglementair vastgelegde – behandeling van geschillen van huurders en woningzoekenden.

Om daarmee bij te dragen aan de verbetering van de relatie verhuuder / huurder, c.q. optimalisering van het functioneren van het werkapparaat SVUwonen.

### **Voorwaarden tot indiening van een geschil**

De voorwaarden waaronder een geschil ingediend kan worden, zijn blijvend vermeld in de omslag van het bewonersblad "Scharnier", een periodieke uitgave van SVUwonen.

### **Overige zaken**

Een geschillenmeldingsformulier, met antwoordenvolp aan het adres van SVUwonen, is te verkrijgen aan de balie van SVUwonen, Leeuweriksweg 12 te Uden.

U kunt het formulier ook telefonisch opvragen via nummer 0413-336733, daarbij te vragen naar Wilma Spierings (coördinatrice GAC-SVUwonen).