

# Klachten en geschillen

Zoeken naar een oplossing



**Bo-Ex doet er alles aan om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u zich onze service anders had voorgesteld. Samen kunnen we naar een oplossing zoeken. Elke klacht is een kans op verbetering. Als het niet lukt om uw klacht samen met Bo-Ex op te lossen, ontstaat er een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan de onafhankelijke Geschillenadviescommissie van Bo-Ex.**



## Een melding of een klacht?

### Melding

Als u een woning huurt van Bo-Ex, kunt u verschillende vragen of verzoeken hebben. Het kan zijn dat ons antwoord of onze reactie u boos maakt. U bent niet tevreden en u wilt dat ons laten weten. U kunt dat ons dan melden. Bo-Ex streeft ernaar om alle meldingen zo goed mogelijk af te handelen.

### Klachten

Bent u toch niet tevreden over de afhandeling van de melding, dan kunt u een klacht indienen. In deze brochure leest u wat u kunt doen en wat u kunt verwachten.

### Uw klacht kan zijn:

- u bent van mening dat uw melding om onjuiste redenen is afgewezen of verkeerd is behandeld
- een medewerker van Bo-Ex heeft u onjuist behandeld
- een reparatie aan uw woning is niet goed uitgevoerd
- u krijgt geen antwoord op uw meldingen



# Hoe meldt u een klacht?

Natuurlijk staan wij u graag persoonlijk te woord. Toch verzoeken wij u de klacht aan ons door te geven via het online klachtenformulier. U vindt dit als u inlogt op Mijn Bo-Ex. Natuurlijk is een brief of mail ook goed. Zo kan er geen onduidelijkheid ontstaan over uw klacht.

Wij vragen u om de klacht te omschrijven aan de hand van de volgende vragen:

- Wat is uw relatie met Bo-Ex?
- Geeft u ook aan waar u klacht over gaat:
  - Afhandeling overlast van burens en/of omgeving
  - Afhandeling aanvraag zelf aangebrachte voorziening (ZAV)
  - Afhandeling woningaanbieding en tekenen huurcontract
  - Afhandeling huuropzegging
  - Informatievoorziening van Bo-Ex
  - Onderhoud in en om de woning
  - Huurbetaling
  - Beleid van Bo-Ex
  - Werkwijze / houding van een medewerker van Bo-Ex
  - iets anders
- Is uw klacht ook in behandeling bij een ander bedrijf?
- Heeft u over uw klacht eerder contact gehad met medewerkers van Bo-Ex?
- Wat is het probleem;  
Wie waren er bij betrokken;  
Wanneer vond het plaats?
- Welke stappen heeft u al ondernomen?
- Op welke wijze zou volgens u de klacht verholpen kunnen worden?

### **Welke klachten neemt Bo-Ex niet in behandeling?**

In een aantal situaties neemt Bo-Ex uw klacht niet in behandeling.

Het gaat om klachten die:

- anoniem zijn
- door u al zijn voorgelegd aan de rechter of de huurcommissie
- door ons al zijn voorgelegd aan de deurwaarder of een advocaat
- over huurverhoging gaan, hiervoor moet u zijn bij de huurcommissie
- over woonruimteverdeling gaan, hiervoor kunt u zich richten tot WoningNet  
Zie 'Adressen overige instanties' achterin deze brochure.

### **Hoe verloopt de klachtenbehandeling?**

- 1** U ontvangt binnen enkele werkdagen een brief. Hierin staat wie de klacht in behandeling heeft en wanneer u een reactie krijgt.
- 2** Bo-Ex komt binnen twee weken met deze reactie.  
Daarin vraagt Bo-Ex om meer informatie of u krijgt een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek.
- 3** Samen met u wil Bo-Ex tot een oplossing komen. Wij houden u op de hoogte over hoe de behandeling gaat.

### **De klachtenprocedure van Bo-Ex. Elke klacht is een kans op verbetering.**

Na ontvangst van uw klacht, registreren wij uw klacht in ons klachtenregistratie systeem. Met dit systeem kunnen wij signaleren of bepaalde klachten vaak voorkomen. Het geeft ons inzicht in mogelijke verbeteringen waar de klant wat aan heeft. Op die manier komen we telkens een stap verder in de verbetering van onze producten en van onze dienstverlening aan de klant. En dat is uiteindelijk waar het om gaat.

### **We komen er samen niet uit. Wat dan?**

Als het niet lukt om uw klacht samen met Bo-Ex op te lossen, ontstaat er een verschil van mening, een geschil. Een geschil kunt u doorgeven aan de Geschillenadviescommissie van Bo-Ex. U moet dat zelf doen! Daarnaast heeft u altijd de mogelijkheid om de rechter te verzoeken een uitspraak te doen. Gelukkig komt dit niet vaak voor, bijna altijd komen wij samen met de huurder wel tot een oplossing.

# Geschillen

Als het niet lukt om uw klacht samen met Bo-Ex op te lossen, ontstaat er een echt meningsgeschil, een geschil. Een geschil kunt u schriftelijk voorleggen aan de Geschillenadviescommissie van Bo-Ex. Dit is een onafhankelijke commissie die een advies uitbrengt aan de directie van Bo-Ex.

## **Samenstelling Geschillenadviescommissie**

De Geschillenadviescommissie is onafhankelijk samengesteld en bestaat uit drie leden, die de directie van Bo-Ex heeft benoemd. De voorzitter van de Geschillenadviescommissie is door Bo-Ex samen met de STOK gekozen, de overkoepelende organisatie van onze bewonerscommissies.

Een ander lid is voorgedragen door de STOK. Het derde lid heeft Bo-Ex voorgedragen. Een medewerker van Bo-Ex voert het secretariaat over de Geschillenadviescommissie.

## **Hoe werkt de commissie?**

De commissie bevestigt de ontvangst van uw brief binnen tien werkdagen. De secretaris beoordeelt of uw geschil in behandeling wordt genomen. Na de ontvangst van uw brief behandelt de Geschillenadviescommissie het geschil waarna een hoorzitting volgt.

Uw geschil wordt niet in behandeling genomen als het

- niet eerst als klacht door Bo-Ex is behandeld;
- discriminerend van aard is;
- niets te maken heeft met uw eigen woning of woonomgeving;
- in behandeling is bij de rechter of de huurcommissie.

### **De behandeling**

Minimaal twee weken voordat de bespreking van de commissie plaatsvindt, ontvangt u daarvan bericht. U wordt uitgenodigd om tijdens de bespreking uw verhaal te vertellen. Eventueel kunt u ook getuigen of deskundigen meenemen. De commissie vraagt ook aan Bo-Ex om haar mening te vertellen. Er wordt dus gewerkt volgens het principe van 'luisteren naar elkaar'.

Binnen vier weken na de hoorzitting neemt de commissie een besluit.

U ontvangt van het besluit een kopie. Bij een niet bindend besluit van de commissie, maakt de directie van Bo-Ex binnen twee weken het definitieve besluit aan u bekend.

### **Spoedgevallen**

Als behandeling van uw geschil niet kan wachten, kunt u vragen om een spoedbehandeling. De commissie probeert dan op de kortst mogelijke termijn haar advies uit te brengen. De directie van Bo-Ex neemt vervolgens binnen vijf werkdagen haar besluit.

### **Reglement**

Voor de Geschillenadviescommissie is een reglement opgesteld. Hierin is nauwkeurig vastgelegd hoe de commissie te werk moet gaan om uw geschil te behandelen. Ook de verplichtingen van Bo-Ex staan in het reglement. Er staat ook in waar u zich aan heeft te houden en welke rechten u heeft. Het reglement treft u op de volgende pagina's aan.



# Reglement van de Geschillen- adviescommissie

## **Artikel 1. Begripsbepaling**

Dit reglement verstaat onder:

- *Corporatie*: Stichting Bo-Ex '91 te Utrecht;
- *Commissie*: de geschillenadviescommissie;
- *Directie*: de directie van Stichting Bo-Ex '91;
- *Verzoeker*: de indiener van het verzoek tot behandeling van een geschil;
- *Bewonerscommissie*: belangenbehartigingsorganisatie en vertegenwoordiging van huurders van woonruimte in één of meer woningcomplexen van de corporatie;
- *Overkoepelende organisatie*: overkoepelende organisatie van bewonerscommissies die werkzaam zijn binnen het woningbestand van de corporatie.

## **Artikel 2. Doelstelling**

- 2.1** Het doel van de commissie is het geven van een al dan niet bindend advies aan de directie, over een schriftelijk door een verzoeker aangemeld geschil dat zich voordoet tussen de verzoeker en de corporatie.
- 2.2** In geval beide partijen als genoemd in artikel 2 lid 1 akkoord gaan met een bindend advies, is het doel van de commissie, met inachtneming van het geven van een bindend advies, hetzelfde als genoemd in artikel 2 lid 1.
- 2.3** De leden van de commissie dienen te handelen volgens de doelstellingen van de commissie, zoals geformuleerd in artikel 2 lid 1 van dit reglement en de bepalingen van dit reglement.

## **Artikel 3. Indiening van het geschil**

- 3.1** Een geschil kan aanhangig gemaakt worden door:
  - een huurder van een woning van de corporatie;
  - een ex-huurder van een woning van de corporatie;



- een toekomstige huurder (degene aan wie een woning is toegewezen of aan wie een toezegging voor woonruimte is gedaan door de corporatie);
- de bewonerscommissie;
- de overkoepelende organisatie.

**3.2** Een geschil wordt schriftelijk ter attentie van de secretaris bij de commissie ingediend.

#### **Artikel 4. Ontvankelijkheid**

**4.1** De commissie neemt alleen dan een geschil in behandeling indien:

- a.** het geschil door de verzoeker in eerste instantie reeds schriftelijk aan de corporatie is voorgelegd, en
- b.** het hoofd van de desbetreffende afdeling over het geschil aan de verzoeker schriftelijk zijn standpunt heeft kenbaar gemaakt, tenzij er meer dan één maand is verstreken zonder dat het hoofd van de desbetreffende afdeling op het schrijven van de verzoeker heeft gereageerd, en
- c.** het geschil niet tevens gelijktijdig door de verzoeker aanhangig is of wordt gemaakt bij een rechterlijke instantie, huurcommissie etc., en
- d.** het geschil door de corporatie niet reeds in handen is gegeven of zal worden gegeven van een rechterlijke instantie, huurcommissie of haar gemachtigde, en daarvan reeds tevoren aan de verzoeker mededeling is gedaan, en
- e.** het verzoek om behandeling van het geschil is ingediend uiterlijk binnen zes maanden na de schriftelijke reactie van het afdelingshoofd van de desbetreffende afdeling of indien deze is uitgebleven acht maanden na het tijdstip van het schriftelijk indienen van het geschil door de verzoeker.

**4.2** Indien de verzoeker tijdens de behandeling door de commissie van een geschil zich wendt tot de huurcommissie of een rechterlijke instantie, zal de commissie het geschil niet verder behandelen en ter zake geen (bindend) advies uitbrengen.

**4.3** Een verzoek om behandeling van een geschil wordt weer in behandeling genomen indien de verzoeker het geschil aan de huurcommissie of een rechterlijke instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie, en tevens de betreffende huurcommissie of rechter verzocht heeft de behandeling in afwachting van de beslissing van de directie dan wel de geschillenadviescommissie, aan te houden.

## **Artikel 5. Samenstelling**

- 5.1** De directie draagt zorg voor het instellen en in stand houden van de commissie.
- 5.2** De commissie bestaat uit drie leden.
- 5.3** Een werknemer van de corporatie kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.
- 5.4** De leden van de commissie worden benoemd door de directie.
- 5.5** De directie benoemt één lid en één lid op bindende voordracht van de overkoepelende organisatie. De directie benoemt na overleg en met instemming van de overkoepelende organisatie een derde lid, dat de functie van voorzitter vervult.
- 5.6** Indien de overkoepelende organisatie niet binnen drie maanden na een schriftelijk verzoek een lid voor- draagt, kan de directie naar eigen inzicht in de plaats een lid benoemen.
- 5.7** De leden hebben zitting in de commissie voor een periode van vier jaar; de commissieleden treden af op basis van een door de commissie op te stellen rooster van aftreden.
- 5.8** De directie benoemt één plaatsvervangend lid en benoemt tevens een plaatsvervangend lid op voordracht van de overkoepelende organisatie. Bij ontstentenis van een lid neemt de plaatsvervanger deel aan de vergadering en is alsdan bevoegd te stemmen.
- 5.9** Leden van de commissie zijn terstond benoembaar voor een tweede zittingsperiode. na twee zittingsperiodes is een lid niet herbenoembaar.
- 5.10** Bij het ontstaan van (tussentijdse) vacatures dient binnen 12 weken in de vacature te worden voorzien. hij, die ter vervulling van een tussentijdse opengevallen plaats wordt benoemd, treedt af op het tijdstip, waarop zijn voorganger had moeten aftreden.
- 5.11** Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - het verstrijken van de termijn waarvoor het commissielid is benoemd;
  - schriftelijke opzegging door of overlijden van het commissielid;
  - het besluit van de directie waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid in strijd met dit reglement heeft gehandeld, of om andere redenen kennelijk voor langere tijd niet meer in staat is om zijn functie als commissielid te vervullen.

## **Artikel 6. Vergaderorde**

- 6.1** De commissie vergadert tenminste één keer per jaar en, indien en voor zover geschillen aanwezig zijn, zo dikwijls als de voorzitter en tenminste één lid dit gewenst achten.
- 6.2** Vergaderingen kunnen uitsluitend plaatsvinden indiende commissie voltallig aanwezig is.
- 6.3** De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken.
- 6.4** De commissie maakt een verslag van haarvergadering.
- 6.5** De commissie beslist met meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. leden van de commissie worden in de gelegenheid gesteld in het advies een minderheidsstandpunt te verwoorden.
- 6.6** Ieder lid brengt één stem uit.
- 6.7** Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.
- 6.8** De commissie brengt één maal per jaar verslag overhaar werkzaamheden uit aan de directie en de overkoepelende organisatie.

## **Artikel 7. Secretariaat**

- 7.1** De directie wijst een medewerker aan als ambtelijk toegevoegd secretaris.
- 7.2** Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie.
- 7.3** De secretaris bevestigt binnen twee weken de ontvangst van het verzoek om behandeling van een geschil aan de verzoeker.
- 7.4** De secretaris beoordeelt op grond van artikel 4 lid 1 of een verzoek om behandeling van een geschil door de commissie in behandeling genomen kan worden.
- 7.5** De secretaris vraagt schriftelijk aan partijen of deze een bindend advies wensen. indien een van de partijen niet met een bindend advies kan instemmen, zal de commissie een niet-bindend advies aan de directie voorleggen.
- 7.6** Indien de secretaris meent dat aan een verzoek om behandeling van een geschil door de commissie op grond van dit reglement niet zal kunnen worden voldaan, zal de secretaris hieromtrent de voorzitter berichten, die in overleg met de secretaris zal beslissen over het al dan niet plaatsen van het geschil op de agenda van de commissie.

- 7.7 Indien artikel 8 lid 3 van toepassing is op een verzoek om behandeling van een geschil, wordt van een dergelijk verzoek door de secretaris aan de commissie tijdens haar vergadering melding gedaan.
- 7.8 De secretaris draagt zorg voor zo spoedig mogelijke agendering van de geschillen die door de commissie behandeld kunnen worden. Een geagendeerd verzoek tot behandeling van een geschil wordt besproken op de eerstkomende vergadering van de commissie, doch uiterlijk vier weken na ontvangst van het verzoek om behandeling.
- 7.9 De secretaris draagt zorg voor de agenda van de vergadering, de verslaglegging van de bijeenkomsten van de commissie en de archivering van de commissiestukken.

#### **Artikel 8. Werkwijze**

- 8.1 De verzoeker ontvangt tenminste veertien dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie het geschil zal behandelen, en alle voor die behandeling eventueel ingebrachte stukken.
- 8.2 De verzoeker wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de commissie. De verzoeker kan de commissie verzoeken derden te horen, die zijn beweringen bevestigen of toelichten tijdens de mondelinge behandelingen, mits de verzoeker tenminste drie dagen voor de hiervoor geplande vergadering van de mondelinge behandeling de naam van getuigen/ deskundigen aan de secretaris van de commissie heeft medegedeeld.
- 8.3 Indien het hoofd van de desbetreffende afdeling over een geschil nog geen standpunt heeft ingenomen, zal de commissie het hoofd van de desbetreffende afdeling verzoeken dit alsnog te doen.
- 8.4 De commissie bepaalt de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de verzoeker c.q. derden als bedoeld in artikel 8 lid 2 zal/zullen worden gehoord.
- 8.5 De commissie kan het hoofd van de desbetreffende afdeling verzoeken te rapporteren over de omstandigheden die geleid hebben tot diens beslissing. De commissie kan daarbij aangeven over welke specifieke vraagpunten zij nadere informatie wenst.
- 8.6 De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. hiertoe verzoekt de commissie de directie om een budget beschikbaar te stellen.
- 8.7 De commissie kan rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

- 8.8** De commissie beraadslaagt en behandelt de commissiestukken vertrouwelijk.
- 8.9** Tijdens de behandeling van het geschil door de commissie zullen door de corporatie ter zake van het geschil geen rechtsmaatregelen tegen de verzoeker worden getroffen, behalve indien spoedeisende of conservatoire maatregelen naar het oordeel van de directie vereist zijn. De directie meldt deze maatregelen aan de secretaris van de commissie.
- 8.10** De commissie brengt binnen vier weken na de hoorzitting haar advies schriftelijk uit. Deze termijn kan bij uitzondering één maal worden verlengd met eenzelfde periode. De verzoeker krijgt bij deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht. De directie en de verzoeker ontvangen van het advies een afschrift.
- 8.11** Bij een niet-bindend advies ontvangt de verzoeker binnen twee weken nadat de commissie haar advies heeft uitgebracht een gemotiveerde beslissing van de directie.
- 8.12** Bij een bindend advies deelt de commissie aan beide partijen binnen de termijn genoemd in artikel 8 lid 10 haar beslissing mee.
- 8.13** De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
- of de verzoeker belang heeft bij het geschil;
  - of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door de corporatie gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
  - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
  - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien.  
Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover inhoudelijke richtlijnen;
  - welke acties een van de of beide partijen moeten nemen.
- 8.14** De commissie kan het verzoek om behandeling van het geschil ongegrond verklaren indien dit discriminerend van aard is of indien de verzoeker geen belang heeft bij dit geschil.

## **Artikel 9. Spoedprocedure**

- 9.1** De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisend geschil dat een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke werkwijze kan worden afgewacht te behandelen.
- 9.2** De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voorzover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
- 9.3** De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
- 9.4** Na het uitbrengen van het advies aan de directie wordt zo spoedig mogelijk – doch binnen vijf werkdagen – door of namens de directie beslist. Deze beslissing wordt onverwijld schriftelijk aan de verzoeker medegedeeld.

## **Artikel 10. Vaststelling en verwijzing**

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie en zo nodig in overleg met de overkoepelende organisatie gewijzigd.

## **Adressen overige instanties**

### **Geschillenadviescommissie**

Komt u er samen met Bo-Ex niet uit, dan kunt u naar de Geschillenadviescommissie.

Geschillenadviescommissie Bo-Ex  
Postbus 3151, 3502 GD Utrecht  
Telefoon: 030 - 282 78 88

### **De rechter**

U kunt zich in alle gevallen wenden tot de rechter met het verzoek een uitspraak te doen over uw klacht. Bij de Rechtswinkel of een advocatenkantoor kunt u terecht voor informatie over de te volgen procedure.

Rechtswinkel Utrecht  
Oudegracht 36  
3511 AP Utrecht  
Telefoon: 030 - 231 42 54  
[www.rechtswinkelutrecht.nl](http://www.rechtswinkelutrecht.nl)

### Huurcommissie

Bij de huurcommissie kunt u terecht als u:

- bezwaar wilt maken tegen de jaarlijkse huurverhoging per 1 juli.
- bezwaar maakt tegen de hoogte van de huurprijs. Dit kan binnen zes maanden na de ingangsdatum van uw huurovereenkomst met Bo-Ex.
- van mening bent dat er ernstige onderhoudsgebreken zijn aan uw woning en u komt er met Bo-Ex niet uit. U kunt dan bij de huurcommissie een verzoek om tijdelijke huurverlaging indienen.
- bezwaar wilt maken tegen de woningwaardering van uw woning.

Huurcommissie  
Postbus 16495,  
2500 BL Den Haag  
Telefoon: 0800 - 488 72 43  
[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### Woningnet

Een klacht over de woonruimteverdeling, kunt u indienen bij de Klachtencommissie van WoningNet.

Klachtencommissie Aanbodstelsel Utrecht & Bunnik  
Postbus 158,  
1380 AD Weesp  
[www.woningnet.nl](http://www.woningnet.nl)

# Vragen?

Misschien heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen. U kunt ons daarover e-mailen op [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl). Tijdens kantooruren kunt u de Klantenservice van Bo-Ex ook bellen: 030 – 282 78 88 (keuze 2).

<b>Mijn Bo-Ex</b>	<a href="https://mijn.boex.nl">https://mijn.boex.nl</a>
<b>Website</b>	<a href="http://www.boex.nl">www.boex.nl</a>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:klantenservice@boex.nl">klantenservice@boex.nl</a>
<b>Telefoon</b>	030 – 282 78 88
<b>Bezoekadres</b>	J. C. Maylaan 18, Utrecht
<b>Postadres</b>	Postbus 3151, 3502 GD Utrecht