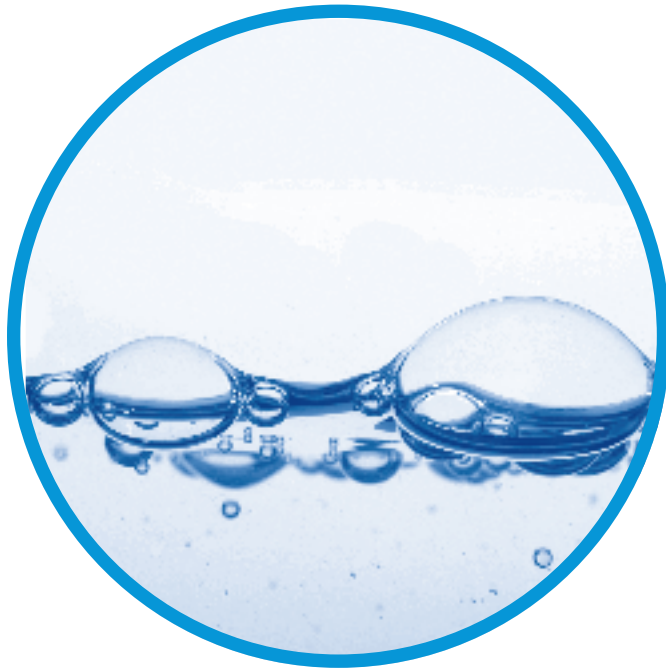




Ombudsman Stadgenoot

Heeft u een klacht? De ombudsman bemiddelt.





In deze brochure:

De Ombudsman bemiddelt bij klachten	2
Waarom een Ombudsman?	2
Wat is een Ombudsman?	2
Voor wie?	3
Welke klachten?	4
Hoe dient u een klacht in?	5
Wat gebeurt er met mijn klacht?	6
De procedure	6
Zitting	7
Hoe lang duurt het allemaal?	7
Reglement Ombudsman Stadgenoot	9
Artikel 1 Definities	9
Artikel 2 Doel van dit reglement en naleving daarvan	10
Artikel 3 Klachtrecht	10
Artikel 4 Aanmelden van een klacht	10
Artikel 5 Termijn van afhandeling	11
Artikel 6 In behandeling nemen van de klacht/ontvankelijkheid	11
Artikel 7 Verdere behandeling klacht	12
Artikel 8 Beoordeling, afweging en afwikkeling door Ombudsman	14
Artikel 9 Jaarlijks verslag en evaluatie	15
Artikel 10 Samenstelling Ombudsman	15
Artikel 11 Vergoeding	16
Artikel 12 Overgangs- en slotbepalingen	16

De Ombudsman bemiddelt bij klachten

Woningbouwvereniging Stadgenoot doet er alles aan om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de diensten, leveringen of handelswijze van Stadgenoot, of van een van de medewerkers van Stadgenoot. U kunt daarvoor de Ombudsman van Stadgenoot inschakelen.

Waarom een Ombudsman?

Wij willen dat onze klanten ons waardevol en vertrouwen in ons hebben. Dat betekent niet dat je het altijd met elkaar eens moet zijn. Maar als je een keer onenigheid hebt, dan is het handig dat er een onafhankelijke buitenstaander is die het probleem helpt oplossen. De regelgeving voor woningcorporaties schrijft zo'n instantie voor; deze staat aangeduid als klachtencommissie. Bij Stadgenoot noemen wij het de Ombudsman.

Wat is een Ombudsman?

Een Ombudsman is een onafhankelijk en neutraal instituut, dat probeert problemen waarover klanten klagen zonder al te veel formaliteiten op te lossen. De Ombudsman is niet gebonden aan Stadgenoot, de leden ervan zijn dus niet in dienst van Stadgenoot en hebben ook geen zakelijke belangen bij Stadgenoot.

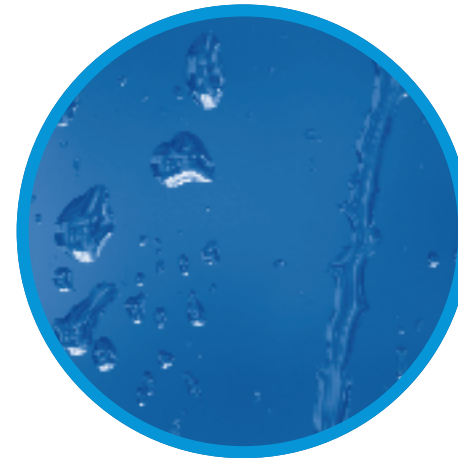
De Ombudsman kan in alle vrijheid tegen een klacht aankijken. Hij heeft daarbij verregaande mogelijkheden om een klacht te onderzoeken. De Ombudsman weegt belangen af binnen de wet en regelgeving, convenanten, overeenkomsten, afspraken en beleidskaders van Stadgenoot.

De Ombudsman is een echte bemiddelaar. Hij probeert partijen tot elkaar te brengen en gaat daarbij natuurlijk uit van de constructieve medewerking van beide partijen. Hij kan niets afdwingen, hij doet dus geen bindende uitspraak. Wel brengt de Ombudsman naar aanleiding van de bemiddelingspogingen een advies uit, dat hij vastlegt in een schriftelijk voorstel aan de partijen.

Voor wie?

De Ombudsman is bedoeld voor iedere klant die een klacht heeft over Stadgenoot. Klanten zijn natuurlijk huurders van Stadgenoot, maar ook kopers van woningen van Stadgenoot. Of mensen voor wie Stadgenoot het beheer doet. Klanten kunnen dus individuele mensen zijn, of groepen van klanten en zelfs rechtspersonen (denk aan Verenigingen van Eigenaars).

Algemeen gezegd is een klant een ieder, die (zelf) diensten van Stadgenoot afneemt of zaken of informatie van Stadgenoot geleverd krijgt.



Als we spreken over 'Stadgenoot', bedoelen we ook de zogenaamde dochtermaatschappijen van Stadgenoot. Dit zijn bedrijven waarin Stadgenoot een meerderheidsaandeel heeft, bijvoorbeeld de N.V. Stadsgoed. Er zijn ook ondernemingen waarin Stadgenoot (direct of indirect) zeggenschap deelt met anderen en waarin Stadgenoot zelf geen doorslaggevende stem heeft (bijvoorbeeld projectmaatschappijen zoals Far West, dat zelf een toegelaten instelling is). In dergelijke situaties heeft Stadgenoot niet de macht om de onderneming tot uitvoering van een eventuele uitspraak van de Ombudsman te dwingen. Dergelijke ondernemingen vallen niet onder dit reglement.

Welke klachten?

De Ombudsman heeft als doel om een conflictsituatie op te lossen. Er moet wel sprake zijn van een concrete kwestie of gebeurtenis — bijvoorbeeld de renovatie van uw huis, of de reparatie van uw C.V. — die niet langer dan een half jaar geleden plaatsvond.

Klachten over beleid of beleidskeuzes van Stadgenoot, of bijvoorbeeld convenanten of overeenkomsten waarbij Stadgenoot partij is, horen niet thuis bij de Ombudsman. Hij maakt geen nieuw beleid. Naar aanleiding van een uitspraak van de Ombudsman kan Stadgenoot zijn beleid eventueel wel versoepelen of verhelderen. Die keuze is aan Stadgenoot.

De Ombudsman neemt ook geen klachten in behandeling die betrekking hebben op woningtoewijzing: hiervoor kunt u terecht bij de 'Klachtencommissie Toewijzing Corporatiewoningen Amsterdam' de KTCA. Problemen die bij de rechter of bij de Huurcommissie thuishoren, neemt de Ombudsman ook niet in behandeling.



Hoe dient u een klacht in?

De Ombudsman neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. U stuurt de klacht naar:

**Ombudsman Stadgenoot
t.a.v. secretariaat
Postbus 700
1000 AS Amsterdam**

**F 020 511 88 35
E ombudsman@stadgenoot.nl**

U schrijft dan op waar de klacht over gaat. Als de klacht betrekking heeft op personen, noemt u de naam of namen (als u die weet) en beschrijft u het gedrag of de besluiten van die mensen. Het is belangrijk dat u goed duidelijk maakt wat u wilt en wat u voorstelt.

Als u gebruik wilt maken van het Klachtenformulier dan kan dit, maar het is niet verplicht.

U kunt het formulier opvragen bij de afdeling Klantenservice van Stadgenoot. U kunt het ook downloaden van de website, www.stadgenoot.nl.



Wat gebeurt er met mijn klacht?

U krijgt van de Ombudsman een ontvangstbevestiging. De Ombudsman kijkt vervolgens eerst of de klacht voor behandeling in aanmerking komt (Zie hiervoor 'Welke klachten?'). Als de Ombudsman uw klacht niet in behandeling neemt (niet-ontvankelijk verklaart), hoort u dat binnen twee weken. Uiteraard hoort u dan ook waarom en eventueel wat u wél met de klacht kunt doen.

De procedure

Als de Ombudsman uw klacht wel in behandeling neemt, stuurt hij de klacht door naar Stadgenoot. Stadgenoot krijgt dan een redelijke termijn om op de klacht te reageren. U krijgt van de Ombudsman een kopie van de reactie van Stadgenoot. Op basis van die reactie kan de Ombudsman u en Stadgenoot vragen om nog eens met elkaar te praten.

Zeker bij ingewikkelde zaken zal de Ombudsman nadere informatie willen: van u, van Stadgenoot of van anderen die een deskundige mening kunnen geven. Bij sommige zaken is het ook erg verhelderend om ter plekke te gaan kijken.

Mocht de Ombudsman op eigen initiatief besluiten om een deskundige in te schakelen, dan hoeft u de kosten daarvoor niet te betalen. Die neemt Stadgenoot op zich.

U kunt ook zelf voorstellen dat er deskundigen worden geraadpleegd. U moet er in dat geval wel rekening mee houden dat de Ombudsman (een deel van) de kosten daarvan aan u zal toewijzen.

Zitting

De Ombudsman organiseert minstens eens in de twee maanden een avond waarop partijen elkaar kunnen ontmoeten en de klacht met de Ombudsman en met elkaar kunnen bespreken. Met uitzondering van de vakantieperiode juli en augustus, komt dat neer op minstens vier keer per jaar.

De Ombudsman kan tijdens de zitting een oplossingsvoorstel doen. Als u en Stadgenoot dit voorstel aanvaarden, wordt een en ander schriftelijk vastgelegd in een advies. De zaak is daarmee afgedaan.

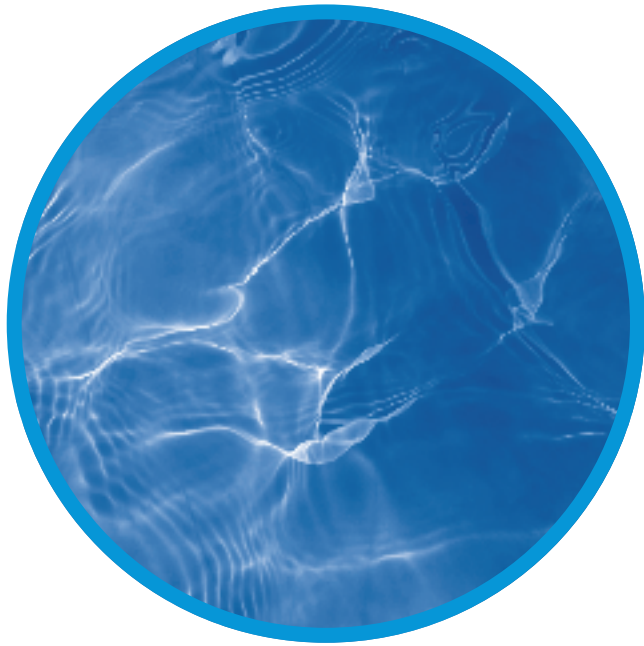
Zijn partijen het over de voorgestelde oplossing niet eens, dan buigt het bestuur van Stadgenoot zich over de zaak. Het bestuur kan alleen gemotiveerd afwijken van het oordeel van de Ombudsman.

Wanneer u het niet eens bent met het voorstel van de Ombudsman en het besluit van het bestuur, dan kan voor u eventueel de gang naar de rechter of bijvoorbeeld de Huurcommissie nog openstaan.

Hoe lang duurt het allemaal?

Dat hangt af van de aard van uw klacht. Het streven is in ieder geval om de zaak binnen drie maanden af te ronden, maar als de klacht sneller opgelost kan worden, zal de Ombudsman dit beslist proberen. Als er deskundigen bij betrokken worden, of het probleem is bijzonder ingewikkeld, kan het iets langer duren (tot bijvoorbeeld vijf à zes maanden).





Reglement Ombudsman Stadgenoot

Reglement in de zin van artikel 16, lid 3 van het Besluit Beheer Sociale Huursector

Artikel 1 Definities

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Stadgenoot:** Woningbouwvereniging Stadgenoot, statutair gevestigd te Amsterdam, dan wel een onderneming waarin Stadgenoot, al dan niet via een dochtermaatschappij, een meerderheidsbelang heeft.
- b. Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die diensten afneemt van Stadgenoot of zaken geleverd krijgt van Stadgenoot.
- c. Klacht:** iedere schriftelijke uiting van onvrede over of kritiek op informatieverstopping door en/of concreet handelen of nalaten van Stadgenoot, van (voormalige) medewerkers van Stadgenoot of van door Stadgenoot ingeschakelde personen, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- d. Klager:** de klant die een schriftelijke klacht indient.
- e. Ombudsman:** een instituut dat bemiddelt en adviseert bij klachten van klanten van Stadgenoot. De Ombudsman spant zich in om tussen klager en Stadgenoot overeenstemming te bereiken over een oplossing en/of afdoening van de klacht.
- f. Huurderskoepel:** een orgaan waarin de huurders binnen Stadgenoot vertegenwoordigd zijn.
- g. Raad van Commissarissen:** de Raad van Commissarissen van Stadgenoot.
- h. Bestuur:** het bestuur van Stadgenoot
- i. Voorzitter:** de voorzitter van het instituut Ombudsman. Hij vertegenwoordigt dit instituut en is het gezicht naar buiten toe. De voorzitter heeft in alle gevallen de eindverantwoordelijkheid over het doen en laten van de Ombudsman.
- j. Leden:** de leden van de Ombudsman.
- k. Secretaris:** door Stadgenoot gefaciliteerde secretariële ondersteuning van de Ombudsman.

Artikel 2 Doel van dit reglement en naleving daarvan

Dit reglement bevat de procedureregels die gelden voor de behandeling van klachten van klanten van Stadgenoot. Doel hiervan is een praktische en snelle rechtsgang te bieden om problemen tussen Stadgenoot en haar klanten vlot en soepel te kunnen oplossen, vanuit de overtuiging dat daarmee het aanzien van en het vertrouwen in Stadgenoot bij haar klanten gediend is. Het indienen van een klacht bij de Ombudsman brengt met zich mee dat de klager akkoord gaat met de procedure-regels van dit reglement. Ook Stadgenoot is aan deze regels gebonden.

Artikel 3 Klachtrecht

Iedere klant van Stadgenoot heeft het recht bij de Ombudsman een klacht in te dienen .

Artikel 4 Aanmelden van een klacht

- 4.1** Een klacht dient schriftelijk — per post, fax of e-mail — te worden ingediend bij de Ombudsman, met de volgende adressering:

Ombudsman Stadgenoot
 t.a.v. secretariaat
 Postbus 700
 1000 AS Amsterdam

E ombudsman@stadgenoot.nl
F 020 511 88 35

De klager kan gebruik maken van het speciale klachtenformulier, maar dit is niet verplicht.

- 4.2** Een klacht moet de aanleiding, omstandigheden en gebeurtenissen van de klacht vermelden. Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag of besluiten van personen, moet de naam van de desbetreffende persoon worden vermeld, voor zover die de klager bekend is. De klager kan zelf een voorstel voor een oplossing aandragen.
- 4.3** De klager kan zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een derde. De Ombudsman kan in dat geval om een schriftelijke machtiging vragen.

Artikel 5 Termijn van afhandeling

- 5.1** De Ombudsman streeft er steeds naar binnen drie maanden na ontvangst van de klacht tot afronding te komen. Bij ingewikkelde zaken kan dit langer duren. In dat geval krijgen partijen hierover binnen drie maanden van de Ombudsman bericht.

Artikel 6 In behandeling nemen van de klacht/ontvankelijkheid

- 6.1** De secretaris van de Ombudsman registreert de klacht en stuurt deze per direct door naar de voorzitter.
- 6.2** De secretaris stuurt de klager binnen twee weken een bevestiging van ontvangst. Indien niet aan alle eisen van artikel 4.2 wordt voldaan stelt de secretaris de klager een redelijke termijn (in het normale geval drie weken) om dit gebrek te herstellen. De secretaris kan de klager ondersteunen bij het herstellen van bedoelde gebreken.
- 6.3** De datum waarop de voorzitter een klacht van een klant ontvangt, zonder gebreken in de zin van artikel 4.2, geldt als ontvangstdatum van de klacht.
- 6.4** Indien de voorzitter op grond van 6.5 of 6.6 beslist de klacht niet in behandeling te nemen, dan zal hij dat binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager laten weten. De klacht wordt dan niet-ontvankelijk verklaard met een motivering. Indien sprake is van een omstandigheid als bedoeld in 6.5. onder e, verwijst de voorzitter duidelijk naar deze andere rechtsgang. Indien de voorzitter artikel 6.5. onder f buiten toepassing laat, dan zal hij dit motiveren.
- 6.5** De voorzitter beoordeelt of behandeling van de klacht door de Ombudsman mogelijk is. Hij ziet van behandeling af wanneer naar zijn oordeel:
- a.** de klacht niet voldoende bekend is bij Stadgenoot, of als Stadgenoot nog niet op de klacht heeft gereageerd en een redelijke reactie-termijn nog niet verstreken is.
 - b.** geen sprake is van een klacht in de zin van dit reglement of niet is voldaan aan de eisen van artikel 4.2.
 - c.** sprake is van een klacht betreffende algemeen beleid van Stadgenoot.
 - d.** sprake is van een klacht betreffende een kwestie die reeds onder de rechter is.

- e. sprake is van een klacht waarbij een andere rechtsgang openstaat die meer toegesneden en/of toegerust is op beslechting van de voorliggende kwestie. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten die betrekking hebben op de hoogte van de huurprijs of servicekosten en daarom behoren tot de competentie van de Huurcommissie, of klachten die betrekking hebben op de woningtoewijzing, en behoren tot de competentie van de Klachtencommissie Woningnet of de Klachtencommissie Toewijzing Corporatiewoningen Amsterdam.
 - f. sprake is van een klacht over een gebeurtenis die op de datum van ontvangst reeds langer dan een half jaar geleden is voorgevallen. De voorzitter kan in uitzonderlijke gevallen artikel 6.5. onder f buiten toepassing laten.
- 6.6** In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

Artikel 7 Verdere behandeling klacht

- 7.1** Indien de Ombudsman de klacht in behandeling neemt, stuurt hij de klacht door naar Stadgenoot. Stadgenoot stuurt vervolgens binnen de door de Ombudsman gestelde redelijke termijn een schriftelijke reactie aan de Ombudsman.
- 7.2** De secretaris stuurt de schriftelijke reactie van Stadgenoot binnen een week na ontvangst door naar de klager. De Ombudsman kan daarbij aan de klager en Stadgenoot verzoeken in eerste instantie nog eens te trachten onderling tot een oplossing te komen, en stelt daartoe een termijn.
- 7.3** De Ombudsman kan een voorbereidend onderzoek instellen, en stelt daartoe per geval een termijn. De secretaris verzamelt daartoe op aanwijzing van de Ombudsman alle gewenste informatie en doet daarvan schriftelijk verslag. Dit rapport van voorbereidend onderzoek wordt zowel aan de klager als aan Stadgenoot verzonden.
- 7.4** De Ombudsman mag de klager en/of (personen bij) Stadgenoot en/of derden schriftelijk of mondeling benaderen om zich een oordeel te vormen over de omstandigheden en gang van zaken rondom de klacht. De Ombudsman kan tevens besluiten om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

- 7.5** De Ombudsman houdt, goed verdeeld over een jaar, tenminste vier zittingen waarop klachten van klanten worden behandeld.
- 7.6** Zodra de Ombudsman van oordeel is dat alle benodigde gegevens voorhanden zijn, zal de klacht op een zitting worden geplaatst. De klager en Stadgenoot worden door de secretaris in ieder geval twee kalenderweken voor de zitting schriftelijk uitgenodigd om hierbij aanwezig te zijn.
- 7.7** De Ombudsman kan op verzoek van of met instemming van alle betrokkenen, dat wil zeggen met alle klagers en Stadgenoot, besluiten om klachten van meerdere klagers die met elkaar verband houden gevoegd te behandelen.
- 7.8** De zitting dient ertoe om nadere uitleg te geven aan elkaar en aan de Ombudsman, waarna de Ombudsman alles overwegende een richting zal aangeven waarin hij een oplossing ziet en zal trachten partijen ten aanzien van die oplossing bij elkaar te brengen.
- 7.9** De klager en Stadgenoot worden ter zitting in de gelegenheid gesteld om hun standpunt mondeling toe te lichten.
- 7.10** De zittingen zijn niet openbaar.
- 7.11** Het is niet toegestaan om tijdens of na de zitting nieuwe documenten, standpunten, feiten of eisen in te brengen, tenzij de Ombudsman meent dat daarmee de zaak wordt gediend en meent dat daardoor de belangen van de andere partij niet onnodig worden geschaad.
- 7.12** De Ombudsman kan — al dan niet op verzoek van de klant of Stadgenoot — derden uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord of te adviseren. Indien de Ombudsman of (een vertegenwoordiger van) Stadgenoot besluit om derden uit te nodigen, zijn de kosten hiervan voor Stadgenoot. Indien de klant besluit om derden uit te nodigen, zijn de kosten hiervan voor de klant, tenzij de Ombudsman anders besluit.
- 7.13** Stukken die de één inbrengt zullen door de secretaris steeds ook in het bezit worden gesteld van de ander, zodat zowel de klager als Stadgenoot beiden een volledig dossier hebben.
- 7.14** De Ombudsman is verplicht om alles wat bij de behandeling van het geschil bekend is geworden, tegenover derden vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 8 Beoordeling, afweging en afwikkeling door Ombudsman

- 8.1** De Ombudsman beoordeelt de klacht door posities, informatie en belangen van de klager en Stadgenoot onafhankelijk, zelfstandig en onpartijdig tegen elkaar af te wegen. Hij treedt niet in de beoordeling van het algemene beleid van Stadgenoot, of de inhoud van wetten, regelingen en convenanten of andere overeenkomsten van Stadgenoot, voor zover deze op een reguliere manier tot stand zijn gekomen. Die aanvaardt hij als kaders, waarbinnen zijn afwegingen plaatsvinden. Wel kan hij de toepassing in concrete individuele gevallen toetsen.
- 8.2** De Ombudsman tracht te komen tot een situatie waarin klager en Stadgenoot het gezamenlijk eens zijn over een oplossing.
- 8.3** De Ombudsman beraadslaagt en beslist zonder aanwezigheid van derden, achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.
- 8.4** De leden stemmen zonder last of ruggespraak. De secretaris heeft geen stemrecht.
- 8.5** De Ombudsman legt zijn overwegingen en voorgestane oplossing schriftelijk in een advies vast. Klager en de vertegenwoordiger van Stadgenoot worden verzocht om binnen twee weken schriftelijk aan te geven of zij akkoord gaan met het advies.
- 8.6** Indien klager en de vertegenwoordiger van Stadgenoot instemmen met het advies, zijn zij gehouden overeenkomstig het advies te handelen.
- 8.7** Een partij die niet binnen acht weken na verzending van het advies reageert wordt geacht met het advies te hebben ingestemd en is gehouden overeenkomstig het advies te handelen.
- 8.8** Indien klager of de vertegenwoordiger van Stadgenoot niet instemt met het advies, stuurt de Ombudsman het advies naar het bestuur.
- 8.9** Het bestuur neemt een beslissing over het advies in haar eerstvolgende vergadering. Het bestuur mag van het advies van de Ombudsman alleen gemotiveerd afwijken.
- 8.10** Het besluit van het bestuur wordt door het bestuur schriftelijk aan klager medegedeeld. Het besluit van het bestuur vormt het eindoordeel inzake de door de klager ingediende klacht. Stadgenoot is gehouden overeenkomstig dit eindoordeel te handelen.

Artikel 9 Jaarlijks verslag en evaluatie

- 9.1** De Ombudsman biedt het bestuur, de Raad van Commissarissen en de huurderskoepel jaarlijks een inhoudelijk verslag van zijn werkzaamheden aan.
- 9.2** De Ombudsman treedt tenminste één maal per jaar met het bestuur van Stadgenoot en met de huurderskoepel in overleg, met als doel de werkzaamheden van de Ombudsman in het afgelopen jaar te evalueren.

Artikel 10 Samenstelling Ombudsman

- 10.1** De Ombudsman bestaat uit een voorzitter en twee leden. Daarnaast zijn er twee plaatsvervangende leden.
- 10.2** De voorzitter van de Ombudsman wordt door het bestuur van Stadgenoot benoemd en ontslagen, op bindende voordracht van de leden van de Ombudsman. Eén (plaatsvervangend) lid wordt bindend voorgedragen door de huurderskoepel en één (plaatsvervangend) lid door Stadgenoot. Alle leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van Stadgenoot.
- 10.3** De periode van benoeming bedraagt vier jaar. Herbenoeming voor één periode van vier jaar is mogelijk.
- 10.4** De voorzitter en (plaatsvervangende) leden mogen geen personeels- of bestuurslid zijn van Stadgenoot. Ook mag er geen sprake zijn van een commercieel of zakelijk belang.
- 10.5** Een voorzitter of (plaatsvervangend) lid van de Ombudsman onthoudt zich van deelname aan de behandeling van een klacht indien er sprake is van persoonlijke betrokkenheid of indien er andere feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid in het geding is. In dat geval treedt een plaatsvervanger op.
- 10.6** Het lidmaatschap van de Ombudsman of voorzitterschap eindigt door:
 - a.** het schriftelijk opzeggen door betrokkene;
 - b.** het verstrijken van de benoemingstermijn zonder herbenoeming;
 - c.** het overlijden van betrokkene;
 - d.** opzegging door het bestuur.
- 10.7** Het bestuur van Stadgenoot kan na overleg met de huurderskoepel het lidmaatschap van de voorzitter of (plaatsvervangende) leden van

de Ombudsman opzeggen, wanneer dezen door handelen of nalaten of vanwege publiciteit ernstig nadeel toebrengen aan het in hen gestelde vertrouwen.

- 10.8** Het bestuur van Stadgenoot wijst een medewerker van de afdeling Juridische Zaken aan als secretaris van de Ombudsman alsmede een plaatsvervanger.

Artikel 11 Vergoeding

- 11.1** Het bestuur van Stadgenoot stelt een honorarium vast als vergoeding voor de werkzaamheden van de voorzitter en de (plaatsvervangende) leden van de Ombudsman.

Artikel 12 Overgangs- en slotbepalingen

- 12.1** Dit reglement treedt in de plaats van het Geschillenreglement van de Algemene Woningbouw Vereniging en het Reglement Ombudsman Het Oosten.
- 12.2** Vaststelling en wijziging geschieden door het bestuur, gehoord hebbende de huurderskoepel.
- 12.3** Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2008. De ten tijde van inwerkingtreding van dit reglement aanhangige klachten c.q. geschillen worden afgewikkeld conform dit nieuwe reglement.



Woningbouwvereniging Stadgenoot
Postbus 700
1000 AS Amsterdam

Sarphatistraat 410
T 020 511 80 00
W www.stadgenoot.nl

