

## Klachten en geschillen

### Klachtencommissie

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Ook al doen we nog zo ons best om al het werk en onze dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen, soms gaat er wel eens iets mis. Wat kunt u in dat geval als huurder doen?

### Klachten

#### Buren/ omgeving

Heeft u problemen met en of klachten over uw buren / omgeving dan kunt u in eerste instantie contact opnemen met onze afdeling verhuur: dhr. H. Schippers / Mw. A. Melchers – Kok.  
Tel: 0514-608060

#### Huurprijs/ huurbetaling

Heeft u problemen met en of klachten over uw huurprijs/ huurbetaling dan kunt u in eerste instantie contact opnemen met onze afdeling incasso: dhr. J. Bosma.  
Tel: 0514-608080

#### Onderhoud in en om de woning

Heeft u problemen met en of klachten over het onderhoud in en om uw woning. Dan kunt u in eerste instantie contact opnemen met onze afdeling onderhoud, Dhr. M. Hogeveen / Mw. M. van Slooten.  
Tel: 0514-608070

### Geschillen

Als u vindt dat u niet juist bent behandeld, of slechte ervaringen heeft over onze dienstverlening, dan kunt u hieromtrent een klacht indienen. Het gaat hier dus uitdrukkelijk niet om reparatieverzoeken of burenoverlast, maar om klachten over de wijze waarop bijvoorbeeld een verzoek van u is afgehandeld, of de wijze waarop Wonen Zuidwest Friesland met u als huurder is omgegaan, naar aanleiding van bijvoorbeeld:

- ◆ overlast van buren of woonomgeving
- ◆ problemen m.b.t. huurprijs of –betaling
- ◆ problemen m.b.t. onderhoud
- ◆ problemen m.b.t. medewerkers

In eerste instantie kunt u uw klacht kenbaar maken bij het hoofd van de betreffende afdeling van Wonen Zuidwest Friesland:

- ◆ afdeling Woondiensten: de heer R. Wielenga
- ◆ afdeling FPC: de heer F. Berg

Bent u niet tevreden met de afhandeling door het betreffende hoofd van de afdeling, dan kunt u vervolgens uw klacht schriftelijk voor leggen aan de directeur/bestuurder van Wonen Zuidwest Friesland, de heer drs. J. Huisman.

Wordt ook dan de kwestie niet naar uw tevredenheid opgelost, dan bestaat de mogelijkheid uw klacht voor tel eggen aan de klachtencommissie. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij: Klachtencommissie Wonen Zuidwest Friesland, Postbus 29, 8560 AA Balk. Daarnaast is indiening bij de Huurcommissie of de Rechtbank (sector kanton) mogelijk.

### Met uw klacht (geschil) nar de klachtencommissie

- ◆ U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie van Wonen Zuidwest Friesland.
- ◆ De klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke leden (welke geen werkrelatie hebben met Wonen Zuidwest Friesland) benoemd en ontslagen door het bestuur. De voorzitter wordt door de commissieleden onderling gekozen.
- ◆ U ontvangt binnen 1 week een ontvangstbevestiging van uw klacht. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht wordt u uitgenodigd uw klacht mondeling toe te lichten. De termijn tussen uitnodiging en zitting bedraagt minimaal vijf en maximaal vijftien werkdagen.
- ◆ Indien uw klacht betrekking heeft op een personeelslid van Wonen Zuidwest Friesland, dan wordt ook deze in de gelegenheid gesteld zijn of haar visie op het gebeurde kenbaar te maken.
- ◆ Indien voor de zitting van de klachtencommissie ook een derde is uitgenodigd, dan wordt u daar vooraf van op de hoogte gesteld.
- ◆ U kunt zich laten bijstaan of u laten vertegenwoordigen. Indien klager niet zelf verschijnt dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie te overleggen.
- ◆ Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht brengt de Klachtencommissie een gekwalificeerd advies uit aan het bestuur van Wonen Zuidwest Friesland en gaat er een afschrift van het advies naar de klager.
- ◆ Het bestuur maakt binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, haar schriftelijk gemotiveerde beslissing kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie.
- ◆ U kunt u klacht / geschil ook indienen bij:

#### de Huurcommissie:

Postbus 16495  
2500 BL DEN HAAG  
Telefoonnummer: 0800-4887243

#### En/of de rechtbank:

Rechtbank Sector Kanton Heerenveen  
Thorbeckestraat1  
8442 CX HEERENVEEN  
Telefoonnummer: 0513-643000