

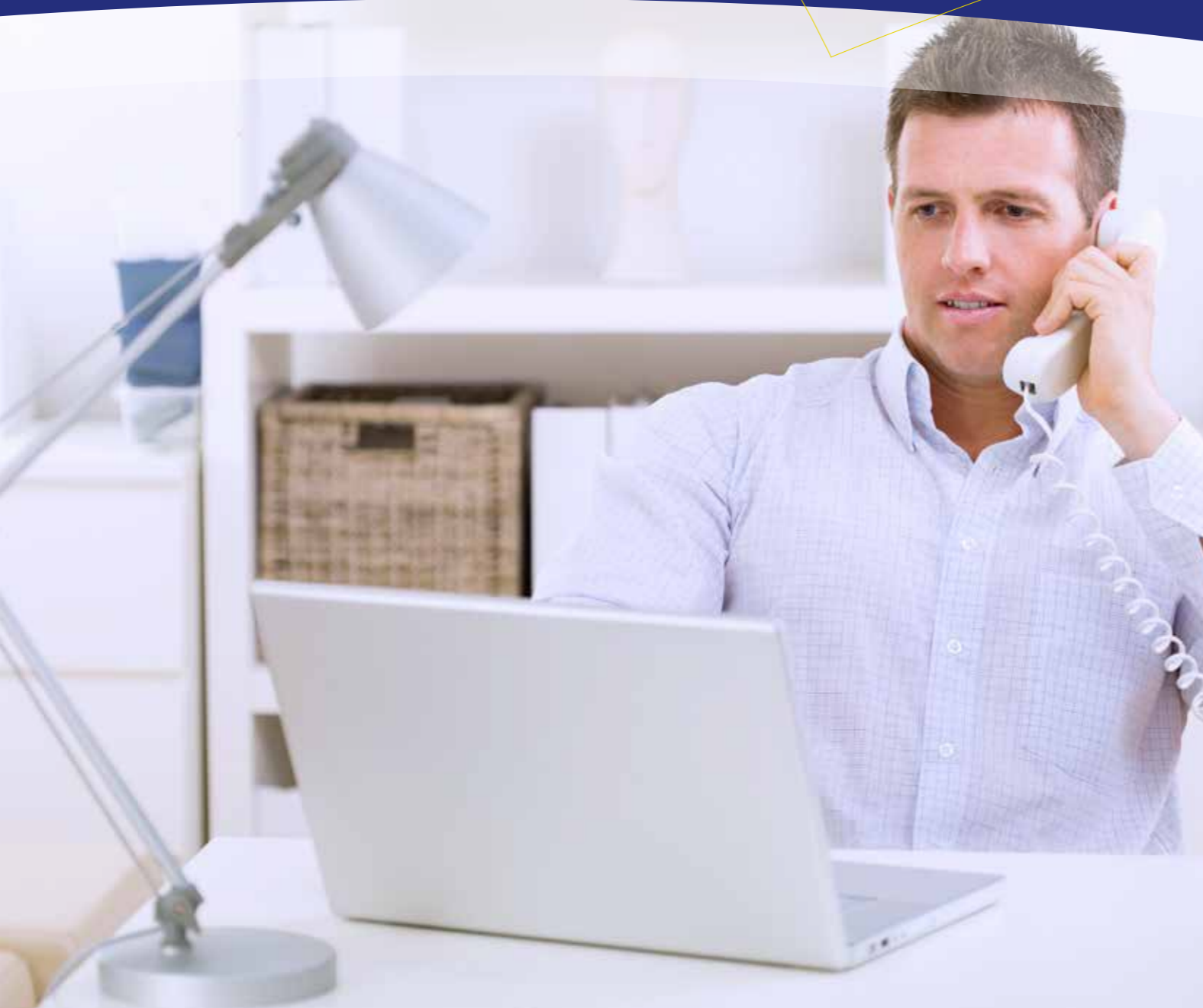
WAT TE DOEN BIJ **KLACHTEN**



“Klachten zijn er om opgelost te worden.”

WAT TE DOEN BIJ KLACHTEN

Iedere huurder heeft wel eens een vraag, een reparatieverzoek of een klacht. Dit laatste kan gaan over het onderhoud van uw woning, maar soms ook over de huurprijs, een afrekening van gemaakte kosten, de burens of de woonomgeving. Het kan ook gaan over een medewerker van Wonen Noordwest Friesland. Belangrijk is vooral dat deze klachten serieus worden genomen. Wonen Noordwest Friesland biedt u altijd de mogelijkheid de klachten die u hebt te melden en te bespreken. Dit kan per telefoon, per e-mail, in een brief of in een persoonlijk gesprek. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen en samen met u een goede oplossing te zoeken.



Klachtenadviescommissie

Het kan echter gebeuren dat u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht. Dan kunt u een beroep doen op de gezamenlijke klachtenadviescommissie van Wonen Noordwest Friesland en de Bouwvereniging Harlingen. Deze commissie adviseert het bestuur van Wonen Noordwest Friesland over de afhandeling van uw klacht.

De commissie bestaat uit drie leden. Eén lid wordt bindend voorgedragen door de gezamenlijke huurdersverenigingen/huurdersraad van de twee corporaties. Eén lid wordt bindend voorgedragen door de gezamenlijke ondernemingsraden. De voorzitter wordt bindend voorgedragen door deze beide leden. Personeelsleden, bestuurders, commissarissen en familieleden van deze personen mogen geen lid zijn van de commissie. De klachtenadviescommissie behandelt niet alle klachten. Voor klachten over de hoogte van de huurprijs verwijzen wij u naar de Huurcommissie:

Postbus 16495, 2500 BL Den Haag

Of via internet: www.huurcommissie.nl

Hoe werkt de klachtenadviescommissie

De commissie is er voor klachten waar u samen met uw corporatie echt niet uitkomt. Klachten over de woning, het woongenot of onze dienstverlening dient u schriftelijk in te dienen bij het secretariaat van de klachtenadviescommissie. Wanneer u nog niet met uw klacht bij Wonen Noordwest Friesland bent geweest of wij zijn nog bezig uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen, verwijst de commissie u eerst terug naar de medewerkers van Wonen Noordwest Friesland. Ook neemt de klachtenadviescommissie geen klacht in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager, hetzij de corporatie.

Na ontvangst van uw klacht krijgt u binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst, tevens wordt het Klachtenreglement toegezonden. De commissie nodigt de klager uiterlijk binnen drie weken uit om de klacht mondeling toe te lichten.

De klager mag zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door derden als dit tenminste 24 uur voor aanvang is gemeld bij de commissie.

Personeelsleden wier handelen onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun visie te geven. De commissie past het algemene principe van hoor en wederhoor toe.

Het advies

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de vergadering, een schriftelijk advies uit aan de directeur - bestuurder van Wonen Noordwest Friesland. De klager ontvangt binnen twee weken na het advies van de commissie de schriftelijke beslissing van de directeur – bestuurder. Tevens ontvangt de klager een afschrift van het advies van de commissie. Het advies van de commissie is niet bindend, maar als Wonen Noordwest Friesland het advies niet opvolgt dan zal ze dit goed moeten motiveren.

Nog vragen?

Als u nog vragen heeft over de informatie in deze folder dan kunt u contact opnemen met Wonen Noordwest Friesland. Voor de huurder zijn er geen kosten verbonden aan de behandeling door de klachtencommissie. Het postadres van de klachtencommissie is:

Postbus 26

9076 ZN St. Annaparochie

Het complete reglement van de klachtencommissie kunt u bij Wonen Noordwest Friesland opvragen. Leden van De Bewonersraad Friesland kunnen voor onafhankelijk advies tevens terecht bij de telefonische hulpdienst van De Bewonersraad Friesland tel.nr. **(058) 216 54 57**.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u terecht bij:

Wonen Noordwest Friesland

Wissel 17

9076 PT SINT ANNAPAROCHIE

telefoon 0518 40 98 00

www.wonennwf.nl

 www.facebook.com/wonennoordwestfriesland