

# bewoners informatie 2012

- Over de Woningstichting
- Huren
- Verhuizen
- Verbouwing en onderhoud
- Belangenbehartiging
- Klachten



*perspectief in wonen*

woningstichting  
weststellingwerf



### **Bezoekadres**

Keiweg 14, 8471 CZ Wolvega

### **Postadres**

Postbus 116, 8470 AC Wolvega

**T** 0561 61 38 15

**F** 0561 61 69 34

**E** [info@wstweststellingwerf.nl](mailto:info@wstweststellingwerf.nl)

[www.wstweststellingwerf.nl](http://www.wstweststellingwerf.nl)

Het kantoor is geopend:

**maandag t/m donderdag**

8.00 tot 16.30 uur

**vrijdag**

8.00 tot 12.00 uur

U kunt bij ons terecht met vragen over:  
reparaties en technische klachten,  
Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV),  
huren, kopen, wonen en woonomgeving,  
informatie over huurtoeslag.

Buiten kantooruren kunt u met betrekking  
tot dringende onderhoudsklachten ook het  
telefoonnummer van Woningstichting  
Weststellingwerf bellen: 0561 61 38 15.

Het boekwerkje dat u nu in handen heeft is de vernieuwde uitgave van ons informatieboekje. Hierin is informatie opgenomen van algemene aard die nuttig of interessant voor u kan zijn, zoals informatie over onze organisatie, uw rechten en plichten, adviezen en een aantal belangrijke telefoonnummers. Mocht u in dit boekje niet kunnen vinden wat u zoekt, neem dan contact met ons op of kom langs. U bent van harte welkom.

## INHOUDSOPGAVE

### OVER DE WONINGSTICHTING

Woningstichting	
Weststellingwerf	4
De organisatie	4
Uw stem telt	4
KWH-huurlabel	5
Bewonersblad	5
Website	5

### HUREN

Huurovereenkomst	6
Huurprijs	6
Bijkomende kosten en servicekosten	6
Het betalen van de huur	6
Huurachterstand: wat nu?	7
Huurincasso	7
Hulp van instanties	8
Nog vragen?	8
Huurbeleid	8
Huurtoeslag	8
Toeslagendienstverlener	8
Hulporganisaties	9

### VERHUIZEN

Verhuizen	10
Het opzeggen van de huurovereenkomst	10
Een andere woning?	11
Woning kopen?	11


### VERBOUWING EN ONDERHOUD

Zelf aanpassen mag	12
Wat zijn ZAV?	12
Meer weten over ZAV?	13
Tuinonderhoud	13
Klussendienst	13
Woningaanpassingen	14
Onderhoud	15
Glasverzekering	16
Reparatieverzoeken	16

### BELANGENBEHARTIGING

Huurdersvereniging	
De Bewonersraad	
Friesland	17

<b>KLACHTEN</b>	17
-----------------	----



**Krijgt u een medewerker van Woningstichting Weststellingwerf aan de deur? Vraag dan gerust naar zijn of haar legitimatie. Elke medewerker moet zich namelijk op uw verzoek kunnen legitimeren.**

## OVER DE WONINGSTICHTING

### **Woningstichting Weststellingwerf**

Wij verhuren en onderhouden een kleine 2800 woningen, verdeeld over 15 dorpen, allemaal in de gemeente Weststellingwerf.

Het grootste deel van ons woningbezit staat in Wolvega (rond de 2.000 woningen), de hoofdplaats van de gemeente, en in Noordwolde (een kleine 600 woningen), dat in grootte het tweede dorp in de gemeente is. Het woningbezit is zeer gevarieerd en omvat betaalbare woningen voor gezinnen, starters, alleenstaanden, ouderen en jongeren. Ook in de koopsector zijn wij actief. Kortom: voor elk wat wils. Dienstverlening en klantgericht werken nemen binnen onze organisatie een belangrijke plaats in. In de praktijk betekent dit dat wij ons elke dag weer inspannen om een optimale service te verlenen als het gaat om het onderhoud, de verhuur en de verkoop van woningen. Als 'tegenprestatie' verwachten wij van onze huurders dat zij de woning netjes

bewonen en deze bij een verhuizing in goede staat achterlaten.

### **De organisatie**

De dagelijkse leiding van Woningstichting Weststellingwerf berust bij de directeurbestuurder, de heer S. Lageveen. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op en adviseert de directeur-bestuurder.

De circa 40 medewerkers van Woningstichting Weststellingwerf bemensen drie afdelingen:

- Verhuur- en Bewonerszaken.
- Financieel-economische Dienst.
- Technische Dienst.

### **Uw stem telt**

Met regelmaat peilen wij de kwaliteit van onze dienstverlening, waaronder de afhandeling van reparatieverzoeken, de gang van zaken rondom groot onderhoud en rondom het betrekken van een nieuwe woning. Hiervoor maken we gebruik van enquêtes. De resul-

taten hiervan gebruiken we om onze dienstverlening indien gewenst aan te passen en zo verder te verbeteren.

### **KWH-huurlabel**

Sinds 2000 is Woningstichting Weststellingwerf KWH-huurlabelhouder. KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Het hebben van het KWH-huurlabel houdt in, dat wordt voldaan aan kwaliteitseisen voor alle woondiensten die een corporatie biedt. Deze eisen bestaan uit leveringsvoorwaarden en normen. Na het verkrijgen van het label meet KWH onder onze huurders of we nog aan de gestelde leveringsvoorwaarden en -normen voldoen. KWH is een landelijke organisatie die de ontwikkeling van woningcorporaties naar klantgerichte organisaties bevordert.


### **Bewonersblad**

Woningstichting Weststellingwerf geeft vier keer per jaar een informatieblad voor bewoners uit. Door middel van dit blad wordt u geïnformeerd over o.a. actuele zaken, renovatieprojecten en nieuwbouwplannen.

### **Website**

Op de website van de woningstichting, [www.wstweststellingwerf.nl](http://www.wstweststellingwerf.nl), vindt u achtergrondinformatie over de woningstichting, een omschrijving van de diensten die de woningstichting biedt, informatie over projecten en de con-

tactgegevens. Bovendien kunt u op de website bekijken wat het aanbod aan huurwoningen is. Van alle huurwoningen van de woningstichting is op de website een plattegrond te vinden met foto's en de huurprijs. U heeft dus 24 uur per dag toegang tot uitgebreide informatie en bovendien kunt u op elk door u gewenst moment digitaal contact zoeken door bijvoorbeeld een formulier in te vullen en te verzenden (onder andere reparatieverzoeken).



Het onderverhuren  
van een woning  
die u huurt van  
Woningstichting  
Weststellingwerf  
is niet toegestaan.

## HUREN

### Huurovereenkomst

Met iedere huurder wordt een huurovereenkomst afgesloten. In die huurovereenkomst staan zaken als: huuringangsdatum, naam huurder(s), het adres van de woning die wordt gehuurd, de huurprijs en de eventuele bijkomende kosten. Zowel de huurder als de verhuurder heeft rechten en plichten.

Deze zijn grotendeels terug te vinden in de Algemene Huurvoorwaarden, die bij de huurovereenkomst horen, en het Burgerlijk Wetboek.

### Huurprijs

De huurprijs van een woning wordt bepaald aan de hand van een puntenstelsel. Ruimten en voorzieningen in een woning worden namelijk met punten gewaardeerd. Het totaal aantal punten wordt dan vermenigvuldigd met een zogenaamde puntprijs en zo ontstaat een huurprijs. Van de huurprijs betalen wij onder andere rente,

aflossing, reservering groot onderhoud, klein onderhoud, belastingen, kosten van het werkapparaat, enz.

### Bijkomende kosten en servicekosten

De huurder betaalt huur voor het gebruik van de woning. Daarnaast kunnen bijkomende kosten in rekening worden gebracht zoals geiser/boilerhuur en premie collectieve glasverzekering.

Servicekosten komen voor bij bepaalde woonvormen, zoals aanleunwoningen, appartementengebouwen, jongerenflats, enz., en bestaan uit bijvoorbeeld schoonmaakkosten, verlichting algemene ruimten, stroomverbruik liften en kosten tuinonderhoud. Servicekosten worden maandelijks bij wijze van voorschot in rekening gebracht. Eenmaal per jaar vindt er een afrekening plaats.

### Het betalen van de huur

Voor het betalen van de huur biedt de

woningstichting u verschillende mogelijkheden. De meest aanbevolen en praktische manier is via automatische incasso.

#### *Automatisch betalen*

Het voordeel van via automatische incasso betalen is dat u tijdig betaalt.

Tegelijkertijd bent u ervan verzekerd dat het juiste huurbedrag van uw rekening wordt afgeschreven. U kunt de woningstichting machtigen de huur op de 1e van de maand van uw rekening in te houden.

**Let op:** zorg altijd voor voldoende saldo op uw rekening. Blijkt dat wij na twee pogingen (in een periode van 6 maanden) het verschuldigde huurbedrag niet van uw rekening kunnen afschrijven, dan zet de woningstichting het betalen via een automatische incasso meteen stop!

#### *Andere manieren*

Kiest u niet voor automatisch betalen, dan kunt u de huur ook via acceptgiro, periodieke overschrijving, of via telebankieren aan ons overmaken.

Tot slot kunt u altijd nog bij ons op kantoor terecht en het verschuldigde huurbedrag contant betalen of pinnen. U betaalt altijd vóór de 1e van de maand.

#### **Huurachterstand, wat nu?**

Bij een (dreigende) huurachterstand verzoeken wij u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de afdeling

Huuradministratie. Er kan dan overlegd worden welke mogelijkheden er zijn om een oplossing te vinden voor deze achterstand, zoals het treffen van een betalingsregeling. Wordt een betalingsregeling getroffen en komt u die niet na, dan zal Woningstichting Weststellingwerf de vordering in zijn geheel opeisen en hebben wij het recht om een gerechtsdeurwaarder in te schakelen. Uw privacy wordt gewaarborgd Al uw vragen en gegevens worden bij ons vertrouwelijk en zorgvuldig afgehandeld.

#### **Huurincasso**

Wanneer u niet per omgaande op de tweede aanmaning reageert is er sprake van wanbetaling. In dit geval schakelt de woningstichting een gerechtsdeurwaarder in en kunnen de kosten hoog oplopen. De kosten die wij moeten maken om de achterstallige huur te innen via de gerechtsdeurwaarder, komen dan geheel voor uw rekening. Dat blijkt ook uit uw huurovereenkomst. De tarieven die hiervoor gehanteerd worden, zijn wettelijk vastgesteld (zie rekenvoorbeeld op pagina 9).

Gaat het om een huurachterstand van enkele maanden, dan is de kans groot dat de Kantonrechter bovendien de bestaande huurovereenkomst ontbindt. In dat geval loopt u als huurder de kans dat de woning ontruimd wordt. Laat het dus niet zo ver komen en betaal uw huur tijdig, bij voorkeur automatisch.

## Hulp van instanties

Steeds vaker werken woningcorporaties, sociale diensten, maatschappelijk werk en andere betrokkenen samen. Het is vooral de taak van de gemeenten om burgers vrijwillige schuldhulpverlening aan te bieden. De meeste gemeenten schakelen hiervoor erkende organisaties in zoals gemeentelijke kredietbanken, gespecialiseerde schuldhulpbedrijven of maatschappelijk werk. Zo voorkomt u dat u bij ondeskundige of onbetrouwbare aanbieders belandt, die u alleen maar van de regen in de drup helpen.

## Nog vragen?

Neemt u gerust contact met ons op: Huuradministratie, 0561 61 38 15.

Overige telefoonnummers:

- Gemeente Weststellingwerf (sociale dienst) 0561 69 12 34
- Maatschappelijk Werk 0561 61 40 80
- Kredietbank Nederland 058 294 51 00

## Huurbeleid

Jaarlijks vindt per 1 juli een huuraanpassing plaats. De laatste jaren wordt van regeeringswege de maximale huurverhoging wettelijk bepaald op het consumenteninflatie-percentages. Ook Woningstichting Weststellingwerf is gehouden aan dit maximum.

## Huurtoeslag

De uitvoering van de Huurtoeslag is in

handen van De Belastingdienst, afdeling Toeslagen. Wanneer u denkt voor huurtoeslag in aanmerking te komen, dan kunt u contact opnemen met de medewerkers van de afdeling huuradministratie. Ook kunt u informatie vinden op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)

*Enkele voorwaarden waaraan u minimaal moet voldoen*

Om Huurtoeslag aan te vragen, moet u minimaal 18 jaar of ouder zijn en dienen u en uw eventuele medebewoners de Nederlandse nationaliteit te bezitten, of een geldige verblijfsvergunning te hebben.

**Huurtoeslag is een recht,  
geen gunst!!!!**

## Toeslagendienstverlener

Woningstichting Weststellingwerf is aangewezen als toeslagendienstverlener. Voor vragen over de huurtoeslag kunt u terecht bij de medewerkers van de afdeling Huuradministratie, (0561) 61 38 15.

Wijzigingen (in bijvoorbeeld gezinssamenstelling, inkomen, bankrekeningnummer) dient u zelf door te geven aan de Belastingdienst. Via de website [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) – mijn toeslagen kunt u uw eigen gegevens bekijken en wijzigen. Hiervoor heeft u een DigiD en uw burgerservicenummer nodig. U kunt ook wijzi-



### Rekenvoorbeeld

#### Huurachterstand achterstallig bedrag

**Incassokosten vanaf** € 90,00

**Proceskosten vanaf** € 600,00

**Ontruimingskosten vanaf** € 700,00

gingen telefonisch doorgeven via de belastingtelefoon, 0800 05 43. Ook dan zal gevraagd worden naar uw burgerservicenummer.

#### **Hulporganisaties**

Onderstaand treft u organisaties aan met hun adressen, telefoonnummers en openingstijden, die behulpzaam kunnen zijn bij het invullen van formulieren en die kunnen adviseren over allerlei regelingen en voorzieningen:

##### *Sociaal Raadslidenwerk*

Hoofdstraat West 12a te Wolvega

Telefoon 0561 61 10 33

Openingstijden:

Dinsdagochtend van 9.30 tot 12.00 uur

##### *Publiekscentrum in het Gemeentehuis*

Griffioenpark 1 te Wolvega

Telefoon 0561 69 12 34

Openingstijden:

Maandag: 10.00 tot 12.00 uur en 13.00 tot 16.00 uur

Dinsdag en woensdag: 09.00 tot 12.00 uur en 13.00 tot 16.00 uur

Donderdag: 09.00 tot 12.00 uur en 13.00 tot 20.00 uur

Vrijdag: 09.00 tot 12.00 uur

##### *Stichting Timpaan Welzijn*

Weststellingwerf

Afdeling Ouderenwerk

Willem Lodewijkstraat 68 te Wolvega

Telefoon 0561 61 73 51

Voor hulp bij uw administratie:

##### *Stichting Humanitas*

Thuisadministratie

Telefoon 06 42 42 37 95

##### *Klussendienst*

De klussendienst is bereikbaar via telefoonnummer 088 512 10 00 (€ 0,10 per minuut). Zie pagina 13 voor meer informatie over de Klussendienst.



## VERHUIZEN

### Verhuizen

Als u gaat verhuizen moet u veel zaken regelen, bijvoorbeeld:

- Opzeggen van de huur.
- Melding bij de energiebedrijven.
- Melding bij gemeente (burgerzaken).
- Uw eigen verhuisbericht (TNT).

### Het opzeggen van de huurovereenkomst

Bij verhuizing dient de huurovereenkomst schriftelijk te worden opgezegd. Dit kan elke dag van de week. U dient bij het opzeggen van de huur rekening te houden met een opzegtermijn van minimaal 30 dagen (dit is de periode tussen de ontvangstdatum van de schriftelijke opzegging door de woningstichting en de datum van inlevering van de sleutels). Na de opzegging ontvangt u een schriftelijke bevestiging, met een informatiesetje. Tevens wordt de woning aangeboden op de website [www.wstweststellingwerf.nl](http://www.wstweststellingwerf.nl).

In de toegezonden bevestiging wordt een dag en een tijd genoemd waarop de verhuisopzichter u komt bezoeken voor een eerste inspectie van de woning (vooropname). De eventueel door hem tijdens deze inspectie geconstateerde gebreken worden met u besproken en hiervan wordt een rapport opgemaakt. U bent tot de dag van sleutelinlevering in de gelegenheid de geconstateerde gebreken te verhelpen.

Na sleutelinlevering vindt wederom een inspectie van de woning plaats (eindinspectie). Van gebreken, die niet of niet voldoende hersteld zijn en van gebreken die na sleutelinlevering alsnog geconstateerd zijn, zullen de kosten van herstel in rekening worden gebracht bij de vertrekkende huurder. In het aan de vertrekkende huurder toegezonden informatiesetje wordt vermeld dat het mogelijk is zelf in en aan de woning aangebrachte zaken (bijvoorbeeld een aangelegde tuin,

een eigen keukenblok etc.) over te dragen aan de nieuwe bewoner, indien deze bekend is. Hiervoor is een overnameformulier toegevoegd, dat door beide partijen dient te worden ingevuld en ondertekend. Schade en/of wijzigingen in de woning die niet vak-kundig zijn aangebracht, kunnen nooit voor overname in aanmerking komen.

### **Een andere woning?**

Vrijkomende woningen van Woningstichting Weststellingwerf worden aangeboden op de website:

[www.wstweststellingwerf.nl](http://www.wstweststellingwerf.nl)

Het woningaanbod verschijnt eens in de 14 dagen.

Wilt u het woningaanbod op papier thuisgestuurd krijgen? Abonneren is mogelijk: de kosten zijn € 15,00 per 12 maanden. Dit bedrag dient vooraf te worden overgemaakt op bankrekeningnummer 3719.70.504 t.n.v. Woningstichting Weststellingwerf onder vermelding van uw volledige naam en adresgegevens.

### **Woning kopen?**

Er zijn door Woningstichting Weststellingwerf bepaalde huurwoningen aangewezen voor verkoop.

Informatie over hoe u voor het kopen van een huurwoning in aanmerking komt, kunt u tijdens kantooruren verkrijgen bij de afdeling Verhuur- en Bewonerszaken (tel. 0561 61 38 15).



## VERBOUWING EN ONDERHOUD

### **Zelf aanpassen mag**

Voor wie een huis huurt, was het in het verleden nauwelijks mogelijk de woning naar eigen voorkeur aan te passen. Dat hebben we veranderd. Van ons krijgt u volop ruimte om uw woonwensen te realiseren. Woningstichting Weststellingwerf voert een eigentijds beleid voor de zogenaamde Zelf Aangebrachte Voorzieningen (kortweg ZAV).

### **Wat zijn ZAV?**

Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) zijn alle veranderingen en verbeteringen die u als huurder zelf in of aan uw woning aanbrengt. Voorbeelden zijn een serre, dakkapel, ligbad of keukenblok. Ook kunt u zelf isolatie aanbrengen, vertrekken samenvoegen, het hang- en sluitwerk vervangen of uw tuin opnieuw inrichten. Mogelijkheden genoeg dus.

*Ik wil mijn huurwoning veranderen. Hoe gaat dat?*

Veranderingen die u gemakkelijk ongedaan kunt maken zijn zondermeer toegestaan. U hoeft ze niet bij ons te melden. Eigenlijk mag alles, zolang u maar niets verandert aan het casco, de dakconstructie, de dragende constructies en de aanwezige installaties. Heeft u een plan waarmee u iets verandert aan de buitenkant van de woning (bouw garage, aanbouw berging, aanbrengen dakkapel e.d.), de dragende constructies of de installatie (cvinstallatie of elektrische installatie) dan heeft u schriftelijke toestemming van ons nodig.

Twijfelt u of u een verandering moet melden of niet, dan adviseren wij u contact met ons op te nemen.

*Waar letten wij op bij de beoordeling van de voorgestelde verandering?*

De voorgestelde verandering mag de verhuurbaarheid en de waarde van de woning niet aantasten. Het ingediende plan moet uiteraard ook voldoen aan de regels en voorschriften op het gebied van bouwen, veiligheid, milieu en welstand. Dit geeft u en ons de zekerheid dat het aanzien en de constructie van de woning in tact blijven en dat de veiligheid van de installaties verzekerd is. Stemmen wij in met uw plan dan kunt u tot uitvoering overgaan. U kunt bij ons altijd advies vragen over hoe de verandering het beste uitgevoerd kan worden. Zolang u in de woning woont, is de verandering uw verantwoordelijkheid. U verzorgt zelf het onderhoud en bij schade (bijvoorbeeld door brand of wateroverlast) bent u zelf verantwoordelijk voor het herstel.

*Ik heb mijn huur opgezegd.*

*Wat moet ik doen?*

Aan het einde van de huurperiode inspecteren wij samen met u de woning. Veranderingen die tijdens uw huurperiode zijn goedgekeurd accepteren wij als de verandering in goede staat is. Ook beoordelen wij de zelf aangebrachte voorzieningen die u niet heeft gemeld. Als wij deze veranderingen niet overnemen, krijgt u de gelegenheid deze veranderingen ongedaan te maken.

### **Meer weten over ZAV?**

Dat kan. Neem contact op met onze afdeling Verhuur- en Bewonerszaken, telefoon 0561 61 38 15 of via [info@wst-weststellingwerf.nl](mailto:info@wst-weststellingwerf.nl).

### **Tuinonderhoud**

Voor de inrichting van de tuin bestaan geen vaste regels. Gelukkig maar, anders zou het een saaie vertoning worden. Wel is de huurder verplicht de bij zijn/haar woning behorende tuin te onderhouden. Soms wordt er door huurders weinig aandacht geschonken aan te hoge beplanting. Anderen ondervinden hiervan vaak overlast, omdat uitzicht en/of zonlicht wordt ontnomen. Het regelmatig snoeien van struiken en bomen is dus noodzakelijk.

Afscheidingsheggen moeten regelmatig geknipt worden. Niet alleen de hoogte kan een probleem zijn, ook de breedte. Heggen langs het algemeen pad kunnen vooral bij nat weer overlast veroorzaken, als deze te breed worden.

### **Klussendienst**

De Klussendienst is een gezamenlijk project van Thuiszorg De Friese Wouden, Caparis, gemeente Weststellingwerf en de woningcorporaties. De klussendienst is bedoeld voor inwoners van de gemeente Weststellingwerf die 65-plusser zijn, gehandicapt en/of chronisch ziek zijn. De Klussendienst verricht werkzaamheden op het gebied van:



### *Veiligheid*

- Aanbrengen van rook- of brandmelders
- Montage van steunmiddelen
- Inspectie van gaslang en eventuele vervanging

### *Onderhoud*

- Ophangen en vervangen van lampen, schilderijen, etc.
- Ontstoppen van afvoer, gootsteen
- Monteren en ophangen van gordijnrails, trapleuning
- Meubels en witgoed plaatsen
- Buitenschilderwerk

### *Seizoenen*

- Isoleren van meters en leidingen
- Ophangen/verwijderen van markiezen of andere zonwering
- Bladeren verwijderen
- Onkruid wieden, snoeiwerkzaamheden
- Alle voorkomende groenwerkzaamheden
- Dakgoten schoonmaken

### *Maatwerk*

- Plaatsen van schuttingen en tuinhekken
- Eigen wensen

Voor tarieven, het aanmelden van een klus of overige informatie kunt u bellen met Thuiszorg De Friese Wouden, telefoon 088 512 10 00 (€ 0,10 per minuut).

### **Woningaanpassingen**

Het beleid van woningcorporaties en overheid is erop gericht mensen zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Soms is het noodzakelijk, gezien de leeftijd en/of een lichamelijke handicap van een huurder, een aanpassing in een woning aan te brengen om dit beleid vorm te geven. Voor deze woningaanpassingen kan eventueel subsidie worden verstrekt.

Indien dit in uw situatie nodig is, kunt u voor informatie contact opnemen met het gemeentehuis, afdeling WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), tel. 0561 69 13 99. Verhuizen kan hierdoor voorkomen worden.

## **Onderhoud**

Iedere woning heeft onderhoud nodig. Grote ingrijpende dingen: groot onderhoud en renovatie. Kleine, minder ingrijpende zaken: het klein of dagelijks onderhoud. Het onderhoud aan de woning is te splitsen in verhuurdersonderhoud, waarbij het onderhoud uitgevoerd wordt door Woningstichting Weststellingwerf, en huurdersonderhoud, waarbij de huurder verantwoordelijk is voor uitvoering.

### *Verhuurdersonderhoud*

Dit is het onderhoud dat voor rekening van de verhuurder komt. Het is onder te verdelen in drie soorten:

### **Groot onderhoud/renovatie**

Hierbij worden meerdere onderhoudswerkzaamheden, zoals bijvoorbeeld keukenvervanging, doucherenovatie, of het aanbrengen van een CV-installatie in één keer uitgevoerd. Dit gebeurt complexmatig, wat inhoudt dat meerdere woningen van hetzelfde type in één keer worden aangepakt. Voordeel hiervan is dat de huurder voor meerdere werkzaamheden maar één keer lastig gevallen wordt. Huurders bij wie groot onderhoud staat te gebeuren, worden in een vroegtijdig stadium van de plannen op de hoogte gesteld, door middel van een informatiebijeenkomst, een informatieboekje en een persoonlijk huisbezoek.

### **Planmatig onderhoud**

Het betreft hier geplande onderhoudswerkzaamheden, zoals schilderen aan de buitenkant, dakwerkzaamheden, gevel-werkzaamheden, e.d. Ook deze werkzaamheden worden complexmatig uitgevoerd (zie groot onderhoud). De planning van deze werkzaamheden staat voor langere tijd vast en wordt éénmaal per jaar (december) gepubliceerd in het bewonersblad.

### **Niet planmatig onderhoud**

Niet planmatig onderhoud is onvoorzien onderhoudswerk. Het betreft hier bijvoorbeeld reparaties naar aanleiding van een door u of ons geconstateerd gebrek.

### *Huurdersonderhoud*

Een deel van het onderhoud van de woning komt voor rekening van de huurder. Dat is het zogenaamde huurdersonderhoud. In de Huurwet, onder 'Besluit kleine herstellingen', is vastgelegd welke onderdelen van het onderhoud voor uw rekening komen ([www.vrom.nl](http://www.vrom.nl)). Een groot deel van het huurdersonderhoud wordt door Woningstichting Weststellingwerf als service uitgevoerd, zoals:

- *Riolering*, ontstoppen van putten, gootstenen, wastafels, sifons, binnen buitenriolering, zuigen van beerputten.
- *Gasleidingen en/of kranen*, het repareren en/of vervangen van door ons aangebrachte leidingen en

kranen.

- *Dakgoten/schoorstenen*, het schoonhouden van dakgoten, het leveren en plaatsen van kraaienkappen, het controleren en/of vegen van de schoorstenen en ventilatiekanalen.
- *Hang- en sluitwerk in de woning*, het repareren en/of vervangen van deurgrendels, deurkrukken, raamkrukjes, uitzetijzers, deurschuiven, sloten, vrij/bezetsloten, snapsloten, huisbel.
- *Waterleiding en sanitair*, het repareren en/of vervangen van closetzitting(en), closetsok(ken), closetrolhouder(s), flotteur/drijver e.d., doucheslang, sifons, spiegels, planchet, stop, zeepbakje(s), kraanleertjes, alle soorten tap- en mengkranen.
- *Elektriciteit*, het repareren en/of vervangen van schakelaars, stopcontacten, huisbellen, ventilatiesystemen en rookmelders.

### **Glasverzekering**

Als huurder bent u verplicht een glasverzekering af te sluiten via Woningstichting Weststellingwerf, tenzij u hiervoor al een dekking heeft via een verzekering van Interpolis.

### **Reparatieverzoeken**

Reparatieverzoeken dienen tijdens kantooruren te worden gemeld bij het Bedrijfsbureau (tel. 0561 61 38 15), bij voorkeur tussen 8.00 en 10.00 uur. Er

wordt dan met u een afspraak gemaakt over hoe en wanneer de reparatie wordt verricht. Ook kunt u reparatieverzoeken indienen via onze website [www.wstweststellingwerf.nl](http://www.wstweststellingwerf.nl)

**Reparaties en/of vervangingen die een gevolg zijn van moedwillige venielingen en/of onoordeelkundig gebruik zijn voor eigen rekening.**

### *Dringende reparatieverzoeken buiten kantooruren*

Als u buiten kantooruren een zeer dringende storing heeft, die absoluut niet tot de volgende werkdag kan wachten, dan kunt u bellen met het algemene nummer van Woningstichting Weststellingwerf, 0561 61 38 15. U wordt dan doorgeschakeld naar een meldkamer.

### *Dringende reparatieverzoeken zijn:*

- Liftstoring
- Storing in de CV (bij extreme kou)
- Glasschade
- Inbraakschade



## BELANGEN- BEHARTIGING

### **Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland**

Woningstichting Weststellingwerf is in 2002 met Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland (HDBF) een overeenkomst aangegaan voor het behartigen van de belangen van haar huurders. HDBF doet dit voor huurders van meerdere corporaties in Friesland. Het lidmaatschap van HDBF kost € 1,50 per maand. Nieuwe huurders zijn een half jaar gratis lid.

#### **Adresgegevens:**

Huurdersvereniging  
De Bewonersraad Friesland  
Wijnhorsterstraat 39  
8932 EX Leeuwarden  
Telefoon: 058 216 54 57  
E-mail: [info@debewonersraad.nl](mailto:info@debewonersraad.nl)  
Website: [www.debewonersraad.nl](http://www.debewonersraad.nl)

## KLACHTEN

### **Klachten over het functioneren van de woning (technische klachten)**

Is er iets stuk, of werkt een onderdeel van uw huurwoning niet goed, bijvoorbeeld een klemmende deur, dan kunt u een klacht (reparatieverzoek) indienen bij het Bedrijfsbureau van de woningstichting. Dit kan tijdens kantooruren zowel aan de balie als telefonisch (0561 61 38 15). Bij mondelinge of telefonische melding wordt direct een afspraak gemaakt over wanneer en door wie de reparatie wordt uitgevoerd. Ook kunt u via de website [www.wstweststellingwerf.nl](http://www.wstweststellingwerf.nl) reparatieverzoeken doorgeven (24 uur per dag). Doet u dit via de website, dan ontvangt u binnen één werkdag een e-mail terug als ontvangstbevestiging. Hierin staat vermeld wanneer de klacht wordt opgelost en door wie.

**Woningstichting Weststellingwerf vindt het belangrijk dat er naar uw klachten wordt geluisterd en dat er zorgvuldig mee wordt omgegaan. Hierna leest u waar u met welke klacht terecht kunt.**



### **Klachten met betrekking tot leefbaarheid**

Dit zijn bijvoorbeeld klachten over slecht tuinonderhoud, burenoverlast of ongepast woongedrag. Deze klachten kunt u schriftelijk richten aan de afdeling Verhuur- en Bewonerszaken van de woningstichting. Het is te allen tijde mogelijk om uw klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten.

Uiterlijk binnen twee weken ontvangt u bericht wanneer en op welke wijze de klacht wordt afgehandeld.

### **Klachten over functioneren woningstichting**

Ongewild gaan er in de vele contacten tussen onze medewerkers en u wel eens zaken mis en ontstaan er geschillen. Hebt u klachten over de wijze waarop een verzoek van u is afgehandeld, of de wijze waarop Woningstichting Weststellingwerf met u als huurder is omgegaan?

Dat kan bijvoorbeeld betrekking hebben op problemen met:

- Onze medewerkers
- Onderhoud

- Huurprijs of -betaling
- Facturering

Dan kunt u in eerste instantie uw klacht kenbaar maken bij het hoofd van de betreffende afdeling van Woningstichting Weststellingwerf:

- Verhuur- en Bewonerszaken:  
*de heer O. Kortstra*
- Technische Dienst:  
*de heer A. Bakker*
- Financieel-economische Dienst:  
*de heer P. Spoelstra*

Dit kan schriftelijk, telefonisch of aan de balie. Bent u daarna niet tevreden over de afhandeling, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de directiebestuurder van Woningstichting Weststellingwerf, *de heer S. Lageveen*.

Wordt ook dan de kwestie niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend

bij: *Klachtencommissie*  
Woningstichting Weststellingwerf  
Postbus 116, 8470 AC WOLVEGA

Ook kunt u uw klacht indienen bij de  
*Huurcommissie*  
Postbus 16495  
2500 BL Den Haag,  
telefoon: 0800 488 72 43

*of de kantonrechter*  
Rechtbank Sector Kanton Heerenveen  
Thorbeckestr. 1  
8442 CX Heerenveen  
telefoon: 0513 64 30 00.

### **Met uw klacht (geschil) naar de klachtencommissie**

- De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Eén lid is benoemd door Huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland en één lid is benoemd door de Ondernemingsraad van Woningstichting Weststellingwerf. Gezamenlijk hebben zij een derde lid benoemd.
- U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht. Binnen drie weken wordt u uitgenodigd om uw klacht mondeling toe te lichten, minimaal vijf dagen voor de bijeenkomst van de klachtencommissie waarin uw klacht wordt behandeld.
- Indien uw klacht betrekking heeft op een personeelslid van Woningstichting Weststellingwerf, dan wordt deze ook in de gelegenheid gesteld om zijn of haar visie op het

gebeurde kenbaar te maken.

- Als voor de bijeenkomst van de klachtencommissie ook een derde is uitgenodigd, dan wordt u daarvoor af van op de hoogte gesteld.
- U kunt zich laten bijstaan of u laten vertegenwoordigen, mits u dit uiterlijk twee dagen voor de bijeenkomst van de klachtencommissie kenbaar maakt.
- Binnen uiterlijk drie maanden na ontvangst van de klacht brengt de klachtencommissie een gekwalificeerd advies uit aan het bestuur van Woningstichting Weststellingwerf, waarvan u een afschrift ontvangt.
- Uiterlijk twee weken na het uitbrengen van het advies ontvangt u schriftelijk de beslissing over uw klacht.
- U kunt uw klacht/geschil ook indienen bij de rechter.

### **Bezwaren tegen de huurverhoging**

Bezwaren tegen huurverhoging worden niet door de klachtencommissie behandeld, maar door de Huurcommissie, telefoon: 0800 488 72 43

Woningstichting Weststellingwerf is een actieve, dynamische corporatie. Wij zijn een klantgerichte maatschappelijke organisatie met rond de 2800 woningen. Wij geven met daadkracht en sociale bevoegenheid richting aan tal van nieuwe ontwikkelingen. Naast herstructurerings- en nieuwbouwprojecten besteden wij veel zorg aan onderhoud van het bestaande woningbezit. Wij zijn volop bezig met het verder ontwikkelen van onze producten en diensten, zijn financieel gezond en bieden een prettig werkklimaat voor onze medewerkers.

## *perspectief in wonen*

Onze dienstverlening voldoet aan de normen van het KWH - huurlabel



woningstichting  
weststellingwerf

