

bewoners informatie



perspectief in wonen

**woningstichting
weststellingwerf**



In deze brochure vindt u informatie die nuttig of interessant voor u kan zijn. Kunt u in dit boekje niet vinden wat u zoekt? Neem dan contact met ons op of kom langs. U bent van harte welkom.

Adres

Keiweg 14, 8471 CZ Wolvega

T 0561 61 38 15

E info@wstweststellingwerf.nl

www.wstweststellingwerf.nl

Openingstijden

Maandag t/m donderdag van 8.00 tot 13.00 uur.

's Middags na 13.00 uur kunt u alleen bij ons kantoor terecht als u een afspraak heeft.

Op vrijdag zijn wij geopend van 08.00 tot 12.00 uur.

Telefonisch contact

Maandag t/m donderdag van 08.00 tot 16.30 uur,
op vrijdag van 08.00 tot 12.00 uur.

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

Een reparatieverzoek meldt u bij voorkeur
via Mijn Thuis, op onze website www.wstweststellingwerf.nl.
Of u geeft het telefonisch aan ons door.
Dat kan op werkdagen tussen 8.00 en 10.00 uur.

Heeft u een **spoedeisende** onderhoudsklacht of storing
die absoluut niet kan wachten tot de volgende werkdag?
Dan belt u met 0561 61 38 15. Buiten kantooortijden wordt
u dan doorgeschakeld naar de meldkamer.

datum verschijning: mei 2024

INHOUDSOPGAVE

OVER DE WONINGSTICHTING

De organisatie	4
Uw stem telt	4
KWH-huurlabel	5
Bewonersblad	5
Website	5
Bescherming persoonsgegevens	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
Vragen over huurbetaling of huurtoeslag?	8
Huurbeleid	9
Huurtoeslag	9
Wijzigen huurtoeslag	9

VERHUIZEN

Het opzeggen van de huurovereenkomst	10
Zelf Aangebrachte Veranderingen	10
Een andere woning?	11
Passend toewijzen	11

VERBOUWING EN ONDERHOUD

Zelf aanbrengen van veranderingen	12
Woningaanpassingen	13
Onderhoud aan uw woning	13
Reparatieverzoeken	15
Tuinonderhoud	15
Asbest	16
Klussendienst Meijo	17

BELANGENBEHARTIGING

Huurdersvereniging De Bewonersraad	18
---------------------------------------	----

KLACHTEN

Klachten over leefbaarheid/ overlast	18
Klachten over onze dienstverlening	19
Bezwaren tegen de huurverhoging	19



OVER DE WONINGSTICHTING

Wij verhuren en onderhouden ongeveer 2.700 woningen, verdeeld over 15 dorpen, allemaal in de gemeente Weststellingwerf.

Het grootste deel van ons woningbezit staat in Wolvega (ongeveer 1.950 woningen) en in Noordwolde (ruim 550 woningen). We bieden betaalbare woningen voor gezinnen, alleenstaanden, senioren en jongeren.

Kortom: voor elk wat wils. Wij spannen ons elke dag weer in om u zo goed mogelijk te helpen. Bij ons geldt nog steeds dat de klant koning is. Als 'tegenprestatie' verwachten wij van u als onze huurder dat u de woning netjes bewoont. En dat u deze in goede staat achterlaat als u verhuist.

De organisatie

De dagelijkse leiding van Woningstichting Weststellingwerf ligt bij de directeur-bestuurder, de heer S. Lageveen.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op en adviseert de directeur-bestuurder.

Met ongeveer 40 medewerkers bemensen we drie afdelingen:

- Klanten en Service
- Bedrijfsdiensten
- Vastgoed *beheer en ontwikkeling*

Uw stem telt

Met regelmaat peilen wij de kwaliteit van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld van de afhandeling van reparatieverzoeken, de gang van zaken rondom groot onderhoud en rondom het betrekken van een nieuwe woning. Dat doen we via enquêtes. De resultaten hiervan gebruiken we om onze dienstverlening aan te passen waar dat gewenst is en zo verder te verbeteren.

KWH-huurlabel

Wij hebben het KWH-huurlabel. (KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Dat betekent dat we voldoen aan de kwaliteitseisen voor onze woondiensten. Deze eisen bestaan uit leveringsvoorwaarden en normen. Na het verkrijgen van het label meet KWH regelmatig of we nog aan de gestelde leveringsvoorwaarden en -normen voldoen.

Bewonersblad

U ontvangt van ons 4 keer per jaar een informatieblad. Hierin leest u meer over actuele zaken, renovatieprojecten en nieuwbouwplannen.

Website

Op www.wstweststellingwerf.nl vindt u allerlei informatie over ons, over wat we doen en wat we bieden. Ook kunt u hier, wanneer het u past,

contact met ons zoeken. Zo kunt u via de website bijvoorbeeld een reparatieverzoek doorgeven.

Bescherming persoonsgegevens

Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om. Hoe wij dat doen, leest u in onze privacyverklaring. Deze vindt u op: www.wstweststellingwerf.nl



HUREN

Huurovereenkomst

Iedere huurder sluit een huurovereenkomst af. Daarin staan zaken als: huuringsdatum, naam huurder(s), het adres van de huurwoning, de huurprijs en de eventuele bijkomende kosten. Zowel de huurder als de verhuurder heeft rechten en plichten. Deze zijn terug te vinden in de Algemene Huurvoorwaarden, die bij de huurovereenkomst horen, en het Burgerlijk Wetboek.

Huurprijs

We bepalen de huurprijs van een woning aan de hand van een puntenstelsel. Ruimten en voorzieningen in een woning worden namelijk met punten gewaardeerd. Ook de energieprestatie en de WOZ-waarde van de woning leveren punten op. 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, groot onderhoud, dagelijks

onderhoud, belastingen, organisatiekosten enz.

Bijkomende kosten en servicekosten

U betaalt huur voor het gebruik van de woning. Daarnaast kunnen bijkomende kosten, zoals een glasverzekering, in rekening worden gebracht. Servicekosten komen voor bij bepaalde woonvormen, zoals aanleunwoningen, appartementengebouwen en jongerenflats. Denk hierbij aan schoonmaakkosten, verlichting algemene ruimten, stroomverbruik liften en kosten tuinonderhoud. Servicekosten betaalt u maandelijks als voorschot. Eenmaal per jaar vindt er een afrekening plaats.

Het betalen van de huur

Voor het betalen van de huur kunt u kiezen uit verschillende mogelijkheden. De meest gekozen en praktische manier is via automatische incasso.

Automatisch betalen

Het voordeel van betalen via automatische incasso is dat u op tijd betaalt. Tegelijkertijd bent u er zeker van dat het juiste huurbedrag van uw rekening wordt afgeschreven. U kunt ons machtigen de huur op de 1e van de maand van uw rekening af te schrijven. Zorg altijd voor voldoende saldo op uw rekening om de automatische betaling mogelijk te maken.

Andere manieren

Kiest u niet voor automatisch betalen? U kunt de huur ook via periodieke overschrijving of via internetbankieren aan ons overmaken.

Ook is het mogelijk om via uw persoonlijke pagina Mijn Thuis (op onze website) te betalen met Ideal.

Tot slot kunt u tijdens kantooruren altijd nog bij ons op kantoor terecht en het verschuldigde huurbedrag contant betalen of pinnen. U betaalt altijd vóór de 2e van de maand.

Huurachterstand, wat nu?

Aarzel niet en neem contact met ons op. Schulden hebben is erg vervelend en kan veel gevolgen hebben. Neem daarom zo snel mogelijk contact op met de medewerkers van team Huuradministratie. We overleggen dan met u over een passende oplossing om de achterstand in te lopen. Eén van de mogelijkheden is het afspreken van een betalingsregeling.

Als u geen contact met ons opneemt, worden de kosten hoger

Als u een huurbetaling niet gedaan heeft, krijgt u van ons daarover bericht. Reageert u niet en ook niet op de tweede aanmaning? Dan is er sprake van wanbetaling en kunnen wij een incassobureau inschakelen. Als het zover komt, kunnen de kosten hoog oplopen. Want de kosten van de procedure komen dan voor uw rekening. Dat staat ook in uw huurovereenkomst.

Rekenvoorbeeld

Huurachterstand achterstallig bedrag

Incassokosten vanaf € 75,00

Proceskosten vanaf € 950,00

Ontruimingskosten vanaf € 2000,00

Gaat het om een huurachterstand van enkele maanden? Dan is de kans bovendien groot dat de Kantonrechter de huurovereenkomst ontbindt. In dat geval loopt u als huurder de kans dat de woning ontruimd wordt en u de woning kwijtraakt.

Laat het niet zo ver komen en neem tijdig contact op met de medewerkers van team Huuradministratie. Ze zijn te bereiken via 0561 - 61 38 15 of via huuradministratie@wstweststellingwerf.nl.

Hulp van instanties

We werken samen met de afdeling werk & inkomen van de gemeente, de gebiedsteams en andere betrokkenen. Het is de taak van de gemeente om burgers vrijwillige schuldhulpverlening aan te bieden. De meeste gemeenten schakelen hiervoor erkende organisaties in zoals kredietbanken, gespecialiseerde schuldhulpbedrijven of maatschappelijk werk. Zo voorkomt u dat u bij ondeskundige of onbetrouwbare aanbieders belandt, die u van de regen in de drup helpen.

Onderstaand treft u de gegevens aan van organisaties die u kunnen helpen bij het invullen van formulieren. Ook kunnen zij u adviseren over allerlei regelingen en voorzieningen.

Publiekscentrum in het Gemeentehuis
Griffioenpark 1 te Wolvega
Telefoon 14 05 61
(zonder het kengetal 0561)
info@weststellingwerf.nl
www.weststellingwerf.nl

Voor hulp bij uw administratie:
Stichting Humanitas
Thuisadministratie
thuisadministratie@stichtinghumanitas.nl

Kredietbank Nederland
Telefoon: 088 62 62 777

Vragen over huurbetaling of huurtoeslag?

- Heeft u een vraag over de betaling van uw huur?
- Heeft u een (dreigende) huurachterstand?
- Denkt u in aanmerking te komen voor huurtoeslag?

Neem dan contact op met onze medewerkers van het team Huuradministratie:
Telefoon: 0561 61 38 15
E-mail: info@wstweststellingwerf.nl



Huurbeleid

Ieder jaar passen we de huurprijs aan. U ontvangt hiervan op tijd bericht. De hoogte van deze huuraanpassing is verschillend. De overheid bepaalt de beleidsruimte van corporaties. Het is ons streven om de woningen zo betaalbaar mogelijk te houden.

Huurtoeslag

Huurtoeslag is een bijdrage in de huurkosten van uw woning. De Belastingdienst betaalt de huurtoeslag uit. Informatie over huurtoeslag kunt u vinden op www.toeslagen.nl. Denkt u voor huurtoeslag in aanmerking te komen? Dan kunt u contact opnemen met onze medewerkers van het team Huuradministratie. U bereikt hen telefonisch via 06 51 61 38 15 of via e-mail: huuradministratie@wstweststellingwerf.nl.

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

Wijzigen huurtoeslag

Wijzigingen (in bijvoorbeeld gezinsamenstelling, inkomen, bankrekeningnummer) geeft u zelf door aan de Belastingdienst. Via de website www.toeslagen.nl – mijn toeslagen kunt u uw eigen gegevens bekijken en wijzigen. Hiervoor heeft u een DigiD en uw burgerservicenummer nodig. U kunt wijzigingen ook telefonisch doorgeven via de belasting-telefoon, 0800 05 43. Ook dan zal gevraagd worden naar uw burgerservicenummer.



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 (verhuisservice PostNL).

Het opzeggen van de huurovereenkomst

Bij verhuizing moet u de huurovereenkomst schriftelijk opzeggen. Dit kan elke dag van de week. U heeft een opzegtermijn van 30 dagen. Dat betekent dat er minimaal 30 dagen zitten tussen de datum waarop wij de huur-opzegging hebben ontvangen en de datum van inlevering van de sleutels.

U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de opzegging. Hierin staat wanneer de verhuishopzichter u komt bezoeken voor een eerste inspectie van de woning (vooropname). Als de

verhuishopzichter tijdens deze inspectie gebreken constateert, bespreekt hij/zij deze met u. Ook wordt hiervan een rapport opgemaakt.

U kunt tot de dag van sleutelinlevering de geconstateerde gebreken verhelpen.

Nadat u de sleutels heeft ingeleverd, komt de verhuishopzichter opnieuw bij u voor de eindopname van de woning. Zijn er gebreken die niet of niet voldoende hersteld zijn? Of is de woning niet voldoende schoon? Dan krijgt u de kans dat alsnog te doen. Zien we na het inleveren van de sleutels toch nog gebreken? Dan betaalt u als vertrekend huurder de kosten van herstel/schoonmaak.

Zelf Aangebrachte Veranderingen

Tegelijk met de bevestiging van de huuropzegging ontvangt u een informatiesetje. Hierin staat dat het mogelijk is om de zaken die u zelf in en aan de woning aangebracht heeft, over te

dragen aan de nieuwe bewoner, als deze bekend is. Denk aan een laminaatvloer, berging/garage enz..

Hiervoor is een overnameformulier toegevoegd, dat beide partijen moeten invullen en ondertekenen. Schade en/of wijzigingen in de woning die niet vakkundig zijn aangebracht, kunnen nooit voor overname in aanmerking komen.

Een andere woning?

Vrijkomende huurwoningen vindt u op: www.wstweststellingwerf.nl.

Passend toewijzen

De overheid verlangt van ons dat we passend toewijzen. Dit betekent dat uw inkomen en de samenstelling van uw huishouden bepalen voor welke woning u in aanmerking komt. De overheid wil hiermee voorkomen dat er te veel huurtoeslag wordt aangevraagd. Heeft u op basis van uw inkomen recht op huurtoeslag? Dan zijn er twee mogelijke keuzes uit ons woningaanbod:

- Een- of tweepersoonshuishoudens (met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag) mogen huren tot een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens huurtoeslag.
- Drie- of meerpersoonshuishoudens (met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag) mogen huren tot een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens. Meer informatie over de aftoppingsgrenzen vindt u op www.belastingdienst.nl.

Voor de actuele bijbehorende maximale huurprijs verwijzen wij u naar onze website.

Wij adviseren u goed te kijken naar de voorwaarden als u reageert op ons woningaanbod. Zorg ervoor dat uw inkomensgegevens en huishoudgrootte juist staan ingevuld bij uw inschrijving. Wij controleren het inkomen volgens de inkomensverklaring van de Belastingdienst voordat wij een woning toewijzen. Is uw inkomen niet (juist) ingevuld? U loopt het risico dat u niet in aanmerking komt voor de woning waarop u gereageerd heeft.



VERBOUWING EN ONDERHOUD

Zelf aanbrengen van veranderingen

Wensen over wonen verschillen per huurder. Wij kunnen niet aan al die verschillende wensen voldoen. Wel kunnen we u de ruimte geven om uw woning naar eigen voorkeur en inzicht te verbeteren of aan te passen.

Hoe werkt het?

Als u gaat huren

Aan het begin van de huurperiode krijgt u een opnamerapport. Daarin staan de staat van de woning en de eventuele afspraken over het verhelpen van mankementen aan de woning door ons.

Als u huurt

Wilt u iets wijzigen aan uw woning? Dan is het handig om de regels voor ZAV (zelf aangebrachte veranderingen) goed door te nemen. Op onze website kunt u onze ZAV-brochure lezen en downloaden. Aan de hand van de regels kunt u bepalen of u voor een aanpassing toestemming nodig heeft.

Het kan zijn dat u bij vertrek recht heeft op een vergoeding voor een verandering die u heeft aangebracht. Als u vervolgens een aanvraag indient, krijgt u binnen 4 weken een reactie van ons.

Als u vertrekt

Heeft u de woning met onze toestemming veranderd? Wij nemen deze dan aan het einde van uw huurperiode over. Heeft u een verandering niet doorgegeven? Het kan dan zijn dat u de verandering binnen een redelijke termijn ongedaan moet maken. Soms is overname door een volgende huurder mogelijk.

Nadat u uw huur heeft opgezegd, inspecteert u uw woning samen met ons. Na afloop daarvan maken we een opnamerapport op. Deze ondertekenen we beiden. Hier staat o.a. in wie wat doet voor het eind van de huurperiode met daarbij welke vergoeding daar eventueel voor staat.

Wat verder belangrijk is om te weten

- Gaat u aan de slag met aanpassingen in uw huurwoning? Lees dan altijd het volledige ZAV-beleid. U vindt dit beleid op onze website. Dan komt u later niet voor verrassingen te staan.
- Worden we het niet eens over de toepassing van ZAV? Dan kunt u de kwestie voorleggen aan de provinciale klachtencommissie (zie blz. 19).
- U kunt ons vragen aanpassingen te doen die uw woongenot verhogen, tegen een huurverhoging. Wij beoordelen of de verandering invloed heeft op de verhuurbaarheid. Denk daarbij aan aantrekkelijkheid van de woning en de toekomstige prijs. Neemt u daarvoor contact met ons op.

Meer weten over ZAV?

Kijk op de website of neem contact op met de afdeling Klanten en Service, via telefoonnummer 0561 61 38 15.

Woningaanpassingen

Het is ons streven om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Soms is het noodzakelijk hiervoor een aanpassing in een woning aan te brengen. Bijvoorbeeld gezien de leeftijd en/of een lichamelijke beperking van een huurder. Met een woningaanpassing kunt u misschien voorkomen dat u moet verhuizen.

Als een woningaanpassing bij u nodig is, kunt u contact opnemen met de gemeente, afdeling WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). U bereikt hen via telefoonnummer 14 0561 of via de website van de gemeente: www.weststellingwerf.nl.

Onderhoud aan uw woning

Iedere woning heeft onderhoud nodig. Dit kunnen grote ingrijpende dingen zijn: groot onderhoud en renovatie. Of kleine, minder ingrijpende zaken: het klein of dagelijks onderhoud. Het onderhoud aan de woning is te splitsen in 2 soorten: onderhoud dat wij doen en onderhoud dat u zelf doet/laat doen.

Verhuurdersonderhoud

Dit is het onderhoud dat voor rekening van ons als verhuurder komt. Het is onder te verdelen in 3 soorten:

- *Groot onderhoud/renovatie*
Hierbij worden meerdere onderhoudswerkzaamheden in één keer uitgevoerd. Zoals bijvoorbeeld keukenvervanging, douche-renovatie, of het aanbrengen van een cv-installatie. Dit



gebeurt complexmatig. Dat betekent dat meerdere woningen van hetzelfde type in één keer worden aangepakt. We informeren huurders van woningen voor groot onderhoud in een vroegtijdig stadium over de plannen. Bijvoorbeeld door middel van een informatiebijeenkomst, een informatieboekje en/of een persoonlijk huisbezoek.

• *Planmatig onderhoud*

Het gaat hier om geplande onderhoudswerkzaamheden, zoals schilderen aan de buitenkant en werkzaamheden aan het dak of de gevel. Ook deze werkzaamheden worden complexmatig uitgevoerd.

U leest de planning van deze werkzaamheden ieder jaar in/bij het bewonersblad.

• *Niet-planmatig onderhoud*

Niet-planmatig onderhoud is onvoorziën onderhoudswerk, zoals reparaties.

Huurdersonderhoud

Een deel van het onderhoud van de woning komt voor rekening van u als huurder. Dat is het zogenaamde huurdersonderhoud. In de Huurwet is vastgelegd welke onderdelen van het onderhoud voor uw rekening komen.

U moet er o.a. zelf voor zorgen dat de woning vorstvrij blijft. Dat doet u door de thermostaat van de verwarming niet te laag te zetten en de buitenkraan op tijd af te tappen.

Een deel van het huurdersonderhoud voeren wij voor u uit als service, zoals:

- *Riolering*, ontstoppen van putten, gootstenen, wastafels, sifons, binnen- en 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), floteur/drijver, doucheslang, sifon, spiegel, planchet, stop, kraanleertjes, alle soorten tap- en mengkranen.
- *Elektriciteit*, het repareren en/of vervangen van schakelaars, stopcontacten, huisbellen, ventilatiesystemen.

Reparatieverzoeken

Een reparatieverzoek doorgeven kan op verschillende manieren:

1. via onze website www.wstweststellingwerf.nl, op de pagina 'Mijn Thuis'. U plant dan meteen zelf een afspraak met onze onderhoudsdienst in. Op een moment dat het u past. Wel zo makkelijk.
2. telefonisch op werkdagen tussen 8.00 en 10.00 uur (tel. 0561 613815). We maken dan met u een afspraak over hoe en wanneer de reparatie wordt verricht.

Dringende reparatieverzoeken buiten 08.00 en 10.00 uur op werkdagen

Heeft u een zeer dringende storing die absoluut niet tot de volgende werkdag kan wachten? Dan kunt u, ook buiten kantoor tijden, bellen met ons algemene nummer (tel. 0561 613815).

Buiten kantoor uren wordt u dan doorgeschakeld naar een meldkamer.

Dringende reparatieverzoeken zijn:

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

Tuinonderhoud

Voor de inrichting van de tuin bestaan geen vaste regels. Gelukkig maar, anders zou het een saaie vertoning worden. Wel bent u als huurder verplicht de bij uw woning behorende tuin te onderhouden. Soms geven huurders weinig aandacht 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. Hoge bomen kunnen schade veroorzaken en moeten daarom bij vertrek gesnoeid of gekapt worden.

Afscheidingsheggen moeten regelmatig geknipt worden. Niet alleen de hoogte kan een probleem zijn, ook de breedte. Heggen langs het algemeen pad kunnen overlast veroorzaken, als ze te breed worden, vooral bij nat weer. Wij spreken huurders erop aan als zij hun erf verwaarlozen of laten vervuilen.

Asbest

Asbest is een natuurlijk product dat in veel woningen van vóór 1994 is gebruikt. Het is namelijk sterk, slijtvast, hittebestendig, isolerend en goedkoop. Woont u in een woning van vóór 1994? Dan kunt u nog asbest tegenkomen, bijvoorbeeld rond de schoorsteen, in meterkasten, rioolbuizen, gevelplaten of cementgolfplaten op een schuurtje. Overigens komt asbest ook voor in zaken als losse bloembakken en remblokken van auto's.

Zolang asbest gebonden is, is er niets aan de hand. Maar losse asbestvezels, die ontstaan door bijvoorbeeld zagen, schuren of boren, kunnen schade toebrengen. Bijvoorbeeld aan de luchtwegen en de longen. Op termijn kunnen losse asbestvezels zelfs bepaalde vormen van longkanker veroorzaken.

Wij hebben in beeld op welke plaatsen in onze woningen van vóór 1994 asbest verwerkt is. Komt u bij het klussen iets tegen wat asbest zou kunnen zijn?

Bel dan met één van onze opzichters: 0561 61 38 15. Zij adviseren u dan wat u het beste kunt doen. Neem vooral ook contact met ons op als u per ongeluk

asbesthoudende materialen beschadigd heeft, of als u tijdens het verwijderen van bijvoorbeeld zeil of colovinyl-tegels een zwarte lijmlaag aantreft. Daar kan een vorm van asbest in zitten.

Wij hebben geen zicht op de aanwezigheid van asbesthoudende zaken die huurders zelf hebben aangeschaft.



Klussendienst Meijo

De Klussendienst is een gezamenlijk project van de Kwadrantgroep (voorheen Thuiszorg De Friese Wouden), Caparis, gemeente Weststellingwerf, PSB Wonen en Woningstichting Weststellingwerf. De klussendienst is bedoeld voor inwoners van de gemeente Weststellingwerf die 65-plusser zijn, gehandicapt en/of chronisch ziek zijn. De Klussendienst doet werk 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 de Kwadrantgroep, telefoonnummer 088 512 10 00 (€ 0,10 per min.) of kijk op: www.meijo.nl.



BELANGEN- BEHARTIGING KLACHTEN

Huurdersvereniging De Bewonersraad

Wij hebben met huurdersvereniging De Bewonersraad een overeenkomst gesloten voor het behartigen van de belangen van onze huurders. Het lidmaatschap van De Bewonersraad kost € 1,67 per maand. Nieuwe huurders zijn een half jaar gratis lid.

Adresgegevens:

Huurdersvereniging
De Bewonersraad
Fonteinland 11, 8913 CZ Leeuwarden
Telefoon: 058 216 54 57
E-mail: info@debewonersraad.nl
Website: www.debewonersraad.nl



Klachten over leefbaarheid/ overlast

Dit zijn bijvoorbeeld klachten over slecht tuinonderhoud, burenoverlast of ongepast woongedrag. Deze klachten kunt u schriftelijk sturen naar onze afdeling Klanten en Service. Of u stuurt een e-mail naar info@wstweststellingwerf.nl. Het is altijd mogelijk om uw klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten. Uiterlijk binnen twee weken ontvangt u bericht hoe en wanneer de klacht wordt afgehandeld.

Klacht over onze dienstverlening

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ongewild gaat er wel eens iets mis. Bent u niet tevreden over de manier waarop wij uw verzoek hebben afgehandeld? Of heeft u al een paar keer gebeld of geschreven, maar reageren wij niet naar tevredenheid?

Stap 1

Vertel aan de betreffende medewerker waar u niet tevreden over bent. Het kan zijn dat u de klacht zo samen kunt oplossen.

Stap 2

Komt u er samen niet uit? Meld dan uw klacht bij de manager van de afdeling waar het om gaat.

- Klanten en Service:
de heer P. Spoelstra
- Vastgoed beheer en ontwikkeling:
de heer D. Grouwstra
- Bedrijfsdiensten:
de heer R. de Jong

Dit kan schriftelijk, telefonisch, via e-mail of aan de balie.

Stap 3

Bent u niet tevreden over de afhandeling door de manager? U kunt dan uw klacht schriftelijk of via de e-mail (info@wstweststellingwerf.nl) voorleggen aan de directeur-bestuurder van Woningstichting Weststellingwerf, de heer S. Lageveen.

Stap 4

Bent u nog niet tevreden over hoe wij het probleem hebben geprobeerd op te lossen? Pas dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij:

*Provinciale Klachtencommissie
Woningcorporaties Fryslân (PKWF)*

Postbus 103, 8860 AC Harlingen
De procedure van het indienen van een klacht bij de PKWF leest u op onze website. Na indiening van een klacht ontvangt u binnen een week een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.

Ook kunt u uw klacht indienen bij:

Huurcommissie
Postbus 16495, 2500 BL Den Haag
www.huurcommissie.nl

Of bij:

Rechtbank Noord Nederland
Postbus 781, 9700 AT Groningen
telefoon: 088 361 44 44

Bezwaren tegen de huurverhoging

Bezwaren tegen huurverhoging worden niet door de klachtencommissie behandeld, maar door de Huurcommissie, www.huurcommissie.nl.

Woningstichting Weststellingwerf is een actieve, dynamische corporatie. Wij verhuren en onderhouden bijna 2.700 woningen. Nieuwe ontwikkelingen volgen we en passen we met daadkracht en sociale bevoegenheid toe waar dat bij onze visie past. Met veel zorg en aandacht herstructureren we bestaande wijken en bouwen we nieuwe woningen. We onderhouden het bestaande woningbezit zorgvuldig. Dat alles doen we voor onze huurders. Wij zijn financieel gezond en bieden onze medewerkers een prettig werkklimaat.

perspectief in wonen

Onze dienstverlening voldoet aan de normen van het KWH - huurlabel



**woningstichting
weststellingwerf**

