

HOE KAN IK EEN KLACHT MELDEN?

Het komt geregeld voor dat een bewoner niet geheel tevreden is over werkzaamheden, communicatie of een afhandeling van OFW. Zo kunnen er verschillende dingen zijn waar u als huurder het niet mee eens of ontevreden over bent. U heeft het recht om OFW hierover aan te spreken en/of te schrijven.

Veel bewoners denken echter dat de HBV een klachtenbureau is van OFW. Dit is een misverstand. De HBV is een huurdersvereniging die samen werkt met OFW om de belangen te behartigen van alle OFW-huurders.

Telefonisch contact of zwart op wit

Stel dat u een vraag heeft of probleem wilt melden. (Telefonisch) contact met OFW brengt vaak een oplossing. Soms is het handig en verstandig om een antwoord op papier ofwel zwart op wit te krijgen. Dan kan over de inhoud geen twijfel bestaan.

Eerst OFW, dan pas HBV

Bent u het niet eens met OFW, dan kunt u zich wenden tot de HBV. Wij kunnen het antwoord van OFW aan u verduidelijken, of het probleem helpen op te lossen. Voor de duidelijkheid: het is niet zo dat de HBV altijd naar tevredenheid van de bewoner kan bijdragen. Ook wij moeten ons, net als OFW, houden aan de Huurderswet en Overlegwet. Het komt dus helaas ook voor dat de HBV niet alle problemen kan oplossen zoals wij zouden willen. Maar goede communicatie brengt vaak wel een oplossing dichterbij.

Wat te doen bij een klacht of onduidelijkheid?

Dus, heeft u een klacht/probleem, of is u iets onduidelijk? Helpt ook een eerste (telefonisch) gesprek niet? Dan raadt de HBV u het volgende aan:

- gebruik het klachtenformulier op

de website of schrijf OFW een brief waarin u de klacht/probleem duidelijk beschrijft;

- vermeld in uw klachtenformulier/brief aan OFW dat u een kopie ervan naar de HBV stuurt;
- stuur de kopie naar de HBV, postbus 193 8250 AD Dronten; mailen kan naar info@huurdersbelangenvereniging.nl, of naar de desbetreffende coördinator van het dorp (zie Colofon hiernaast).

Wat gebeurt er daarna?

U zult dus eerst zelf uw klacht/probleem moeten indienen bij OFW en ons daarvan een kopie sturen. OFW is vervolgens verplicht u binnen zes weken schriftelijk antwoord op uw klacht te geven. De HBV kan ondertussen intern dieper ingaan op uw klacht/probleem. Ook kunnen wij er bij OFW op aandringen uw klacht/probleem op te lossen.

Belang van kopie naar HBV

Als u geen kopie stuurt naar de HBV, kunnen wij u niet verder helpen. Ten eerste zijn wij door u niet in kennis gesteld over uw klacht/probleem. Ten tweede mag OFW ons uw klacht/probleem niet doorgeven vanwege uw privacy.

Dus heeft u een klacht of probleem, dan probeert zowel OFW als de HBV die op te lossen. De HBV werkt echter niet voor, maar samen met OFW.



Huurders Belangen Vereniging

Postbus 193
8250 AG Dronten
info@huurdersbelangenvereniging.nl

Wilt u lid worden?

Kijk dan op onze website:
www.huurdersbelangenvereniging.nl
Of bel: 06 - 81 37 54 69

Het bestuur:

Voorzitter
Gerard Corjanus

Secretaresse
Margriet Schellevis

Penningmeester
Geeske Boer

Coördinator Biddinghuizen
Claudia van Loveren
biddinghuizen@huurdersbelangenvereniging.nl

Coördinator Swifterbant
swifterbant@huurdersbelangenvereniging.nl

Coördinator Dronten
Netty Wobben
dronten@huurdersbelangenvereniging.nl

Dit artikel is geschreven door de Huurders Belangen Vereniging. De redactie van Vizier en OFW dragen geen verantwoordelijkheid voor de inhoud van het geschrevene.

De HBV wenst u fijne feestdagen en een goed en gezond 2015.