

# HEEFT U EEN KLACHT, LAAT HET ONS WETEN

**Bent u niet tevreden met een reparatie, of vindt u het antwoord op een vraag onduidelijk? De HBV wordt regelmatig benaderd door bewoners om hen te helpen bij het oplossen van een vraag of klacht. Hoe gaat dat in z'n werk?**

In bijna alle gevallen verloopt het contact tussen huurders en OFW zonder problemen. Toch kan er iets verkeerd gaan. Bij klachten probeert OFW zo snel mogelijk een oplossing te vinden.

## Zo meld u een klacht

Op de website van OFW vindt u onder de rubrieksnaam Over OFW de zoekterm 'Klacht'. Hier kunt u terecht voor een melding over (buren)overlast, klachten of complimenten over de dienstverlening van OFW, of een reparatieverzoek.

## Bent u niet tevreden?

Misschien bent u niet tevreden over het contact met OFW en/of de oplossing die u is aangeboden. Vul in dat geval het klachtenformulier (via de link onderaan de webpagina) in. Dan weet OFW precies wat u bedoelt. De klachtencoördinator van OFW gaat met de betrokken afdeling op zoek naar een betere oplossing. Een klacht of suggestie helpt OFW om oplossingen te zoeken en misschien aanpassingen te doen in de werkwijze.

Let op: het klachtenformulier gaat dus alleen naar de klachtencoördinator van OFW. Daarnaast is er de Landelijke Klachtencommissie Huurwoningen; zij krijgt het formulier dus niet. Wel kan zij een klacht behandelen als OFW er bijvoorbeeld niet uitkomt met een huurder.

## Wanneer schakelt u de HBV in?

Wanneer u vindt dat een klacht niet snel wordt opgepakt door OFW, kunt u de HBV inschakelen. De HBV is géén onderdeel van OFW, maar een onafhankelijke vereniging. Voor advies is de HBV zowel telefonisch als per mail/brief bereikbaar. Wilt u dat de HBV u ondersteunt met het oplossen van een klacht? Geef uw klacht dan schriftelijk door: per mail of brief aan de HBV.

## Waar vindt u het klachtenformulier?

Kijk op [www.ofw.nl/contact/contact-over/klacht-1](http://www.ofw.nl/contact/contact-over/klacht-1)

### HBV

Postbus 193  
8250 AD Dronten  
06 - 38 34 81 87  
[www.huurdersbelangenvereniging.nl](http://www.huurdersbelangenvereniging.nl)

De HBV  
behartigt al  
20 jaar uw  
huurbelangen!

