



## REGLEMENT INDIVIDUELE ONDERSTEUNING LEDEN DOOR HUURDERSVERENIGING DE BEWONERSRAAD FRIESLAND (HDBF)

**HDBF biedt haar leden gratis individuele ondersteuning** aan via haar Telefonische hulpdienst. Alleen leden mogen de Telefonische hulpdienst inschakelen als zij vragen en/of klachten over hun verhuurder hebben. Ook kunnen leden terecht bij de Telefonische hulpdienst voor algemene informatie. De Telefonische hulpdienst van HDBF is iedere werkdag bereikbaar van 9.00-12.30 uur op telefoonnummer 058-216 54 57. Mailen kan ook: [hulpdienst@debewonersraad.nl](mailto:hulpdienst@debewonersraad.nl)

### **Wie kunnen een beroep doen op individuele ondersteuning van HDBF?**

HDBF ondersteunt **alleen haar leden** bij individuele vragen/klachten op het gebied van wonen, woonomgeving/leefbaarheid, zorg (in relatie met wonen). Deze individuele ondersteuning biedt HDBF aan haar leden die een woning huren van de volgende verhuurders:

- WoonFriesland (uitzondering vestiging Heerenveen)
- Elkien (uitzondering gemeente Leeuwarden)
- Wonen Noordwest Friesland
- Weststellingwerf
- Thús Wonen en
- Accolade, vestiging Drachten.

Bij deze zes verhuurders behartigt HDBF de huurdersbelangen individueel en de huurdersbelangen gezamenlijk. Daartoe is een overlegovereenkomst gesloten met deze verhuurders. HDBF is dus dé erkende gesprekspartner namens de huurders.

### **Lid worden, Lid blijven!**

Alleen huurders van de bovengenoemde zes verhuurders kunnen op uitnodiging van **het bestuur van HDBF** lid worden van de vereniging. Zij hebben recht op een **periode van zes maanden gratis lidmaatschap ter kennismaking**. Deze uitnodiging loopt door tussenkomst van de verhuurder via een welkombrief en een informatie-/lidmaatschapspakket van HDBF op moment van ondertekening van het huurcontract. Vanaf het moment van ondertekening van het huurcontract zijn deze huurders **zes maanden gratis lid**.

Ook kan het op grond van artikel 6 lid 1b van de statuten voorkomen dat andere groepen in staat gesteld worden om lid te worden van de vereniging. Deze groepen hebben dan ook recht op tijdelijke gratis ondersteuning en informatie van HDBF.

Als huurders besluiten om hun lidmaatschap van HDBF op te zeggen (tijdens of na de periode van zes maanden gratis lidmaatschap) hebben zij daarna geen recht meer op door HDBF te verstrekken informatie en/of individuele ondersteuning van HDBF.

### **Later lid worden kán, maar dan start de ondersteuning ook later!**

Huurders van bovengenoemde verhuurders die pas later besluiten om alsnog lid te worden van HDBF, dienen eerst minimaal een half jaar betalend lid te zijn van HDBF alvorens zij gebruik kunnen

maken van de Telefonische hulpdienst. Deze groep leden ontvangt wel meteen de door HDBF verstrekte informatie zoals het informatiemagazine De Bewonerskrant en De Nieuwsbrief van HDBF.

## Werkwijze bij ondersteuning leden in geval van vragen naar informatie of bij klachten over de verhuurder

### ① Telefonisch uw verzoek om informatie voorleggen aan HDBF

- De medewerker Telefonische hulpdienst beantwoordt uw vraag om **informatie**. Op basis van kennis, wet- en regelgeving kan de medewerker u informeren en zonodig schriftelijke informatie verstrekken.

### ② Telefonisch uw klacht over de verhuurder voorleggen aan HDBF

- De medewerker Telefonische hulpdienst brengt samen met u uw klacht in kaart en bespreekt een plan van aanpak waarbij wet- en regelgeving wordt betrokken:

- o Wat is precies de klacht volgens wet- en regelgeving?
- o Wie kan/moet de klacht oplossen?
- o Indien nodig zal de medewerker Telefonische hulpdienst nadere informatie bij de verhuurder en/of anderen inwinnen en uw zaak bestuderen.
- o Wat hebt u zelf allemaal ondernomen om de klacht op te lossen?
- o Met welke personen van de verhuurder is contact geweest?
- o Welk type contact is er geweest met de verhuurder: mondeling en/of schriftelijk?

#### De medewerker Telefonische hulpdienst beoordeelt de klacht en bepaalt samen met u de te volgen werkwijze om de klacht opgelost te krijgen. Dit kan zijn:

- o Indien er alleen mondeling contact is geweest over de klacht met de verhuurder wordt u geadviseerd schriftelijk een klacht in te dienen!
- o Indien u dit als lid wenst, ondersteunt de medewerker Telefonische hulpdienst u met het schrijven van een voorbeeldbrief aan de verhuurder, die u vervolgens na ontvangst en uw goedkeuring, kunt ondertekenen en verzenden naar de verhuurder.
- o In uitzonderingsgevallen en alleen indien dit strikt noodzakelijk is, kan een regiomanager van HDBF een huisbezoek afleggen. Hieraan zijn voor HDBF hoge kosten verbonden.

**N.B.** Betreft het een klacht van meerdere huurders dan wordt geadviseerd de brief aan de verhuurder gezamenlijk te ondertekenen.

### ③ Schriftelijk klagen/ Klacht niet opgelost/ Geen reactie op uw schriftelijke klacht

- o Is er een schriftelijke klacht ingediend bij uw verhuurder maar is uw klacht niet opgelost of is er geen antwoord van uw verhuurder ontvangen binnen twee weken na indiening van de schriftelijke klacht, **dan kunt u contact opnemen** met de medewerker Telefonische hulpdienst om samen de vervolgstappen te bespreken.
- o Een klacht indienen bij de Klachtencommissie van de verhuurder is dan een mogelijkheid.
- o Is er een brief ontvangen van de verhuurder dan ontvangt HDBF graag een kopie hiervan om mogelijke vervolgstappen te bepalen. Nadat er een kopie is ontvangen van de brief **neemt HDBF contact met u op** om mogelijke vervolgstappen te bespreken.

### ④ Wel schriftelijk antwoord verhuurder maar u bent het niet eens met de schriftelijke reactie op uw brief c.q. met de geboden oplossing van uw klacht door de verhuurder

- o Indien u het niet eens bent met de oplossing of het antwoord dat u heeft gekregen van uw verhuurder, en er zijn volgens de medewerker Telefonische Hulpdienst gegronde redenen om hier tegen in beroep te gaan, dan ondersteunt de medewerker Telefonische hulpdienst u met het schrijven van een brief aan **de Klachtencommissie** van de verhuurder.

### **⑤ Gegronde klacht niet opgelost, dan naar de Klachtencommissie van de verhuurder**

- Als het niet is gelukt om met de verhuurder uw klacht tot een oplossing te brengen dan zal de medewerker Telefonische hulpdienst samen met u een procedure starten bij de Klachtencommissie van uw verhuurder:
  - o de medewerker Telefonische hulpdienst zal u ondersteunen met het schrijven van de brief aan de Klachtencommissie.
  - o de medewerker Telefonische Hulpdienst (of collega) zal samen met u de hoorzitting van de Klachtencommissie bijwonen. De medewerker Telefonische hulpdienst gaat samen met u naar de hoorzitting van de Klachtencommissie, maar gaat nooit alleen namens u naar de Klachtencommissie.

### **⑥ Als de Klachtencommissie uw probleem niet oplost**

- Als de Klachtencommissie u niet in het gelijk stelt en de Algemeen directeur (namens het bestuur) van HDBF van mening is dat u toch een gegronde klacht heeft, is een gang naar de rechter mogelijk:
  - o samen met u bepaalt de medewerker Telefonische hulpdienst de te volgen procedure naar de rechter.
  - o samen met u wordt overeengekomen hoe de te maken juridische kosten worden verdeeld tussen u als lid en HDBF, waarbij HDBF het grootste deel hiervan voor haar rekening neemt.
  - o de afspraken tussen u en HDBF over de werkwijze en over de verdeling van de (juridische) kosten worden schriftelijk vastgelegd door HDBF.

Als lid wordt u door de medewerker Telefonische hulpdienst tijdens de procedure regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van uw klacht(en). Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk, maar kan ook mondeling. Dit ter beoordeling van de medewerker Telefonische hulpdienst.

Dit reglement is op 22 mei 2008 vastgesteld door het bestuur van HDBF. Alle leden die op 22 mei 2008 stonden ingeschreven als lid van HDBF ontlenen daarmee een recht op ondersteuning van de Telefonische hulpdienst van de vereniging. Punt 6 van dit reglement is inhoudelijk aangepast op 19 april 2012. Tekstueel – niet inhoudelijk - is dit reglement op verschillende punten herschreven op 22 juli 2015 te Leeuwarden.

mr. F.J.H.E. van den Broek  
Algemeen directeur HDBF