

## REGLEMENT INDIVIDUELE ONDERSTEUNING LEDEN

### **De Bewonersraad biedt leden gratis individuele ondersteuning.**

Alleen leden mogen bij vragen en/of klachten over hun verhuurder onze Hulpdienst inschakelen. Ook kunnen leden terecht bij de Hulpdienst voor algemene informatie. Onze Hulpdienst is iedere werkdag bereikbaar van 9.00-12.30 uur op telefoonnummer 058-216 54 57. Chatten kan altijd, via onze website. Mailen kan ook: [hulpdienst@debewonersraad.nl](mailto:hulpdienst@debewonersraad.nl)

### **Individuele ondersteuning**

De Bewonersraad is met meer dan 30.000 leden de veruit grootste huurdersbelangenorganisatie in Friesland. De Bewonersraad ondersteunt **alleen haar leden** bij individuele vragen/klachten op het gebied van wonen, leefbaarheid en zorg in relatie met wonen. Deze ondersteuning biedt De Bewonersraad aan leden, die een woning huren van:

- WoonFriesland (met uitzondering van de gemeente Heerenveen)
- Elkien (met uitzondering van de stad Leeuwarden en de stad Sneek)
- Wonen Noordwest Friesland
- Weststellingwerf
- Thús Wonen
- Accolade, gemeente Smallingerland
- Estea Capital in de gemeente Weststellingwerf
- VSN (:Vastgoed Syndicering Nederland) in de gemeenten Smallingerland en Tytsjerksteradiel

Bij deze verhuurders behartigt De Bewonersraad zowel de individuele als de collectieve huurdersbelangen. Daartoe zijn overeenkomsten gesloten met deze verhuurders. De Bewonersraad is dus dé erkende gesprekspartner namens de huurders. Als collectieve belangenbehartiger is De Bewonersraad daarnaast op grond van de Woningwet 2015 ook afsprakenpartner van bijna alle Friese gemeenten.

Op grond van de statuten kunnen in sommige gevallen ook andere groepen lid worden van De Bewonersraad.

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

Alleen huurders van de bovengenoemde verhuurders kunnen lid worden van De Bewonersraad. Zij hebben recht op een **periode van zes maanden gratis lidmaatschap ter kennismaking**. De uitnodiging om lid te worden loopt door tussenkomst van de verhuurder via onze welkomebrief en het bijbehorende informatie-/lidmaatschapspakket. Lid wordt u van De Bewonersraad door dit op moment van ondertekening van het huurcontract expliciet op het daartoe door de verhuurder (in digitale of papieren versie) aan u verstrekte formulier kenbaar te maken. En aansluitend dit formulier te ondertekenen. Vanaf dat moment bent u de eerste **zes maanden gratis lid!**

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

## Later lid worden kán, maar dan start het recht op de ondersteuning ook later!

Huurders van bovengenoemde verhuurders, die pas later besluiten om alsnog lid te worden van De Bewonersraad, dienen eerst minimaal een half jaar betalend lid te zijn alvorens zij gebruik mogen maken van de Hulpdienst. Deze groep leden ontvangt wel meteen de door De Bewonersraad verstrekte informatie zoals De Bewonerskrant en De Nieuwsbrief.

### WERKWIJZE BIJ ONDERSTEUNING LEDEN IN GEVAL VAN VRAGEN NAAR INFORMATIE OF BIJ KLACHTEN OVER DE VERHUURDER

#### 1 Uw verzoek om informatie voorleggen aan de Hulpdienst

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

#### 2 Uw klacht over de verhuurder voorleggen

- De Hulpdienst brengt samen met u uw klacht in kaart en bespreekt een plan van aanpak waarbij wet- en regelgeving, jurisprudentie alsmede praktijkervaringen worden betrokken:

- o Wat is precies de klacht volgens wet- en regelgeving?
- o Wat zegt de jurisprudentie hierover?
- o Wie kan/moet de klacht oplossen?
- o Indien nodig zal de Hulpdienst nadere informatie bij de verhuurder en/of anderen inwinnen en uw zaak bestuderen.
- o Wat hebt u zelf al ondernomen om de klacht aan te kaarten?
- 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 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!

Indien u dit als lid wenst, ondersteunt de 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 Indien noodzakelijk voor het beoordelen van uw klacht, kan de Hulpdienst besluiten een huisbezoek afleggen.  
**N.B.:** betreft het een gelijkkluidende 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 wordt de klacht door de corporatie niet naar tevredenheid behandeld en/of afgedaan, of reageert de corporatie na te zijn bekend gemaakt met een klacht niet binnen een periode van vier weken na indiening van de schriftelijke klacht, **dan kunt u contact opnemen** met de Hulpdienst om samen de vervolgstappen te bespreken.  
Een klacht indienen bij de Provinciale Klachtencommissie of de huurcommissie is dan een mogelijkheid.

Heeft u van uw verhuurder een onbevredigende antwoordbrief op uw klacht ontvangen, dan ontvangt de Hulpdienst graag een kopie hiervan om mogelijke vervolgstappen te bepalen. Na ontvangst van een kopie **neemt de Hulpdienst contact met u op** om mogelijke vervolgstappen te bespreken.

#### **4 Hulp bij gang naar Provinciale Klachtencommissie of huurcommissie**

- Indien u het niet eens bent met de oplossing of het antwoord dat u heeft gekregen van uw verhuurder, en er zijn volgens de Hulpdienst gegronde redenen om dit voor te leggen aan de Provinciale Klachtencommissie of de huurcommissie, dan ondersteunt de Hulpdienst u met het schrijven van een brief aan een van beiden. Dit vormt de start van de procedure tegen uw verhuurder:

De Hulpdienst zal samen met u de hoorzitting voorbereiden en deze bijwonen. De medewerker Telefonische hulpdienst gaat desgewenst samen met u naar deze hoorzitting, maar nooit alleen namens u.

#### **5 Als de commissies uw probleem niet oplossen**

- Als de commissies u niet in het gelijk stellen en de algemeen directeur van De Bewonersraad van mening is dat u toch een gegronde klacht heeft, is een gang naar de rechter mogelijk:

- samen met u bepaalt de algemeen directeur de te volgen procedure naar de rechter.
- na overleg met u bepaalt de algemeen directeur hoe de te maken juridische kosten worden verdeeld tussen u en De Bewonersraad.
- de afspraken tussen u en De Bewonersraad over de werkwijze en over de verdeling van de (juridische) kosten worden door de algemeen directeur schriftelijk vastgelegd en voor u ter accordering toegestuurd.

Als lid wordt u door De Bewonersraad 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 Bewonersraad.

Dit reglement is opnieuw opgesteld op 28 december 2018 en vervangt dat van 22 juli 2015. Het kan worden aangehaald als 'Reglement ondersteuning leden De Bewonersraad 2.0' en treedt in werking op 01 januari 2019.

mr. F.J.H.E. van den Broek  
Algemeen directeur De Bewonersraad