

De Friese woningcorporaties en de huurdersorganisaties kozen ervoor om de behandeling van klachten met ingang van 1 januari 2019 in handen te leggen van een Provinciale Klachtencommissie.

Op grond van de Woningwet is elke woningcorporatie verplicht om een klachtencommissie in te stellen. In de praktijk is gebleken dat bij sommige corporaties het aantal ingediende klachten zo gering was, dat de commissie jaarlijks nauwelijks bijeen kwam. Het is om die reden veel efficiënter om gezamenlijk een klachtencommissie in te stellen, die de klachten van huurders van alle Friese woningcorporaties behandelt. Bovendien bevordert dit de onafhankelijkheid van de commissie nog verder.

De afgelopen periode zijn na een openbare werving- en selectieprocedure de leden van de klachtencommissie aangetrokken en benoemd, zodat de commissie daadwerkelijk van start kan gaan. Met ingang van 1 januari van dit jaar vervangt de Provinciale klachtencommissies de klachtencommissies van de individuele Friese woningcorporaties.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend wanneer deze betrekking heeft op het handelen of nalaten van de corporatie, een van haar medewerkers of een door de corporatie ingeschakelde derde.

Wie kan een klacht indienen?

Niet alleen huurders, waaronder de legale medehuurlers, kunnen een klacht indienen. Ook de legale ex-(mede)huurlers van woonruimte of bedrijfsruimte en de legale onderhuurlers kunnen een klacht indienen. Het klachtrecht is daarnaast toegekend aan bij een van de corporaties ingeschreven woningzoekenden of een bewonerscollectief anders dan de overkoepelende huurdersorganisatie.

Voortraject

Wanneer bijvoorbeeld een huurder zich niet kan vinden in de manier waarop hij of zij door de corporatie(medewerk(st)er) is behandeld, zal eerst daarover geklaagd moeten worden bij de directeur-bestuurder van de betreffende woningcorporatie. Pas wanneer de huurder niet tevreden is met de afdoening van de klacht door de directeur-bestuurder of wanneer deze niet tijdig - binnen vier weken - reageert, staat de weg open naar de klachtencommissie.

Wanneer wordt de klacht niet behandeld?

In een aantal gevallen neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling (niet-ontvankelijk verklaren). Dat gebeurt wanneer de klacht al elders is voorgelegd (bijvoorbeeld aan de rechter of de huurcommissie). De klachtencommissie behandelt ook geen klachten die betrekking hebben op de huurprijs en/of de servicekosten. Daarvoor zijn de Huurcommissie en de Kantonrechter de bevoegde instanties. Ook behandelt de klachtencommissie geen klachten die al eerder zijn behandeld door de commissie. Dat is alleen anders als zich nadien nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan. Als de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid aan de woningcorporatie opgelegde besluiten blijft de klacht ook buiten behandeling. Verder behandelt de klachtencommissie geen klachten die anoniem of discriminerend van aard zijn. Tot slot is altijd een eis dat de klager belang heeft bij zijn klacht. Is van dat belang geen sprake (meer) dan neemt de commissie de klacht ook niet in behandeling.

Kosten

Aan de behandeling van klachten door de klachtencommissie zijn voor de huurder geen kosten verbonden.

Voor welke corporaties geldt de Provinciale klachtenregeling?

De Provinciale klachtencommissie behandelt klachten die betrekking hebben op de volgende Friese woningcorporaties:

Accolade

De Bouwvereniging

Elkien

Lyaemer wonen

Thús Wonen

Wonen Noordwest Friesland

Wonen Zuidwest Friesland

Woningstichting Westellingwerf

WoonFriesland

Waar kan ik terecht met mijn klacht?

Als u het niet eens bent met de wijze waarop uw klacht door de directeur-bestuurder van uw woningcorporatie is afgedaan, kunt u uw klacht schriftelijk (per e-mail of per brief) indienen bij de secretaris van de Provinciale klachtencommissie:

E-mail: secretariaat@klachtencommissie.frl

Brief: Postbus 103, 8860 AC Harlingen