

## **VERSLAG REGIONALE KLACHTENADVIESCOMMISSIE VERSLAGJAAR 2016**

De klachtencommissie is in het verslagjaar drie keer bijeen geweest (9 maart, 21 en 28 april) om ontvangen klachten te behandelen.

### **Klachten**

1. Het eerste dossier betreft een klacht van een huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Huurders waren het niet eens met de gang van zaken rondom om de betaling van een bedrag van € 165,00 in verband met een buitensluiting. De huurders zijn gehoord evenals de betrokken medewerkers van de corporatie.

De commissie is na beraad van mening dat de rekening terecht is verstuurd aan de betrokkenen. Verder heeft de commissie de directie van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen een aantal aanbevelingen gedaan met betrekking tot het optimaliseren van de communicatie over het onderwerp 'buitensluiting'. De aanbevelingen zijn door de corporatie overgenomen en intern met de medewerkers afgestemd.

2. Het tweede dossier betreft een klacht van huurders over het plaatsen van zonnepanelen. Bewoners/huurders uit Oostburg hebben informatie ontvangen van de installateur over te plaatsen zonnepanelen (6 stuks). Tijdens de vooropname blijkt echter dat door een ventilatiepijp op het dak niet zes, maar vijf panelen geplaatst kunnen worden. De bewoners zijn van mening dat wel degelijk zes panelen geplaatst kunnen worden en voelen zich benadeeld ten opzichte van andere huurders. De huurders zijn gehoord evenals de betrokken medewerkers van de corporatie.

De Regionale Klachtenadviescommissie is van mening dat de problemen zijn veroorzaakt door de onjuiste informatie van de installateur en laatstgenoemde een oplossing moet aanreiken voor dit geschil. De commissie heeft geadviseerd opdracht te geven aan installateur om nogmaals ter plaatse te kijken of het mogelijk is om op eenvoudige wijze een extra paneel te plaatsen, zodat de eerder gedane belofte (6 panelen) gestand kan doen. Indien blijkt dat het technisch niet mogelijk is, informeert Woongoed Zvl. de betrokken huurders hierover. De commissie is van mening dat bij deze klacht de communicatie niet juist is verlopen.

3. Het derde dossier betreft een klacht van een huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Het betreft een klacht van een afgewezen reparatieverzoek. Bij voorbereidende werkzaamheden voor het plaatsen van zonnepanelen zijn eerder gemaakte afspraken met betrekking tot het betreden van de woning (zolder) niet nagekomen. Vervolgens is bij het aanbrengen van een onderdeel t.b.v. de zonnepanelen op zolder door plafondplaat overloopt getrap. Kosten zouden voor rekening van huurder zijn.

De commissie is van mening dat met name rondom de eerder gemaakte afspraken met betrekking tot het aanbrengen van de zonnepanelen (én de omvormer op zolder) onduidelijke communicatie heeft plaatsgevonden. Mede gezien de geringe omvang en grootte van de reparatie van het plafond, adviseert de commissie dat de corporatie de kosten voor haar rekening neemt. De directie heeft het advies van de commissie overgenomen.

De Regionale Klachtenadviescommissie heeft haar advies inzake de hiervoor genoemde klachten aan de corporatie schriftelijk medegedeeld. De directie heeft bij bestuursbesluit besloten de uitgebrachte adviezen over te nemen, met uitzondering van de onder 2. vermelde klacht. Het advies van laatste genoemde klacht is niet geheel overgenomen omdat de directie van mening was dat de corporatie alles in het werk heeft gesteld om de betreffende woningen van het maximaal aantal panelen te voorzien. De corporatie heeft wel aangegeven dat ook zij van

mening is dat zij dit standpunt m.b.t. het maximaal aan te brengen panelen destijds in een eerste aanschrijven aan betreffende bewoners duidelijker had moeten omschrijven en berichten.

De betreffende klagers zijn schriftelijk geïnformeerd over de genomen bestuursbesluiten. Ook de leden van de Regionale Klachtenadviescommissie zijn geïnformeerd over de bestuursbesluiten.

### **Niet ontvankelijk verklaarde klachten**

In het verslagjaar is één klacht ontvangen van een huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen betreffende de relatie met de corporatie, buurtbewoners en zorginstanties. Na beraadslaging en informatie verkregen van enkele functionarissen van de corporatie heeft de commissie de klacht als niet ontvankelijk beoordeeld. Klager is hierover schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij is aangegeven dat de corporatie alles in het werk heeft gesteld huurder van dienst te zijn, vragen en opmerkingen te beantwoorden en betrokkene eventueel in contact te brengen met derden.

Een klacht van een huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen met betrekking tot een vochtprobleem in de door betrokkene gehuurde woning is niet ontvankelijk verklaard, omdat de verhuurder de klacht nog niet eerder van huurder had ontvangen. Direct nadat de klacht is ontvangen heeft de commissie de klacht ter behandeling doorgestuurd aan de werkorganisatie. Betreffende huurder is hierover schriftelijk op de hoogte gebracht.

Een klager van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft een aantal klachten ingediend bij de commissie. Twee klachten waren niet eerder bekend in de werkorganisatie en twee klachten waren inmiddels in behandeling genomen. Alle klachten zijn vervolgens door de werkorganisatie opgelost.

### **Overige zaken/algemeen: landelijke geschillencommissie**

In de bijeenkomst van de Regionale Klachtenadviescommissie op 21 april jl. is gesproken over de wijziging van het ambtelijk secretariaat. In genoemd overleg is aangegeven dat de huidige ambtelijk secretaris in de loop van 2017 vrijwillig afscheid neemt (flexpensioen) van de corporatie. Dit houdt ook in dat het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie overgaat naar een andere persoon. In het overleg met de deelnemende partijen (WS Hulst en Clavis) is over de personele wijziging gesproken. Door zowel Clavis als Woonstichting Hulst is aangegeven dat de voorkeur uitgaat dat het ambtelijk secretariaat vanuit Woongoed Zvl. wordt verzorgd.

Inmiddels is bekend geworden dat een landelijke geschillencommissie operationeel wordt voor alle corporaties. Eerst was sprake dat deze commissie per 1 januari 2017 van kracht zou worden. Die datum is echter niet gehaald. Via een wetsvoorstel inzake deze landelijke geschillencommissie wordt een en ander geregeld. Het wetsvoorstel moet echter nog worden ingediend. Dat zou in november jl. gebeuren, maar dat is nog niet gebeurd. De volgende stap is behandeling in Tweede en Eerste Kamer. De inschatting is dat de wet op zijn vroegst per 1 juli 2017 van kracht wordt. Waarschijnlijker is echter de invoeringsdatum van 1 januari 2018. Dan zou ook de geschillencommissie operationeel moeten zijn.

In het Platform Zeeuws-Vlaamse Corporaties op 14 november jl. is besloten 'aan te sluiten' bij de landelijke geschillencommissie zodra deze bij wet is bekrachtigd. Dat betekent dus dat de huidige klachtencommissie ontbonden wordt.

In het overleg van de Klachtencommissie op 21 april jl. is ook aangegeven dat het huidige reglement getoetst en aangepast wordt, evenals het rooster van affreden geactualiseerd zou worden. Afgesproken is dat momenteel geen actie wordt ondernomen met betrekking tot het aanpassen van het huidige reglement en het rooster van affreden, dit dus in verband met het besluit aan te sluiten bij de landelijke geschillencommissie.

Naast de ontwikkelingen rondom een landelijke geschillencommissie heeft de huidige voorzitter van de Regionale Klachtenadviescommissie aangegeven terug te treden, nadat het rooster van affreden en de reglement van de huidige commissie aangepast zou zijn/worden. In verband met de hiervoor geschetste ontwikkelingen rondom de landelijke geschillencommissie heeft de voorzitter van het Platform Zeeuws-Vlaamse Corporaties aan de huidige voorzitter gevraagd aan te blijven tot de nieuwe wetgeving van kracht is. De voorzitter heeft hiermee ingestemd. Ook de

ambtelijk secretaris heeft eenzelfde vraag gekregen en eveneens ingestemd met aanblijven (tot moment van uitdiensttreding).

Aanvullend op bovenstaande dient te worden vermeld dat corporaties zelf kunnen kiezen of zij de huidige klachtencommissie kunnen/mogen behouden. Zij kunnen dus kiezen of zij de huidige klachtenvoorziening laten voortbestaan. Indien zij ervoor kiezen de klachten- of geschillencommissie van de corporatie (al dan niet regionaal georganiseerd) te laten voortbestaan zal de landelijke klachtencommissie gaan fungeren als een soort beroepsinstantie. Belangrijk criterium bij de keuze de eigen commissie al dan niet te laten voortbestaan is het aantal klachten dat de commissie per jaar te verwerken krijgt. Hoe geringer dat aantal klachten, des te meer kan het voor de hand liggen geen eigen klachteninstantie te laten voortbestaan. Maar, zoals hiervoor al aangegeven is, is gekozen voor aansluiting bij de landelijke geschillencommissie.

E. Esseling-Brandt  
ambtelijk secretaris

Dit verslag is opgemaakt door de ambtelijk secretaris van de Regionale Klachtenadviescommissie, mw. E. Esseling-Brandt, ten behoeve van informatie aan:

- Leden Regionale Klachtenadviescommissie
- Woonstichting Hulst
- Stichting Clavis
- Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
- Bewonersraad Stichting Clavis
- Bewonersraad Woonstichting Hulst
- Stichting Huurdersbelangen Woongoed Zeeuws-Vlaanderen