

Jaarverslag 2022

Regionale Klachtencommissie

Regionale Klachtencommissie

Sinds oktober 1998 is een gezamenlijke klachtencommissie van de drie Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties; Woongoed Zeeuws-Vlaanderen, Woonstichting Hulst en Clavis operationeel. De klachtencommissie behandelt klachten en geschillen voor de corporaties en doet uitspraak in geschillen tussen huurder en verhuurder als die er samen niet uitkomen. Een huurder kan over het handelen of nalaten van verhuurder, van medewerker(s) van verhuurder en van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een klacht indienen bij de commissie. De klachtencommissie werkt volgens een reglement dat is gebaseerd op het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties en voldoet aan artikel 55b lid 3 van de Woningwet en artikel 109 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv).

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretariaat. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een aftredend lid is herbenoembaar voor een periode van vier jaar. Elk lid kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden.

In 2021 was de klachtencommissie als volgt samengesteld:

- | | |
|---------------------------------|---|
| • De heer mr. A.P.E. de Brouwer | Voorzitter
Lid sinds 1 juni 2019
Benoemd tot 1 juni 2023
Herbenoembaar |
| • De heer S. van der Hooff | Commissielid
Lid sinds 10 augustus 2012
Benoemd tot 10 augustus 2024
Aftredend |
| • Mevrouw M. Morre | Commissielid
Lid sinds 1 maart 2020
Benoemd tot 1 maart 2024
Herbenoembaar |

Ontvangen Klachten

In 2022 ontving de Regionale Klachtencommissie drie klachten van huurders. Twee klachten zijn op grond van het klachtenreglement niet ontvankelijk verklaard. Eén klacht is door de klachtencommissie ontvankelijk verklaard en via een hoorzitting in behandeling genomen.

Onderstaand een weergave van de ontvangen klachten per woningcorporatie. Om de privacy van de klagers te waarborgen is het klachtenverslag geanonimiseerd.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:

1. Een huurder heeft een klacht ingediend over geluids- en stankoverlast. Deze klacht was bekend bij de werkorganisatie en nog in behandeling. De Regionale Klachtencommissie heeft de klacht conform het reglement (artikel 5 lid 1. sub e.) niet in behandeling genomen. Klager is hierover schriftelijk op de hoogte gebracht. De klacht is vervolgens door de werkorganisatie afgehandeld
2. Van een huurder is een klacht ontvangen over (geluids)overlast en de bouwkundige staat van de huurwoning. Uit de ontvangen informatie van de werkorganisatie blijkt dat de klacht met betrekking tot de overlast is voorgelegd aan de kantonrechter en er inmiddels een uitspraak was gedaan. De klacht over de bouwkundige staat was voorgelegd aan de Huurcommissie en nog in behandeling. Het bepaalde in artikel 5. Lid 1, sub i. van het reglement van de Regionale Klachtencommissie laat het niet toe de klachten in behandeling te nemen. De klachtencommissie neemt geen klacht in behandeling indien

de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan. Klager is hierover schriftelijk op de hoogte gebracht.

Woonstichting Hulst:

Van een huurder is een klacht, bestaande uit een tweetal deelonderwerpen, met betrekking tot het gasloos maken van de woning ontvangen. Het gaat hierbij om het niet ontvangen van een gratis inductiepannenset en een verzoek tot compensatie voor gemiste energieopbrengst uit zonnepanelen.

De huurder woont in een huurwoning welke onderdeel uitmaakt van een project waarbij aan een tiental woningen projectmatig onderhoud is uitgevoerd en de woningen volledig gasloos zijn gemaakt. De huurders van de betreffende woningen zijn hierover via een aankondigingsbrief, waarin de uitvoering van de werkzaamheden en voorwaarden met betrekking tot het gasloos maken van de woningen zijn opgenomen, geïnformeerd. Voor instemming met de uitvoering van de werkzaamheden heeft Woonstichting Hulst aan de bewoners via het ondertekenen van de aankondigingsbrief akkoord gevraagd. Ook de huurder heeft deze brief ontvangen en voor akkoord ondertekend.

Op basis van de ontvangen informatie acht de klachtencommissie de klacht over de niet ontvangen pannenset en de gemiste energieopbrengst waarvoor huurder een compensatie wenst ontvankelijk en neemt de commissie de klachten in behandeling. Tijdens een hoorzitting zijn zowel de huurder als twee vertegenwoordigers van Woonstichting Hulst in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Klacht met betrekking tot de niet ontvangen pannenset.

De Regionale Klachtencommissie stelt na beraad vast dat huurder een aantal jaren geleden heeft ingestemd met het vervangen van de gaskookplaat voor een inductiekookplaat. Huurder beschikt dan ook al een aantal jaren over een geschikte pannenset bestemd voor inductie. Huurder heeft destijds niet aan de corporatie kenbaar gemaakt dat huurder voor de aanschaf van een inductiepannenset extra kosten moest maken.

In de aankondigingsbrief projectmatig onderhoud staat duidelijk vermeld dat indien een huurder op dat moment beschikt over een gaskookplaat, de gaskookplaat wordt vervangen voor een inductiekookplaat met knopbediening. De betreffende huurders ontvangen er van Woonstichting Hulst gratis een 4-delige inductie-pannenset bij. Deze aankondigingsbrief is door huurder ondertekend. Daarmee heeft huurder ingestemd met de voorwaarden zoals opgenomen in de aankondigingsbrief.

In artikel 7:220 lid 2 BW is bepaald dat: *“Onder renovatie wordt zowel sloop met vervangende nieuwbouw als gedeeltelijke vernieuwing door verandering of toevoeging verstaan”*. Uit artikel 7: 220 lid 3 BW volgt dat bij renovatie van 10 woningen of meer een voorstel wordt vermoed redelijk te zijn indien 70% van de huurders heeft ingestemd. Met het projectmatig gasloos maken van de woningen hebben alle bewoners ingestemd en is aan deze bepaling voldaan. Als de huurder het niet eens was met de regeling omtrent de pannenset had de huurder binnen 8 weken het voorstel aan de kantonrechter moeten voorleggen.

De klachtencommissie is van mening dat de klacht over de niet ontvangen pannenset ongegrond is en verwacht van Woonstichting Hulst geen verdere actie.

Klacht over de gemiste energieopbrengst uit zonnepanelen.

De Regionale Klachtencommissie stelt na beraad vast dat voor de uitvoering van het project Woonstichting Hulst geen harde termijnplanning heeft opgenomen. De bestaande zonnepanelen zijn tijdens de uitvoering van het project vervangen voor nieuwe zonnepanelen waarbij de capaciteit is verhoogd naar 3.560 kWh. Met het aansluiten van de nieuwe

zonnepanelen is de stroomopwekking hoger dan voorheen en het gemiste verlies aan energieopbrengst vrijwel direct teruggewonnen.

In artikel 8.2 van de toepasselijke algemene huurvoorwaarden zelfstandige woonruimte staat bepaald dat huurder geen recht heeft op vermindering van de huurprijs of schadevergoeding als gevolg van het uitvoeren van dringende werkzaamheden of renovatie. Volgens artikel 7: 220 lid 2 BW wordt onder renovatie zowel sloop met vervangende nieuwbouw als gedeeltelijke vernieuwing door verandering of toevoeging verstaan. Volgens de bepaling in artikel 8.2 van de toepasselijke algemene huurvoorwaarden zelfstandige woonruimte heeft huurder dan ook geen recht op de gevraagde schadevergoeding voor de gemiste energieopbrengst.

De klachtencommissie acht de klacht over de gemiste energieopbrengst niet gegrond en is van mening dat Woonstichting Hulst niet de verplichting heeft om over te gaan tot compensatie voor het gemis aan opbrengst uit de zonnepalen. De klachtencommissie verwacht van Woonstichting Hulst geen verdere actie.

De Regionale Klachtencommissie heeft haar advies schriftelijk medegedeeld aan Woonstichting Hulst en klager.