



Jaarverslag 2025

Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen

Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen

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 gebaseerd is op het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties. Dit reglement is op grond van artikel 55b lid 3 van de Woningwet op 27 februari 2023 door de minister bij ministerieel besluit aangewezen en op alle toegelaten instellingen van toepassing.

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 2025 was de samenstelling van de klachtencommissie als volgt:

- De heer mr. A.P.E. de Brouwer Voorzitter
Lid sinds 1 juni 2019
Benoemd tot 1 juni 2027
Herbenoembaar
- Mevrouw M. Morre Commissielid
Lid sinds 1 maart 2020
Benoemd tot 1 maart 2028
Herbenoembaar
- Mevrouw M. de Rijcke Commissielid
Lid sinds 10 augustus 2024
Benoemd tot 10 augustus 2028
Herbenoembaar

Het klachtenreglement bepaalt dat de klachtencommissie uit tenminste vijf leden, waarvan minimaal twee plaatsvervangend leden, bestaat. De zoektocht naar twee plaatsvervangende commissieleden loopt.

Ontvangen klacht

In 2025 ontving de Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen drie klachten van huurders. Een klacht is op grond van het klachtenreglement niet ontvankelijk verklaard. Twee klachten zijn door de klachtencommissie ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen via een hoorzitting.

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. Van een huurder is een klacht ontvangen over een technisch gebrek aan een voorraam en de luchtvochtigheid in de woning. Deze klacht was bekend bij de werkorganisatie en nog in behandeling. Het bepaalde in het reglement van de Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen (artikel 5 lid 1. sub e) laat het niet toe de klacht in behandeling te nemen. Klager is hierover schriftelijk geïnformeerd. De commissie heeft de klacht voor verdere behandeling doorgestuurd naar de corporatie. De klacht is vervolgens door de werkorganisatie afgehandeld.

2. Een huurder heeft een klacht ingediend over het niet oplossen van vochtproblemen door de corporatie met daaruit voortvloeiende schimmelvorming in de woning. Huurder is van mening dat de vochtproblemen zijn ontstaan door eerdere lekkages en er sprake is van restvocht in de woning, wat niet weg gaat. Woongood Zeeuws-Vlaanderen is van mening dat de technische staat van de woning in orde is en de vochtproblemen te wijten zijn aan onvoldoende ventilatie in de woning.

Op basis van de ontvangen informatie acht de klachtencommissie de klacht ontvankelijk en neemt de commissie de klacht in behandeling. Tijdens een hoorzitting zijn zowel de huurder, een vertegenwoordiger namens de huurder en een vertegenwoordiger Woongood Zeeuws-Vlaanderen in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

De Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen komt tot de overweging dat er geen technische gebreken zijn aan de huurwoning. Volgens de commissie komen de vocht- en schimmelproblemen voort uit het leefgedrag van de huurders en het onvoldoende ventileren en verwarmen van de woning.

De klachtencommissie acht de klacht over de vochtproblemen en daaruit voortvloeiende schimmelvorming niet gegrond en verwacht van Woongood Zeeuws-Vlaanderen geen verdere actie.

De klachtencommissie heeft haar advies schriftelijk medegedeeld aan Woongood Zeeuws-Vlaanderen en klager.

Clavis:

Van een huurder is een klacht ontvangen over geluidsoverlast. Huurder woont in een tussenwoning en ervaart tijdens het uitvoeren van mutatiwerkzaamheden in de naastgelegen huurwoning extreme geluidsoverlast. Huurder is van mening dat het woon- en sociale leven hierdoor verstoord zijn. Het feit dat huurder over de geplande werkzaamheden niet is geïnformeerd vindt de huurder tevens niet acceptabel. Huurder voelt zich niet gehoord en wenst een financiële compensatie.

Op basis van de ontvangen informatie acht de klachtencommissie de klacht over de ervaren geluidsoverlast en het feit dat huurder hierover niet vooraf is geïnformeerd ontvankelijk en neemt de commissie de klacht in behandeling. Huurder en een vertegenwoordiger van Clavis zijn tijdens een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Tijdens het hoor en wederhoor heeft de vertegenwoordiger van Clavis de erkenning van de klacht van de huurder verschillende keren bevestigd waarbij is aangegeven dat Clavis de ervaring aangrijpt als een waardevol leermoment voor de toekomst. De corporatie gaat bij toekomstige onderhouds- en mutatiwerkzaamheden omwonenden tijdig informeren en zorgvuldiger afwegen welke gevolgen toekomstige werkzaamheden aan een woning mogelijk voor omwonenden kan hebben.

Dit was voor de huurder aanleiding om de klacht tijdens de hoorzitting in te trekken waardoor de klachtenprocedure werd beëindigd.