

Jaarverslag 2021

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 2021 ontving de Regionale Klachtencommissie drie klachten. Deze klachten zijn op grond van het klachtenreglement niet ontvankelijk verklaard. 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 vochtoverlast in de kruipruimte van de woning. De 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 naar tevredenheid afgehandeld
2. Een voormalige huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen heeft zich opnieuw ingeschreven als woningzoekende en een klacht ingediend. De woningzoekende wenst voor de eerder gehuurde woning opnieuw een huurovereenkomst af te sluiten. Het bepaalde in het reglement (artikel 1) van de Regionale Klachtencommissie laat het niet toe dat de klacht in behandeling werd genomen. Een klager moet namelijk huurder zijn van één van de aangesloten woningcorporaties. Klager is hierover schriftelijk op de hoogte gebracht en geadviseerd om via het reguliere woningtoewijzingsbeleid te reageren op een beschikbare huurwoning.

Woonstichting Hulst:

1. Een klager heeft een klacht ingediend over de einddatum van de huuropzegging. Nadat contact is opgenomen met de werkorganisatie is gebleken dat de corporatie onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om de klacht op te lossen. Het bepaalde in het reglement van de Regionale Klachtencommissie (artikel 5 lid 1. sub e.) laat het niet toe de klacht in behandeling te nemen. Klager is hierover schriftelijk geïnformeerd. De klacht is voor verdere behandeling doorgestuurd naar de woningcorporatie en naar tevredenheid afgehandeld.