



Jaarverslag 2023

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.

Jaarlijks gaan de commissieleden van de klachtencommissie en het bestuur van de drie Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties gezamenlijk in overleg. Aandachtspunten tijdens het overleg waren het actualiseren van het klachtenreglement en de naamgeving van de Regionale Klachtencommissie.

Actualiseren klachtenreglement:

Volgens de Woningwet moeten woningcorporaties voor de afhandeling van klachten over het doen of nalaten bij de uitvoering van een huurovereenkomst door de corporatie, een reglement opstellen. Aedes heeft hiervoor sinds 2011 een voorbeeldreglement opgesteld. Dit reglement is voor het laatst in 2018 geactualiseerd. Met de wijziging van de Woningwet per 1 januari 2022 heeft de Minister bepaald om het voorbeeld klachtenreglement 2018 van Aedes op een aantal onderdelen te herzien en waar nodig aan te passen. Op basis van het voorbeeld klachtenreglement van Aedes per 1 februari 2023, is het klachtenreglement in 2023 geactualiseerd.

Naamswijziging Regionale Klachtencommissie:

De benaming "Regionale Klachtencommissie" is een algemeen begrip. De commissie en het bestuur van de drie Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties hebben dan ook besloten dat de klachtencommissie in de toekomst verder gaat onder de naam "Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen".

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 2023 was de klachtencommissie als volgt samengesteld:

- De heer mr. A.P.E. de Brouwer Voorzitter
Lid sinds 1 juni 2019
Benoemd tot 1 juni 2027
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

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

Ontvangen Klachten

In 2023 ontving de Regionale Klachtencommissie vier 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. Daarnaast is er een klacht ontvangen bestaande uit twee deelonderwerpen. Eén deelonderwerp is niet ontvankelijk verklaard. Het tweede deelonderwerp is ontvankelijk verklaard en wordt nog 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. De klachtencommissie heeft een anonieme melding ontvangen over het tuinonderhoud van een huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Het bepaalde in reglement van de Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen (artikel 5 lid 1. sub b) laat het niet toe de klacht in behandeling genomen. De commissie heeft de klacht voor verdere behandeling doorgestuurd naar de corporatie. De klacht is vervolgens door de werkorganisatie afgehandeld
2. Van een huurder is een klacht ontvangen over geluidsoverlast. Huurder woont in een tussenwoning en ervaart met de komst van nieuwe burens geluidsoverlast van 'normale' leefgeluiden, wat storend is. Huurder is van mening dat de door haar bewoonde huurwoning niet goed is geïsoleerd. Om de geluidsoverlast te beperken heeft huurder in dit verband aan de corporatie gevraagd een geluidsisulerende wand tegen de woningscheidende muur aan te brengen in de woning. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is van mening dat de technische staat van de woning in orde is. Het woningtype van huurder is destijds conform het bouwbesluit gebouwd. Gelet op het bouwjaar, is de woning nou eenmaal gehorig. Het verzoek voor het plaatsen van een geluidsisulerende wand heeft de corporatie afgewezen.

Op basis van de ontvangen informatie acht de klachtencommissie de klacht over het niet uitvoeren van een technische voorziening aan de woning door de corporatie ontvankelijk en neemt de commissie de klacht in behandeling. Tijdens een hoorzitting zijn zowel de huurder als twee vertegenwoordigers van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

De Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen stelt na beraad vast dat Woongoed Zeeuws-Vlaanderen het verzoek voor het aanbrengen van een geluidsisulerende wand tegen de woningscheidende muur, niet ten onrechte heeft geweigerd. De woning waarin de huurder woont is destijds conform het bouwbesluit gebouwd. Bij dit woningtype zijn de woningscheidende muren niet voorzien van een spouwmuur wat met zich meebrengt dat burengeluiden sneller hoorbaar en mogelijk hinderlijk kunnen zijn. De door huurder ervaren 'normale' leefgeluiden zijn dan ook inherent aan de woning. Verder is de commissie van mening dat er geen sprake is van onrechtmatige overlast. De klacht van huurder is immers niet gericht is tegen het gedrag van de burens. Volgens de huurder veroorzaken de burens de door huurder ervaren geluidsoverlast niet bewust.

Gelet op de technische aard van de klacht, namelijk het plaatsen van een geluidsisulerende wand tegen de woningscheidende muur voor het beperken van de ervaren geluidsoverlast, heeft Woongoed Zeeuws-Vlaanderen de klacht voorgelegd aan een opzichter. Om deze reden heeft de corporatie verder geen aandacht besteed aan de door huurder ervaren geluidsoverlast en hiervoor niet Sociaal Beheer ingeschakeld, wat de commissie jammer vindt.

De klachtencommissie acht de klacht over het niet plaatsen van een geluidsisolerende wand tegen de woningscheidende muur niet gegrond. Hoewel de klacht gaat over het uitblijven van technische maatregelen geeft de commissie Woongood Zeeuws-Vlaanderen in overweging om een wijkbeheerder een traject te laten starten voor de door huurder ervaren geluidsoverlast

De regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen heeft haar advies schriftelijk medegedeeld aan Woongood Zeeuws-Vlaanderen en klager. Woongood Zeeuws-Vlaanderen heeft het advies van de klachtencommissie opgevolgd. Tijdens een voordeurgesprek heeft de huurder aan een wijkbeheerder kenbaar gemaakt dat er nagenoeg geen sprake meer is van overlast door leefgeluiden. Met de huurder is afgesproken dat er bij toenemende overlast, de huurder contact opneemt met Woongood Zeeuws-Vlaanderen. De corporatie heeft van de huurder verder niets meer vernomen.

3. Een huurder heeft een klacht ingediend met betrekking tot het niet verlenen van toestemming door de corporatie voor het plaatsen van een scootmobielstalling in de voortuin. Tot deze toestemming behoorde ook het realiseren van de daarbij behorende maatwerkvoorzieningen.

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

De Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen stelt na beraad vast dat Woongood Zeeuws-Vlaanderen in alle redelijkheid heeft kunnen komen tot het afwijzen van een scootmobielstalling in de voortuin en de motivatie hiervoor van de corporatie voldoende is onderbouwd. De door huurder aangemerkte ruimte in de voortuin voor een scootmobielstalling is volgens de commissie ontoereikend. De achtertuin acht de commissie fysiek geschikt voor het plaatsen van een scootmobielstalling.

De commissie is er niet van overtuigd dat het handelen van Woongood Zeeuws-Vlaanderen de oorzaak is voor de ontoegankelijkheid van de tuin, berging of nog te plaatsen scootmobielstalling. Huurder heeft het risico genomen om zonder toestemming voor het ingaan van de huurovereenkomst en voorafgaand de sleuteloverdracht te starten met het aanleggen van de vijver. Bij de aanleg van de vijver heeft de huurder er bewust voor gekozen de vijver in het bestaande pad van de achtertuin te realiseren. Voor het inkorten van de tuin ontvangt de huurder tot einde huurovereenkomst een huurcompensatie. Het aanpassen van de tuin is dan ook niet relevant voor de voorliggende klacht.

De poort en de situering van de berging op zich, staat de huurder niet in de weg om op een redelijke manier met een scootmobiel langs de achterkant de tuin te betreden. De mogelijke belemmering van de bestaande vijver in het pad, is het eigen risico van huurder. De stenen van de vijverrand liggen op de folie op het pad en vormen een obstakel. De commissie vraagt zich af of de huurder voldoende heeft gekeken naar een eenvoudige oplossing voor dit enige fysieke probleem dat er zou kunnen zijn. Volgens de commissie is het eenvoudig om de folie van de vijverrand onder het pad te leggen. Met deze aanpassing komt het pad technisch gezien terug in de normale breedte.

Huurder beroept zich op het feit dat de corporatie de kosten voor het verplaatsen van een onroerend goed in de tuin van een bewoner in hetzelfde woningblok wel voor haar rekening heeft genomen. De commissie is van mening dat deze situatie niet te vergelijken is met de situatie van de huurder. In tegenstelling tot deze huurder heeft klager geen toestemming gevraagd en gekregen om voor ingangsdatum van het huurcontract

werkzaamheden uit te voeren in de achtertuin. Nu dat de enige grondslag is welke is aangevoerd voor het kostenaspect, is de commissie van mening dat de kosten niet verhaalbaar zijn op Woongoed Zeeuws-Vlaanderen.

De klachtencommissie is van mening dat de klacht over het weigeren van de corporatie voor het plaatsen van een scootmobielstalling in de voortuin en het realiseren van de daarbij behorende maatwerkvoorzieningen ongegrond is. De commissie verwacht van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen dan ook geen verdere actie.

De Regionale Klachtencommissie heeft haar advies schriftelijk medegedeeld aan Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en klager.

Woonstichting Hulst:

1. Van een huurder is een klacht bestaande uit twee deelonderwerpen ontvangen. Het eerste deelonderwerp betreft een klacht met betrekking tot het uitvoering van onderhoudswerkzaamheden aan de woning. Uit de ontvangen informatie blijkt dat de corporatie onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om de klacht op te lossen. Het bepaalde in artikel 5. Lid 1. Sub e. van het reglement laat het niet toe de klacht in behandeling te nemen. De klacht is voor verdere behandeling doorgestuurd naar de werkorganisatie. Huurder is hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. De klacht is vervolgens door Woonstichting Hulst naar tevredenheid afgehandeld.

Het tweede deelonderwerp gaat over het uitblijven van communicatie over de voortgang van het onderzoek naar de oorzaak van een ontstane brand onder zonnepanelen. Op basis van de ontvangen informatie verklaart de commissie de klacht over het uitblijven van communicatie ontvankelijk en neemt de commissie de klacht in behandeling.

Nadat een datum is ingepland voor de hoorzitting, is op verzoek van de huurder de hoorzitting tot nader bericht uitgesteld. Van de huurder is nog geen bericht ontvangen voor het inplannen van de hoorzitting.