

Terneuzen, 1 maart 2018

## **VERSLAG REGIONALE KLACHTENADVIESCOMMISSIE VERSLAGJAAR 2017**

In 2017 is de Regionale Klachtenadviescommissie niet in vergadering bijeen geweest. Wel heeft de commissie in januari 2017 twee klachten ter behandeling aangeboden gekregen.

### **Klachten**

1. Het eerste dossier betreft een klacht van een huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Het betrof een klacht met betrekking tot een aantal uit te voeren werkzaamheden in de keuken van de huurwoning. De klacht is niet behandeld in de commissie, omdat na intern overleg afspraken zijn gemaakt met betreffende huurder over het oplossen van de klacht. De gemaakte afspraken zijn schriftelijk vastgelegd en gecommuniceerd met betrokkene.

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 een klacht ontvangen van een toekomstige huurder (ingeschrevene als woningzoekende) van Woonstichting Hulst.

Het bepaalde in het reglement (artikel 1) van de Regionale Klachtenadviescommissie liet niet toe dat de klacht in behandeling werd genomen. Een klager moet namelijk huurder zijn van een van de aangesloten woningcorporaties.

Inzake hiervoor genoemde klacht is klager hierover in kennis gesteld en is de mogelijkheid geboden zijn verhaal te doen in aanwezigheid van de voorzitter en ambtelijk secretaris van de commissie. Daarbij is door de voorzitter nadrukkelijk aangegeven dat het gesprek niet gezien kan worden als een formele klachtbehandeling. In het gesprek met betrokkene is aangegeven dat een dergelijk gesprek mede gezien moet worden om de leerpunten en signalen mee te nemen bij het beoordelen van klachten.

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

In 2016 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 werd echter niet gehaald.

Het Platform Zeeuws-Vlaamse Corporaties heeft destijds besloten aan te sluiten bij de landelijke geschillencommissie zodra deze bij wet is bekrachtigd. Dat betekent dus dat de huidige klachtencommissie ontbonden wordt zodra de landelijke geschillencommissie van kracht gaat.

Via een wetsvoorstel inzake de landelijke geschillencommissie wordt een en ander geregeld. De behandeling is steeds opgeschort totdat het nieuwe kabinet er was. Inmiddels is er een nieuw kabinet en is deze kwestie opnieuw op de politieke agenda geplaatst. Verwacht wordt dat het wetsvoorstel in het voorjaar van 2018 in de kamer wordt behandeld.

Tanja van Vlierberghe  
ambtelijk secretaris

Dit verslag is opgemaakt door de ambtelijk secretaris van de Regionale Klachtenadviescommissie, Tanja van Vlierberghe, 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