



Jaarverslag 2024

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.

Jaarlijks gaan de commissieleden van de klachtencommissie en het bestuur van de drie Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties gezamenlijk in overleg. Een aandachtspunt tijdens het overleg was de samenstelling van de klachtencommissie.

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 2024 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
- Mevrouw M. de Rijcke Commissielid
Lid sinds 10 augustus 2024
Benoemd tot 10 augustus 2028
Herbenoembaar

De heer Van der Hooff heeft op voordracht van de huurdersorganisaties zitting in de klachtencommissie en per 10 augustus 2024 aftredend en niet meer herbenoembaar. Op 10 augustus 2024 is mevrouw M. De Rijcke, na instemming van de huurdersorganisaties met de voordracht, benoemd door de bestuurders en toegetreden tot de klachtencommissie.

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 2024 ontving de Regionale Klachtencommissie Zeeuws-Vlaanderen een klacht van een huurder van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Deze klacht is op grond van het klachtenreglement niet ontvankelijk verklaard.

Een ontvankelijk verklaarde klacht uit 2023 van een huurder van Woonstichting Hulst, was tevens nog in behandeling bij de commissie. De hoorzitting voor het behandelen van deze klacht is destijds op verzoek van de klager tot nader bericht uitgesteld. Omdat van klager geen reactie meer is ontvangen heeft de commissie begin 2024 per brief geïnformeerd of de klager de klacht wenst te handhaven. Hierbij is aangegeven dat bij het uitblijven van een reactie, de commissie de klacht als ingetrokken beschouwd en het dossier sluit. Nadat van klager geen reactie meer is ontvangen, heeft de klachtencommissie per brief bevestigd dat de commissie het dossier sluit.

Onderstaand een weergave van ontvangen klacht in 2024. Om de privacy van de klager te waarborgen is het klachtenverslag geanonimiseerd.

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen:

Van een huurder is een klacht met een aantal deelonderwerpen ontvangen over technische gebreken aan 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 van op de hoogte gebracht. De commissie heeft de klacht voor verdere behandeling doorgestuurd naar de corporatie. De klacht is vervolgens door de werkorganisatie afgehandeld.