



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 30 januari 2020

Kenmerk: 2020-002, K-2020-001

Klager: [klagers], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Mozaïek Wonen, gevestigd te Gouda

Verloop van de procedure

- [klagers] hebben op 9 januari 2020 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie).
- De Commissie heeft klagers op 10 januari 2020 om nadere informatie verzocht.
- Klagers hebben de Commissie op 20 januari 2020 een afschrift gestuurd van de brief die zij van Mozaïek Wonen hadden ontvangen, gedateerd 18 december 2019.
- De Commissie heeft de ontvankelijkheid van het verzoek van klagers op 29 januari 2020 besproken en vervolgens uitspraak gedaan.

Klacht

Klagers huren een woning van woningcorporatie Mozaïek Wonen. Klagers hebben bij de klachtencommissie van de corporatie een verzoek ingediend om compensatie voor de hogere gasrekeningen die zij ontvangen sinds in 2016 de verwarmingsinstallatie in de woning werd gewijzigd van blokverwarming naar centrale verwarming. De klachtencommissie heeft het verzoek doorgestuurd aan Mozaïek Wonen. De corporatie heeft het verzoek om compensatie afgewezen. Klagers wendden zich vervolgens tot de Commissie Governancecode met een klacht over de afwijzing van het verzoek om compensatie.

Toetsingskader

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...) het verzoek betrekking heeft op een klacht die ontvankelijk kan zijn bij een klachtencommissie, ingesteld op grond van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (...), en de indiener van het verzoek niet aantoont dat hij de klacht aan die klachtencommissie heeft voorgelegd (artikel 12 lid 2 onder f Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties).

Beoordeling ontvankelijkheid

De klachtenprocedure van de corporatie is nog niet volledig doorlopen nu de procedure bij de onafhankelijke klachtencommissie van de corporatie nog niet is afgehandeld. De klachtencommissie heeft de klacht van klagers niet inhoudelijk behandeld en geen uitspraak gedaan, maar de klacht doorgestuurd aan de corporatie. De klachtencommissie kan op grond van haar reglement een klacht doorzenden aan de corporatie, onder mededeling daarvan aan klager,



indien de corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. Klagers hebben ten aanzien van hun verzoek om compensatie geen gelijk gekregen van de corporatie en kunnen daarover bij de onafhankelijke klachtencommissie alsnog een klacht indienen.

Uit het hierboven vermelde toetsingskader blijkt dat de Commissie een klacht niet inhoudelijk mag behandelen als deze kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie en "de indiener van het verzoek niet aantoont dat hij de klacht aan die klachtencommissie heeft voorgelegd". Klagers hebben in dit geval hun klachten wel aan de klachtencommissie voorgelegd, maar de klachtencommissie heeft de klachten niet behandeld, maar doorgezonden aan de corporatie. Met de formulering uit het toetsingskader wordt bedoeld op situaties waarin klachten nog niet zijn ingediend bij de klachtencommissie, terwijl die klachten daar wel ontvankelijk zouden zijn. In het geval van klagers is hun klacht eerst na de afwijzing van de corporatie ontvankelijk bij de klachtencommissie. Zij dienen hun klacht bij de klachtencommissie in te dienen. Dat zij in een eerder stadium ook een klacht bij de klachtencommissie hebben ingediend maakt dat niet anders, omdat de klacht toen niet-ontvankelijk was. Nu vast staat dat de klachtencommissie de klacht nog niet heeft behandeld, beoordeelt de Commissie het verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk.

Uitspraak

De klacht is niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,
[handtekening]

Mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck

Voorzitter

Afschrift aan: de directeur-bestuurder van Mozaïek Wonen