



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 5 december 2019

Kenmerk: 19-096, K-2019-022

Klager: [klager], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Mozaïek Wonen, gevestigd te Gouda

Klacht

Klager en zijn echtgenote (hierna: klagers) betalen een hogere gasrekening sinds in 2016 de verwarmingsinstallatie in de woning die zij huren van de woningcorporatie Mozaïek Wonen werd gewijzigd van blokverwarming naar centrale verwarming. Klagers stellen dat Mozaïek Wonen de toezegging de woning te isoleren niet is nagekomen en zich niet aansprakelijk acht voor de hogere gasrekening. Desgevraagd geven klagers aan dat zij deze klacht niet hebben voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van Mozaïek Wonen. Dat de klacht bij de klachtencommissie moet worden ingediend met een uit te printen formulier zou een belemmering vormen voor klagers omdat zij niet over een printer beschikken. Daarnaast zouden bureaus die langs deze weg een klacht hebben ingediend daar niets op hebben vernomen, aldus klagers.

Toetsingskader

De Commissie beoordeelt een verzoek om een uitspraak als niet-ontvankelijk, indien (...) het verzoek betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door een klachtencommissie, ingesteld op grond van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (...), of aan die commissie zijn voorgelegd (artikel 12 lid 1 onder f Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties).

Beoordeling

De klachtenprocedure van de corporatie is nog niet volledig doorlopen nu een procedure bij de onafhankelijke klachtencommissie van de corporatie nog openstaat. Klachten dienen bij die commissie schriftelijk te worden ingediend en dat kan ook op andere wijze dan met behulp van een te printen formulier, namelijk per brief. Zoals uit het hierboven vermelde toetsingskader blijkt, mag de Commissie een klacht niet inhoudelijk behandelen als deze kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Nu vast staat dat klagers zich nog niet tot de klachtencommissie hebben gewend, beoordeelt de Commissie het verzoek om een uitspraak als kennelijk niet-ontvankelijk.

Uitspraak

De klacht is kennelijk niet-ontvankelijk.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Y.E.M.A. Timmerman-Buck', written over a horizontal line.

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

Voorzitter

Afschrift aan: de directeur-bestuurder van Mozaïek Wonen