



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 16 maart 2020

Kenmerk: 2020-007, K-2020-015

Klager: [klager], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Woonbedrijf Ieder1, gevestigd te Deventer

Klacht

Klager huurt een woning van woningcorporatie Woonbedrijf Ieder1. De klacht betreft de wijze van communiceren en handelen van een medewerker van de corporatie ten aanzien van het verzoek van klager om tijdelijke coulance met betrekking tot huurbetalingen wegens problemen waar klager naar eigen zeggen geen invloed op heeft. Klager voelt zich niet gehoord doordat de corporatiemedewerker het standaardbeleid bij huurachterstanden toepast, waarbij uiteindelijk een deurwaarder wordt ingeschakeld. Verder werkt de medewerker niet mee aan de behandeling van de klacht die klager hierover bij de huurdersorganisatie van de corporatie heeft ingediend, aldus klager. Klager geeft desgevraagd aan dat hij de klacht onder andere bij de bestuurder van de corporatie en bij de klachtenadviescommissie heeft ingediend. Van de bestuurder is een inhoudelijke reactie met een aanbod ontvangen, van de klachtenadviescommissie heeft hij een ontvangstbevestiging ontvangen.

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 (...) (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 corporatie nog niet is afgehandeld. De corporatie heeft klager immers een aanbod gedaan waarop hij nog kan reageren. Ook is de procedure bij de onafhankelijke klachtencommissie van de corporatie nog niet doorlopen. Klager heeft bij deze commissie immers wel een klacht ingediend en daarvan een ontvangstbevestiging ontvangen, maar de klacht is verder nog niet behandeld.

Het hierboven geciteerde toetsingskader vermeldt dat de Commissie een klacht niet inhoudelijk mag behandelen als deze kan worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Dit betekent dat klager eerst de procedure bij de onafhankelijke klachtencommissie moet doorlopen. Pas daarna kan de Commissie zich uitspreken. Nu vast staat dat de klachtencommissie de klacht nog niet heeft behandeld, beoordeelt de Commissie het verzoek om een uitspraak als kennelijk niet-ontvankelijk.



Uitspraak

De klacht is kennelijk niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,
[handtekening]

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

Afschrift aan: de directeur-bestuurder van Woonbedrijf Ieder1