



## **Commissie Governancecode Woningcorporaties**

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum: 9 februari 2021

Kenmerk: 2021-011, K-2020-015

Klager: Bewonerscommissie [naam wooncomplex], vertegenwoordigd door de voorzitter, [naam], wonende te [woonplaats]

Corporatie: Stichting HW Wonen, gevestigd te Oud-Beijerland (hierna: HW Wonen)

### Klacht

De bewoners van een ongeveer tien jaar oud wooncomplex hebben vanaf het begin klachten over de warmte- en kouderegeling van het gebouw en de hoogte van de stookkosten. HW Wonen heeft voorzien in verschillende vormen van tijdelijke compensatie die werden beëindigd nadat de gebreken naar de mening van de corporatie waren verholpen. In 2017 heeft de Klachten Advies Commissie uitspraak gedaan op een klacht van een bewoner, ondersteund door de bewonerscommissie, over de hoge stookkosten. De klacht werd deels ongegrond en deels gegrond verklaard en geadviseerd werd nader onderzoek te doen naar de installatie. Omdat de klachten aanhielden heeft de bewonerscommissie de Woonbond gevraagd een onderzoek te doen naar de stookkosten en het rapport hiervan in 2020 aan HW Wonen toegestuurd met het verzoek de warmtelevering te verbeteren. HW Wonen vond in het rapport geen nieuwe inzichten die aanleiding zouden kunnen zijn voor aanpassing van de bestaande regeling. Op een verzoek van de bewonerscommissie om een gesprek met de directie werd geen reactie ontvangen. De bewonerscommissie dient een klacht in bij de Commissie Governancecode omdat de klachten over de warmtevoorziening nog niet zijn opgelost.

### Toetsingskader

De Commissie moet handelen volgens het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement). In artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement staat onder andere dat een klacht bij de Commissie niet door de Commissie in behandeling mag worden genomen, als die klacht niet eerst is ingediend bij de externe klachtencommissie van de woningcorporatie. Dan moet de Commissie volgens het Reglement het verzoek van klager om een uitspraak van de Commissie als niet-ontvankelijk beoordelen.

### Beoordeling ontvankelijkheid

De bewonerscommissie (hierna: klager) heeft de Commissie gemeld dat het onderzoek door de Woonbond en de reactie daarop van HW Wonen nieuwe feiten opleveren en daarmee een andere situatie betreffen dan die waarover de Klachten Advies Commissie in 2017 heeft geoordeeld. Over deze situatie is nog niet een klacht bij de Klachten Advies Commissie ingediend. Omdat klager eerst de procedure bij deze externe Klachten Advies Commissie moet doorlopen kan de Commissie niet tot behandeling van de klacht overgaan. De Commissie beoordeelt het verzoek om een uitspraak daarom 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 Stichting HW Wonen