

Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 9 juli 2024

Kenmerk 2024-U-07, K-2024-17

Klager [Klager], wonende te [plaats]

Corporatie Stichting WBO Wonen, gevestigd te Oldenzaal

Klacht

De kern van de klacht van [klager] over WBO Wonen betreft de wijze van klachtbehandeling. Naar aanleiding van meldingen, klachten en bezwaren van [klager] is WBO Wonen met [klager] in gesprek gegaan, maar die gesprekken hebben de problemen niet opgelost omdat de medewerkers van WBO Wonen wel toezeggingen doen, maar die toezeggingen naar de mening van [klager] vervolgens niet nakomen. [Klager] licht de klacht toe aan de hand van drie kwesties waarover [klager] tussen 2021 en 2024 contact met WBO Wonen heeft gehad.

Bevoegdheid Commissie

De Commissie kan niet oordelen over kwesties aangaande de huurovereenkomst, waaronder de servicekosten. De Commissie kan evenmin oordelen over schendingen van de AVG, daartoe zijn andere instanties ingericht en is de Commissie niet bevoegd. De Commissie kan geen schadevergoeding toekennen of de corporatie opleggen om aan klager een bepaald bedrag te betalen, ook daartoe bestaan andere instanties.

Voor zover de klacht ziet op de wijze van communiceren van medewerkers van WBO Wonen met [klager], het nakomen van afspraken en de afhandeling van klachten is de Commissie wel bevoegd, maar geldt het volgende.

Beoordeling ontvankelijkheid

[Klager] en WBO Wonen hebben herhaalde pogingen gedaan om in de genoemde kwesties tot een oplossing te komen, maar dat heeft niet geleid tot een resultaat waar [klager] tevreden mee is.

Indien de corporatie en de klager onderling niet tot een oplossing komen, dient de klacht volgens het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties daarna voorgelegd te worden aan de externe klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 onder f van het Reglement. In geval van [klager] is dat de regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o., waarbij WBO Wonen is aangesloten. Pas daarna kan de Commissie de klacht in behandeling nemen.

Uit de stukken blijkt niet dat [klager] de klachten heeft voorgelegd aan de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. Dit betekent dat [klager] eerst de procedure bij deze externe geschillencommissie moet doorlopen en de Commissie niet tot behandeling van de klacht kan 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. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan: het bestuur van Stichting WBO Wonen