



INFORMATIE VOOR CORPORATIES

Achtergrond

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid (KCWZH) is op 1 januari 2015 ontstaan uit het samengaan van de Geschillencommissie Huursector (regio Haaglanden) en de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid. De deelnemende corporaties beheren ruim 285.650 woningen in (voornamelijk) Zuid-Holland (peildatum 2022). Per jaar worden er ca.140 klachten behandeld (peildatum 2022). De actuele cijfers kunnen worden teruggevonden in het meest recente Jaarverslag.

Convenant

De KCWZH bestaat op grond van een convenant dat gesloten is tussen de deelnemende corporaties. Er is bewust gekozen voor deze vorm van samenwerking om de kwaliteit zo hoog (en de kosten zo laag) mogelijk te houden.

Samenstelling en werkgebied

De commissie kent 9 leden die steeds per drie personen (in 'kamers') samenwerken in vier delen van Zuid-Holland: Haaglanden, Rotterdam-Rijnmond, Drechtsteden en Gorinchem. In de commissie zijn verschillende disciplines vertegenwoordigd: bouwkundig, juridisch en maatschappelijk.

Reglement

De deelnemende corporaties en hun huurdersvertegenwoordigers hebben gezamenlijk een reglement afgesproken voor de klachtenbeslechting. Dat reglement is terug te vinden op de website van de commissie, welke geraadpleegd kan worden via www.kcwzh.nl/documenten.

Benoeming leden klachtencommissie

De commissie is geheel onafhankelijk. De leden worden per twee bij toerbeurt benoemd door de deelnemende corporaties. Periodiek treden er leden na afloop van hun zittingsperiode af. De stuurgroep stelt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie de openvallende plaatsen vacant, zorgt voor een selectieprocedure en stelt de geselecteerde kandidaten voor aan het bestuur die vervolgens over (kan) gaan tot de benoeming. Aftredende leden zijn in de regel herbenoembaar. Benoemingen vinden plaats voor vier jaar. Ieder lid kan tweemaal herbenoemd worden met een maximale zittingsduur van drie termijnen.

Stuurgroep en diens benoeming

Omdat er geen sprake is van een rechtspersoon hebben de deelnemende corporaties zich verplicht tot het faciliteren en instandhouding van de commissie. Verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding is een stuurgroep, die bestaat uit twee leden namens de verhuurders en twee leden namens de huurders. Ook hier is sprake van benoemingen voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid tot tweemaal herbenoemd te worden, met een maximale zittingsduur van drie termijnen.

Secretariaat

Alle secretariële werkzaamheden voor de commissie (post, registratie, plannen zittingen, verslaglegging, archivering en website) gebeurt door een professioneel bureau (Cantrijn uit Gorinchem).

Financieel

Door de 'lichte' organisatievorm blijven de kosten voor de klachtenbeslechting beperkt. Deelnemende corporaties betalen naar rato van hun woningbezit mee aan de vaste kosten (in 2022 ca. € 0,25 per wooneenheid). Zijn er geen klachten, dan zijn de kosten beperkt tot dat bedrag. Zijn er wel klachten, dan komen de kosten daarvan (correspondentie, beoordeling, onderzoek, zitting, verslaglegging, correspondentie en publicatie) voor rekening van de betrokken corporatie. De gemiddelde kosten daarvan bedragen ongeveer € 667,00 per klacht (peildatum 2022).

Herziene Woningwet

In de herziene Woningwet is bepaald dat corporaties zich moeten bedienen van één gelijkloidend reglement. Daarbij is het modelreglement van Aedes door de minister aangewezen als standaard. Dat reglement dateert uit 2023.

De minister vindt voorts dat er één landelijke – of hooguit tien regionale – commissie(s) zou moeten zijn. Vanuit de KCWZH pleiten we hard voor het laatste. Onze commissie heeft immers laten zien dat het mogelijk is om zowel effectief als efficiënt te zijn en bovendien met gezag en gerespecteerd en met weinig bureaucratie te kunnen opereren. Dat willen we graag zo houden.

Belangstelling?

Corporaties die belangstelling hebben om deel te nemen aan de KCWZH zijn van harte welkom. Voor nadere informatie en voorwaarden stuurt u een bericht aan het secretariaat: info@kcwzh.nl