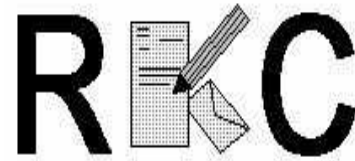


## Gezamenlijke commissie van woningcorporaties voor de behandeling van klachten

Secretariaat Regionale Klachtencommissie  
Noord-Groningen  
Postbus 103  
9780 AC Bedum



### **Jaaroverzicht 2010 van de Regionale Klachten Commissie Noord-Groningen.**

#### **Voorwoord.**

Met dit jaarverslag informeert de klachtencommissie u over haar werkzaamheden in 2010.

De Klachtencommissie behandelt klachten van huurders en voormalig huurders van de aangesloten corporaties.

Doel is huurders, ex-huurders en woningzoekenden een laagdrempelige mogelijkheid te geven in beroep te gaan tegen de afwijzing van hun klacht bij één van de aangesloten corporaties. De commissie streeft naar een goede bereikbaarheid, heldere procedures, een zorgvuldige afhandeling en korte doorlooptijd van de klachtbehandeling. Waar mogelijk probeert de commissie door bemiddeling partijen dichter bij elkaar te krijgen. Het herstel van het vertrouwen tussen corporatie en huurder en het aanreiken van beleidsmatige verbeterpunten aan de corporaties staat centraal.

In dit jaarverslag kunt u gedetailleerd kennisnemen van de werkzaamheden die de commissie het afgelopen jaar heeft verricht.

Bij de commissie zijn vier corporaties aangesloten, met in totaal ca. 8.600 woningen.

Genoemde organisaties hebben zich met de instelling van deze commissie ten doel gesteld voor (ex) huurders en woningzoekenden een voorziening te treffen waarmee het voor de betrokkenen mogelijk wordt om met weinig drempels, in relatief korte tijd en op een heldere inzichtelijke manier in beroep te kunnen gaan tegen een door een van de aangesloten corporaties afgewezen klacht.

De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in een reglement.



## Deelnemende corporaties – werkgebied.

De volgende toegelaten instellingen, waarvan volledigheidshalve ook het woningbezit per 31 december 2010 is vermeld, zijn aangesloten bij de Regionale Klachten Commissie Noord-Groningen en vormen gezamenlijk het werkgebied.

Het aantal woningen van de gezamenlijke woningcorporaties binnen het werkgebied van de commissie is.



De Delthe 538 woningen en 11 garages.



SUW 752 woningen 4 bedrijfspanden.



Marenland 2308 woningen,  
2 gezondheidscentra,  
364 garages, en 24 overige bedrijfspanden.



Wierden en Borgen 5050 woningen  
2 bedrijfspanden,  
3 kinderdagverblijven 280 garages.

## **Werkwijze van de Klachtencommissie.**

De commissie neemt een klacht pas in behandeling, nadat deze eerst ter behandeling is voorgelegd aan de desbetreffende woningcorporatie. Levert interne behandeling bij de woningcorporatie geen bevredigend resultaat op, dan krijgt klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie en zijn visie op de klacht toe te lichten tijdens een hoorzitting.

Zo nodig kan de commissie externe deskundigen inschakelen. Ook kan de commissie ter plekke zelf poolshoogte nemen.

Aan de hand van de stukken en wat de commissie tijdens de hoorzitting verneemt en overige bevindingen vormt de commissie zich een oordeel en brengt op basis daarvan een bindend advies uit. Binnen twee weken na het uitbrengen van het advies moet de corporatie aangeven wat zij met het advies van de commissie doet. De corporatie kan alleen op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het advies. Dit is de afgelopen jaren niet voorgekomen. Voor de klager staat altijd beroep bij de civiele rechter open. Gedurende de gehele procedure onderhoudt het secretariaat contact met klager en corporatie.

De commissie beoogt deugdelijk juridisch advies te geven, maar tegelijkertijd op een niet formele wijze de klacht op een redelijke en rechtvaardige wijze te behandelen. Vandaar dat ter zitting getracht wordt tot een vergelijk te komen.

De commissie behandelt geen klachten met betrekking tot het woonruimteverdeelsysteem of de hoogte van de huur. Ook klachten waarover een procedure bij de civiele rechter of huurcommissie loopt worden niet in behandeling genomen.

Door de deelname van meerdere corporaties aan de klachtenregeling kan eenheid in de afdoening en beoordeling van klachten worden bewerkstelligd en kan de secretariaatsfunctie professioneel worden ingevuld. Het secretariaat is gedurende kantooruren telefonisch bereikbaar.

Aan de procedure bij de Klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.



## **Bekendheid van de commissie.**

Elke corporatie draagt er zelf zorg voor dat haar huurders op de hoogte zijn van het bestaan en de werkwijze van de regionale klachtencommissie.

Toch is er altijd verbetering mogelijk. De verspreiding van het jaarverslag heeft zich steeds beperkt tot de aangesloten corporaties. De commissie streeft ernaar dat het verslag ook op hun website wordt geplaatst.

## **Samenstelling van de Klachtencommissie.**

Bij de oprichting hebben de corporaties de commissie professioneel opgezet en hebben zij mensen gezocht, die voor de taken van de commissie de gewenste ervaring en deskundigheid hebben.

De commissie opereert onafhankelijk zonder beïnvloeding vanuit het bestuur

Deze onafhankelijkheid komt tot uitdrukking door de samenstelling van de commissie: een huurder, een werknemer en een lid dat noch huurder, noch bestuurder noch werknemer is.

De klachtencommissie is per 31 december 2010 als volgt samengesteld:

Voorzitter	Mevrouw I. Tubben
Lid namens de huurders	De heer F. Boven
Lid namens de woningcorporaties	De heer R.T. Kramer
Vervangend lid namens de woningcorporaties	De heer W. Dieterman

Mevrouw A. de Haan-van Es is als ambtelijk secretaris toegevoegd aan de commissie.

## **Rooster van herbenoeming en aftreden.**

Conform het reglement kunnen leden van de commissie maximaal 3 aansluitende perioden van 3 jaar zitting hebben in de commissie.

Het rooster van herbenoeming/aftreden is als volgt:

Mevrouw I. Tubben	aanstelling: februari 2009,	herbenoeming: februari 2012
De heer F. Boven	aanstelling: oktober 2003,	aftredend: oktober 2012
De heer Dieterman	aanstelling: januari 2003,	aftredend: januari 2012
De heer Kramer	aanstelling: januari 1998,	aftredend: januari 2011

## **Klachten**

Gelet op het grote aantal huurders kan worden gezegd dat weinig klachten de klachtencommissie bereiken. Dit is ook de opzet van de procedure. Eerst dient de klacht bij de betreffende woningcorporatie te worden ingediend. De woningcorporatie zal alles in het werk stellen om de klacht te verhelpen. Pas als dit niet tot een oplossing heeft geleid komt de klachtencommissie in beeld. De klachtencommissie hoort de klacht aan en probeert vervolgens een oplossing te zoeken die zoveel mogelijk recht doet aan de klacht en de klager. Een geschil over een onderhoudsklacht vraagt een andere aanpak dan een klacht over geluidsoverlast veroorzaakt door de burens.

## Vergaderingen / zittingen



De klachtencommissie is dit jaar twee maal bijeengewees en heeft twee klachten in behandeling genomen. Er zijn dit jaar vier klachten aangemeld. Hiervan waren twee klachten die niet volgens de procedure van de klachtencommissie waren aangemeld. Deze zijn wel doorgespeeld naar de desbetreffende corporaties, en zijn hierna ook tot tevredenheid afgehandeld.

### **Klacht 2010-001: er wordt verzocht een uitspraak te doen over, schadevergoeding onnodig gemaakte kosten door het plaatsen van kunststof kozijnen.**

Deze klacht is binnengekomen op 6 april 2010. Hiervoor is een aantal malen telefonisch en schriftelijk contact geweest. Op 18 mei is een zitting gehouden.

Vervolgens is op 25 mei een advies uitgebracht en de klacht is conform de uitspraak van de RKC, door de corporatie afgehandeld.

### **Klacht 2010-002: dit is een melding waarvan de procedure niet goed is doorlopen.**

Deze is 1 september binnengekomen en doorgespeeld naar de directie van desbetreffende corporatie. Er is direct aangegeven dat de klacht al in behandeling was. De klacht is verholpen. Eén en ander is verwoord in een brief die de RKC van de directie van desbetreffende corporatie heeft ontvangen.

### **Klacht 2010-003: communicatie tussen huurder en verhuurder ten aanzien van de situatie rond de buurwoning**

De klacht is binnengekomen op 29 september. Na diverse pogingen telefonisch en schriftelijk om tot een vergelijk te komen is op 3 november een zitting gehouden. De klacht is conform de uitspraak van de RKC door de desbetreffende corporatie afgehandeld.

Eén en ander is verwoord in een brief die de RKC van de directie van de corporatie heeft ontvangen.

### **Klacht 2010-004: dit is een melding waarvan de procedure niet goed is doorlopen.**

De klacht is doorgestuurd naar de directie van desbetreffende corporatie en de klacht is daarna verholpen.

## Conclusie

Wederom kan worden gesteld dat toelichting en advies ter zitting of al voordat een zitting plaats vindt, vaak resulteert in een spoedige oplossing.

Aldus vastgesteld  
d.d. 16 maart 2011

