

Jaaroverzicht 2016 van de Regionale Klachtencommissie Noord-Groningen

Secretariaat Regionale Klachtencommissie
Noord-Groningen
Postbus 103
9780 AC Bedum



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Regionale Klachtencommissie Noord-Groningen, waarmee u kunt kennismaken van de werkzaamheden die de commissie het afgelopen jaar heeft verricht.

De klachtencommissie heeft tot doel te bemiddelen en zich zo nodig uit te spreken over klachten die huurders van aangesloten corporaties indienen. Daarbij is het van belang dat mensen werkelijk gehoord worden en dat vervolgens een onderbouwd oordeel wordt verstrekt. Klagers mogen hun verhaal doen en klachten worden serieus genomen. Het is een kwestie van zorgvuldigheid, transparantie en medemenselijkheid daarmee ruimhartig om te gaan. Vanzelfsprekend dienen alle klachten te worden getoetst aan het geldende (beleids)kader of de toepasselijke regels en dient de procedure zorgvuldig te worden doorlopen.

Jewan de Goede, voorzitter



Samenstelling commissie

De klachtencommissie is per 31 december 2016 als volgt samengesteld:

Voorzitter	De heer J. de Goede
Lid namens de huurders	De heer A.H. Senneker
Lid namens de woningcorporaties	De heer A. Hoeber
Vervangend lid namens de corporaties	De heer A. Westerveld

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

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

Het rooster van herbenoeming/afreden wordt daarmee als volgt gewijzigd:

De heer J. de Goede	aanstelling: februari 2015	herbenoeming: februari 2018
De heer A.H. Senneker	aanstelling: februari 2015	herbenoeming: februari 2018

De Regionale Klachtencommissie Noord-Groningen draagt bij aan een praktische, eerlijke en snelle oplossing van conflicten tussen met name huurders en hun woningcorporatie. Inmiddels heeft de klachtencommissie een jarenlange ervaring opgebouwd.

Bij de commissie zijn 4 corporaties aangesloten, met in totaal ca. 9.000 woningen. In het verslagjaar 2016 werden er in totaal drie klachten ingediend. Waarvan voor twee een zitting is uitgeschreven en daardoor zijn opgelost en één door bemiddeling van de Klachtencommissie is opgelost.

De commissie rekent het ook tot haar taak om in een klacht te bemiddelen. De commissie beschouwt het dan ook als een goed resultaat dat het niet noodzakelijk is geweest om de klacht formeel te behandelen en een uitspraak te doen.

De volgende toegelaten instellingen, waarvan volledigheidshalve ook het woningbezit per 31 december 2016 is vermeld, zijn aangesloten bij de Regionale Klachten Commissie Noord-Groningen en vormen gezamenlijk het werkgebied.

Aangesloten corporaties

<i>Stichting Uithuizer Woningbouw</i>	763	woningen	
<i>Woningstichting De Delthe</i>	543	woningen	
<i>Woningstichting Wierden en Borgen</i>	5.063	woningen	
<i>Woongroep Marenland</i>	2.425	woningen	

Het aantal woningen van de gezamenlijke woningcorporaties binnen het werkgebied van de commissie is ongeveer 9.000.

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.

Een goede klachtafhandeling biedt corporaties kansen als het gaat om de versterking van de relatie met de huurder en – meer in het algemeen – verbetering van het woonklimaat. Soms is de huurder niet tevreden over de wijze waarop de corporatie met zijn klacht is omgegaan. De huurder kan dan zijn klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is een onafhankelijke instantie die de klacht van de huurder beoordeelt. Het biedt een snelle, informele rechtsgang waar geen kosten aan zijn verbonden voor de huurder. Zowel de klagende huurder als de betreffende corporatie worden door de commissie gehoord. De Klachtencommissie beslist of de klacht gegrond is en probeert recht te doen aan alle belangen. De Klachtencommissie brengt een advies uit aan de betreffende corporatie. De ervaring leert dat de woningcorporatie in nagenoeg alle gevallen het advies van de Klachtencommissie opvolgt.

De commissie neemt een klacht pas in behandeling, nadat deze eerst door de klager 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. Indien de klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een zitting uitgeschreven

Vergaderingen en zittingen

Er zijn dit jaar drie verzoeken om bemiddeling binnengekomen.

De klachtencommissie heeft twee zittingen uitgeschreven.

Er was één verzoek niet geheel volgens de procedure van de klachtencommissie aangemeld. Deze is wel doorspeeld naar de desbetreffende corporatie en opgepakt door de corporatie.

- Leens, Wierden en Borgen, diverse onderhoudsklachten. Zitting uitgeschreven, advies door corporatie opgevolgd. Status: afgerond.
- Bedum. Melding dat er medewerkers en bedrijven zonder zijn toestemming bij klager op zijn erf kwamen om een en ander op te opnemen/te verhelpen. Klager heeft meerdere keren aangegeven dit niet te willen. Is voordat er een zitting is uitgeschreven opgepakt en afgehandeld door de corporatie. Status: afgerond.
- Winsum. Bemiddeling gevraagd over het niet plaatsen van een kraaienkap. Zitting uitgeschreven. Organisatie heeft het advies van de Klachtencommissie opgevolgd. Status: afgerond.

Conclusie

In het jaar 2016 heeft de klachtencommissie twee zittingen uitgeschreven, wat betekent dat de meeste klachten in onderling overleg zijn opgelost.

Aldus vastgesteld d.d. 18 april 2017

De Regionale Klachten Commissie Noord-Groningen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'P' followed by a long horizontal stroke that curves upwards at the end.

Namens deze,

P.M.J. de Goede, voorzitter