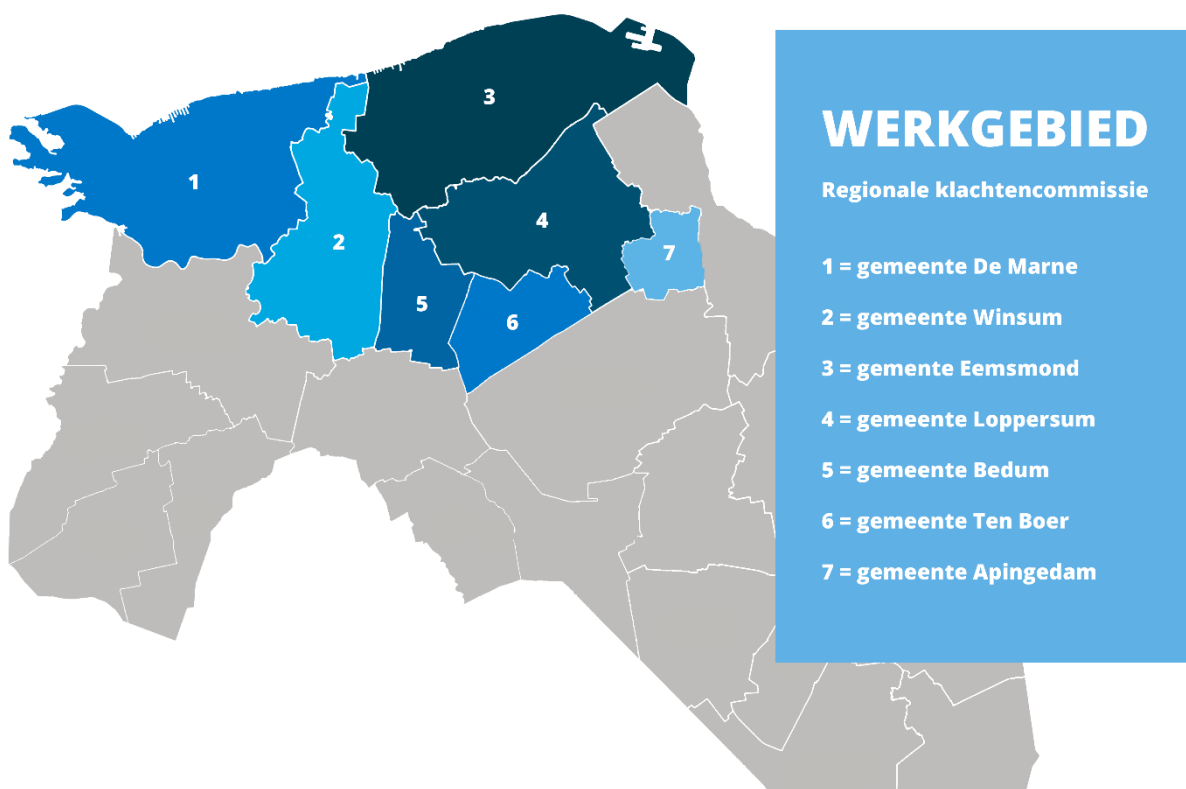


Jaaroverzicht 2019

van de Regionale Klachtencommissie Noord-Groningen



Gemeenten 1, 2, 3 en 5 zijn per 1-1-2019 opgegaan in de gemeente Het Hogeland, gemeente 6 is opgegaan in de gemeente Groningen.

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Regionale Klachtencommissie Noord-Groningen (verder: RKC), waarmee u kunt kennisnemen van de werkzaamheden die deze commissie het afgelopen jaar heeft verricht.

De RKC heeft tot doel te bemiddelen en zich zo nodig uit te spreken over klachten die huurders van de 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.

De RKC behandelt binnenkomende klachten op basis van het Reglement Klachtencommissie. Dit Reglement is in 1993 opgesteld (geactualiseerd op 25 november 1997). Aanpassing van dit Reglement aan de huidige wettelijke regelgeving is noodzakelijk.

De RKC constateert dat er in 2019 meer klachten zijn binnengekomen dan voorgaande jaren. Het betrof veelal klachten die óf niet ontvankelijk zijn verklaard óf in goed overleg met de betrokken corporatie zijn opgelost.

De RKC is in het verslagjaar 2 keer bij elkaar geweest voor een zitting. De eerste keer betrof het een klacht die al in 2018 was ingediend en waarvan de behandeling doorliep in 2019. De tweede keer betrof het een klacht die de commissie wel heeft behandeld, maar waarvoor geen advies hoefde te worden uitgebracht omdat corporatie en betrokken huurder samen alsnog tot een oplossing zijn gekomen.

maart 2020,
Jewan de Goede, voorzitter.

Samenstelling commissie

De RKC is per 31 december 2019 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 R. Jeukens

Conform het reglement kunnen leden van de RKC maximaal 3 aansluitende perioden van 3 jaar zitting hebben in de commissie. De huidige zittingstermijn voor zowel de heer De Goede (voorzitter) als de heer Senneker (lid namens de huurders) loopt door tot 2021.

Het rooster van herbenoeming/afreden is als volgt:

Naam	Functie	m/v	Aanstelling	Herbenoeming	2 ^e Herbenoeming
J. de Goede	Voorzitter	m	februari 2015	februari 2018	februari 2021
A.H. Senneker	Lid namens de huurders	m	februari 2015	februari 2018	februari 2021

Mevrouw F.L. Sintenie-de Haan is als ambtelijk secretaris toegevoegd aan de RKC.

Aangesloten corporaties

De volgende toegelaten instellingen, waarvan volledigheidshalve ook het woningbezit per 31 december 2019 is vermeld, zijn aangesloten bij de RKC en vormen gezamenlijk het werkgebied:

Stichting Uithuizer Woningbouw 767 vhe



Woningstichting De Delthe 552 vhe



Woningstichting Wierden en Borgen 6.768 vhe



Woongroep Marenland 2.918 vhe



Het aantal verhuureenheden (vhe) van de gezamenlijke woningcorporaties binnen het werkgebied van de RKC is per 31 december 2019 11.005.

Bekendheid en werkwijze van de commissie

De RKC draagt bij aan een praktische, eerlijke en snelle oplossing van conflicten tussen met name huurders en hun woningcorporatie. Inmiddels heeft de RKC een jarenlange ervaring opgebouwd.

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

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 RKC. De RKC is een onafhankelijke instantie die de klacht van de huurder beoordeelt. Inschakeling van de RKC 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 RKC beslist of de klacht gegrond is en probeert recht te doen aan alle belangen. De RKC brengt een advies uit aan de betreffende corporatie. De ervaring leert dat de woningcorporatie in nagenoeg alle gevallen het advies van de RKC 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 RKC en zijn visie op de klacht toe te lichten. Indien de RKC 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/zittingen en klachten

De commissie heeft in het verslagjaar twee zittingen uitgeschreven. De eerste zitting betrof nog een klacht uit 2018. De tweede zitting in het verslagjaar was in oktober. Begin 2020 is nog een zitting uitgeschreven voor klachten die eind 2019 waren ingediend.

Aan het begin van het verslagjaar 2019 waren twee klachten uit 2018 nog niet afgehandeld. Dit betrof de volgende situaties:

1. Eind 2018 waren twee klachten ontvangen over de onkostenvergoeding die bewoners hadden ontvangen van de corporatie in verband met versterking van de woning en de tijdelijke verhuizing naar een wisselwoning. De afhandeling van deze klacht liep door in 2019. Het geschil tussen klagers en corporatie ging met name over de definitieve opleverdatum van de woningen en daarmee het aantal dagen waarover de onkostenvergoeding was toegekend. De RKC heeft dit geschil in een zitting op 17 januari 2019 behandeld. Vervolgens heeft de commissie een gemotiveerd advies uitgebracht aan de corporatie met betrekking tot de periode waarover de onkostenvergoeding toegekend zou kunnen worden. De corporatie heeft dit advies volledig overgenomen.
2. Eind 2018 was een klacht ontvangen van huurders over het innen van de Energie Prestatie Vergoeding per 1 december 2018. De afhandeling van deze klacht liep door in 2019. In het begin van het verslagjaar heeft betreffende corporatie gesprekken gevoerd met een vertegenwoordiging met de bewoners, waarmee de klacht was afgehandeld.

In het verslagjaar 2019 werden in totaal 10 nieuwe klachten ingediend. Bij een groot deel van deze klachten was bij het melden van de klacht bij de RKC het bestuur van de betreffende corporatie nog niet benaderd over de klacht. In zo'n geval wordt dan het volgende bericht verstuurd:

“Wij kunnen uw verzoek tot bemiddeling nog niet in behandeling nemen. De Klachtencommissie kan namelijk pas in actie komen, nadat eerst het bestuur van de corporatie (verhuurder) is geïnformeerd over de betreffende klacht. Wij adviseren u daarom om eerst het bestuur van uw corporatie te informeren over deze situatie. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat en u zich nog steeds niet gehoord voelt, dan heeft u reden om de klacht bij onze commissie in te dienen.”

Bij 4 klachten was dit aan de orde. Het betroffen klachten over:

1. Toewijzingsbeleid corporatie;
2. Overlast van burens;
3. De afhandeling van een lekkende kraan;
4. De afhandeling van een klacht over lekkage Cv-ketel.

De commissie heeft na het verzonden bericht niets meer van betrokkenen gehoord en gaat ervan uit dat de betreffende corporaties en huurders een en ander samen hebben kunnen oplossen.

5. Eén klacht was niet ontvankelijk op grond van artikel 4 lid 2 van het Reglement Klachtencommissie (*“2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd”*) omdat de klacht al - in andere vorm - door een rechter was afgedaan.
6. Een andere klacht betrof de kosten voor het herstel van een raamkozijn. Vlak voordat een zitting over deze klacht zou plaatsvinden, heeft de corporatie overeenstemming bereikt met betreffende huurder over de afhandeling ervan.
7. De commissie heeft in oktober van het verslagjaar in een zitting een klacht over een ongedierteprobleem behandeld. Tijdens de zitting is op initiatief van de corporatie afgesproken dat beide partijen opnieuw in gesprek zouden gaan om te proberen tot een oplossing te komen. Kort daarna ontving de commissie bericht van de corporatie dat er alsnog een akkoord was bereikt met de huurders en hebben betreffende huurders hun klacht ingetrokken.
8. Aan het einde van het verslagjaar zijn 3 klachten ontvangen over de hoogte van de verhuiskostenvergoeding van de corporatie in verband met sloop-nieuwbouw van de woningen. De commissie kon zich niet uitspreken over de hoogte van de verhuiskostenvergoeding, maar kon wel nagaan of bij de behandeling van de klachten door de corporatie de juiste procedures zijn gevolgd. Omdat de 3 afzonderlijke geschillen over hetzelfde onderwerp gingen, heeft de commissie deze in één zitting op 30 januari 2020 behandeld. Kort na de zitting hebben betreffende bewoners hun klachten zonder opgaaf van reden ingetrokken en was het uitbrengen van een advies door de commissie niet meer aan de orde.

Totaaloverzicht klachten:

Omschrijving	SUW	Wierden en Borgen	Woongroep Marenland	De Delthe	onbekend
Klachten 2018 *		1	1		
Klachten 2019		5	4		1

*Klachten 2018 waarvan de behandeling doorliep in 2019

Conclusie

De RKC rekent het ook tot haar taak om in een klacht te bemiddelen. Wellicht mede dankzij deze inbreng is het slechts in enkele gevallen nodig geweest om een zitting uit te schrijven. De meeste klachten/bemiddelingsverzoeken zijn in onderling overleg tussen corporaties en huurders opgelost.

Vooruitblik

De commissie heeft vernomen dat de bestuurders van de betrokken corporaties overwegen om de RKC in 2020 op te heffen en aan te sluiten bij de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen. Redenen voor de corporaties om over te stappen:

- 1) Reglement: het huidige Reglement voldoet niet aan de nieuwe regelgeving uit de Woningwet 2015.
- 2) Samenstelling: de huidige samenstelling van de commissie voldoet eveneens niet aan deze nieuwe regelgeving.
- 3) Onafhankelijkheid commissie. Het secretariaat van de RKC is ondergebracht bij één van de corporaties. Voor een onafhankelijke positie van de commissie acht men het beter om het secretariaat te beleggen buiten de corporaties. Met het oog op de kosten hiervan is meer schaalgrootte nodig.
- 4) Wierden en Borgen heeft ook bezit in de stad Groningen, waardoor de corporatie te maken heeft met 2 verschillende klachtencommissies. Dit is voor huurders niet duidelijk.

De commissie begrijpt deze overwegingen. Tegelijkertijd heeft de commissie aangegeven dat de toegankelijkheid voor de huurders gewaarborgd moet blijven en dat er oog moet zijn voor de lokale verankering.

Aldus vastgesteld d.d. 26 maart 2020

De Regionale Klachten Commissie Noord-Groningen,
namens deze,



P.M.J. de Goede, voorzitter