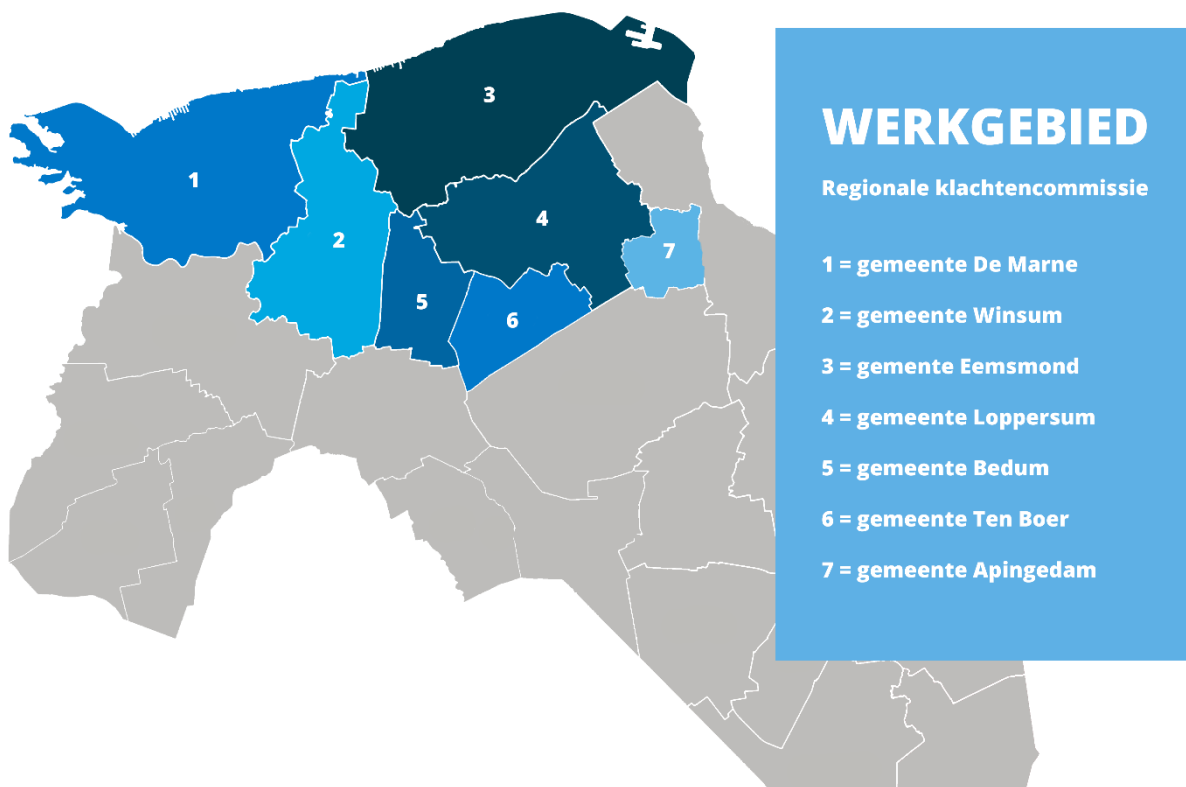




Jaaroverzicht 2017

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 kennisnemen 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.

De Commissie constateert met genoegen dat er en gering aantal klachten is binnengekomen die bovendien in goed overleg met de betrokken corporatie konden worden opgelost.

Jewan de Goede, voorzitter

Samenstelling commissie

De klachtencommissie is per 31 december 2017 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 2017 werden er in totaal 5 klachten ingediend. Waarvan voor geen zitting is uitgeschreven. Door bemiddeling van de Klachtencommissie zijn deze voor het uitschrijven van een zitting 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 een klacht formeel te behandelen en een uitspraak te doen.

Aangesloten corporaties

De volgende toegelaten instellingen, waarvan volledigheidshalve ook het woningbezit per 31 december 2017 is vermeld, zijn aangesloten bij de Regionale Klachten Commissie Noord-Groningen en vormen gezamenlijk het werkgebied:

<i>Stichting Uithuizer Woningbouw</i>	761	woningen	
<i>Woningstichting De Delthe</i>	538	woningen	
<i>Woningstichting Wierden en Borgen</i>	5.038	woningen	
<i>Woongroep Marenland</i>	2.421	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 vijf verzoeken om bemiddeling binnengekomen.
De klachtencommissie heeft geen zittingen uitgeschreven.

Er was één verzoek die bij de klachtencommissie Groningen (wel een woning van Wierden en Borgen) aangemeld moest worden. Deze is wel doorgespeeld naar de desbetreffende corporatie en voor aanmelding opgepakt door de corporatie.

- Bedum, Wierden en Borgen, diverse onderhoudsklachten ter kennisname aangeboden **Status: afgerond.**
- Zoutkamp. Reparatieverzoek voordeur + plaatsen drie punt sluiting. Is voordat er een zitting is uitgeschreven opgepakt en afgehandeld door de corporatie. **Status: afgerond.**
- Groningen. Bemiddeling gevraagd, voor het oplossen van een verstopping. Doorgestuurd naar corporatie en Klachtencommissie Groningen. Is opgelost voordat de klacht officieel is ingediend. **Status: afgerond.**
- Bedum, 2 x niet eens met een toewijzing van een woning, opgelost na doorsturen van klacht naar corporatie. **Status: afgerond.**

Conclusie

In het jaar 2017 heeft de klachtencommissie geen zitting uitgeschreven, wat betekent, dat klachten/bemiddelingsverzoeken in onderling overleg zijn opgelost.

Aldus vastgesteld d.d. 15 februari 2018

De Regionale Klachten Commissie Noord-Groningen,



Namens deze,

P.M.J. de Goede, voorzitter