

**Klachtencommissie  
Gezamenlijke Corporaties Groningen**

**Jaarverslag 2022**

**Opgesteld door Saskia Greven en Marian Bethlehem**

## Inleiding

In 2022 zijn er in verhouding tot 2021 minder klachten binnengekomen. Afbouw van de coronamaatregelen – waardoor meer mensen activiteiten buitenshuis hebben – zal hier mogelijk mee te maken hebben.

De Klachtencommissie heeft ook nog (gedeeltelijk) te maken gehad met de coronamaatregelen, wat zijn invloed heeft gehad op de hoorzittingen. Hierdoor heeft de afwikkeling van klachten soms wat langer geduurd.

In dit verslag zullen de bijzonderheden van 2022 verder worden benoemd en toegelicht.

De Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen zal verder worden aangeduid met “de Klachtencommissie” of kortweg “de commissie”.

## Samenstelling commissie






- voorzitter : Govert Tiddens
- lid : Marja ter Horst
- lid : Henk Heikema van der Kloet
- secretaris : Marian Bethlehem en Saskia Greven
- vervangend lid : Bertil Westers
- vervangend lid : Piet Beekman
- vervangend lid : Bart Noordewier

## Zitting

De zittingen van de Klachtencommissie worden gehouden ten kantore van Bout Advocaten aan de Ossenmarkt 7 te Groningen.

## Aangesloten corporaties/instellingen

De volgende corporaties zijn aangesloten bij de Klachtencommissie. Van iedere corporatie wordt ook het woningbezit weergegeven. Het totale woningbezit vormt het “werkgebied” (uitgezonderd dat deel van Lefier wat zich buiten de stad Groningen bevindt) van de Klachtencommissie:





<i>Lefier</i>	11.700	
<i>Patrimonium</i>	6.700	
<i>Nijestee</i>	13.000	
<i>De Huismeesters</i>	8.000	
<i>Wierden en Borgen</i>	1.800 (gemeente Groningen)	

Alle aantallen wooneenheden zijn bij benadering weergegeven.

Daarnaast behandelt de Klachtencommissie ook klachten die worden ingediend bij Woonurgentie Groningen. Klachten ingediend bij WoningNet worden eveneens door de Klachtencommissie behandeld.

### WAD-corporaties

Sinds medio 2020 behandelt de Klachtencommissie eveneens de klachten van de WAD-corporaties. Deze klachten werden voorheen behandeld door RKC (Regionale Klachtencommissie Noord-Groningen). Hieronder vallen de navolgende corporaties:

<i>Stichting Uithuizer Woningbouw</i>	760	
<i>Woningstichting De Delthe</i>	560	
<i>Woningstichting Wierden en Borgen</i>	5000	
<i>Woongroep Marenland</i>	2300	

Alle aantallen wooneenheden zijn bij benadering weergegeven.

### Aantal klachten

Bij het secretariaat van de Klachtencommissie zijn in het verslagjaar 2022 43 klachten ontvangen van 36 klagers. Het secretariaat ontving aldus 36 “klachtbrieven”. Onder deze 43 klachten zijn 11 klachten inbegrepen van de WAD-corporaties.

Van de 43 ingediende klachten waren er geen klachten niet-ontvankelijk. 10 klachten werden voortijdig door de corporatie, dan wel Woonurgentie Groningen/Woningnet opgelost. In 2 gevallen trok de klager zich uit de procedure terug. In 3 gevallen werd niets meer van klager vernomen waarna als afgedaan werd beschouwd.

- ./.
- In de **bijlage** bij dit verslag is gespecificeerd aangegeven hoeveel klachten per woningcorporatie, dan wel Woonurgentie Groningen/WoningNet zijn ontvangen. Voorts is aangegeven op welke onderwerpen de klachten betrekking hadden.

Ten opzichte van 2021 zijn er in 2022 minder klachten (40%) ontvangen, maar wel evenveel mondelinge behandelingen geweest.

### Zittingen

In 2022 kwam de Klachtencommissie 12 keer bijeen. Tijdens de bijeenkomsten vonden 31 mondelinge behandelingen plaats van ingediende klachten. Hieronder vielen ook nog klachten uit 2020 en 2021 die in 2022 op een hoorzitting zijn behandeld.

Schematisch wordt dit alles als volgt weergegeven:

	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Ontvangen klachten	71	43
Niet-ontvankelijke klachten	3	0
Mondelinge behandelingen	31	31

### **Werkwijze van de commissie**

Met name waar het gaat om klachten die woningcorporaties betreffen, streeft de Klachtencommissie er altijd naar om de verhouding tussen de klager en de betreffende corporatie te normaliseren en – waar mogelijk – te verbeteren en de klacht in overleg op te lossen. Dit vanuit de gedachte dat de huurder (klager) en de verhuurder (woningcorporatie) een zakelijke verhouding met elkaar hebben en in de toekomst weer met elkaar “verder moeten”. De Klachtencommissie is daarom van oordeel dat het in het belang van beide partijen (klager en woningcorporatie) is wanneer de klacht zo bevredigend mogelijk wordt opgelost. Het is de overtuiging van de Klachtencommissie dat een minnelijke oplossing hiervoor het meest is aangewezen. Ten overvloede voegt de commissie hieraan nog toe dat noch de klager noch de corporatie gehouden is om aan een zodanige minnelijke oplossing medewerking te verlenen. Bij het uitblijven hiervan volgt dan een advies.

### **Bemiddelingen en adviezen**

Van de 31 behandelde klachten zijn 19 klachten opgelost door bemiddeling tijdens de zitting van de commissie, 3 klachten zijn gegrond verklaard, 11 zijn ongegrond verklaard, en er zijn 3 klachten aangehouden in afwachting van uitvoering van gemaakte afspraken

Voor zover de klachten (deels) gegrond werden verklaard, hebben de corporaties aan de uitgebrachte adviezen uitvoering gegeven.

### **Tot slot**

De Klachtencommissie was ook in 2022 positief over de wijze waarop de klagers en de corporaties (als ook Woningurgentie Groningen en WoningNet) de zittingen voorbereiden. Hierdoor kennen de mondelinge behandelingen steeds een constructief verloop. Voor kritiek dan wel verbeterpunten blijft de Klachtencommissie uiteraard open staan.

Aldus vastgesteld door de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen op 22 maart 2022.

## Bijlage

### **Aantal in 2022 ingediende klachtbrieven per corporatie respectievelijk instelling:**

De Huismeesters	1
Lefier	3
Nijestee	7
Patrimonium	2
Wierden en Borgen	7
Marenland	5
Woonurgentie Groningen	8
WoningNet	3
<hr/>	
Totaal aantal klachtbrieven	36

### **De 36 klachtbrieven betroffen 43 klachten. Deze hadden betrekking op:**

• De woning:	
Onderhoud woning	11
Oplevering en renovatie	2
• Aanpak overlast	4
• Financiële zaken:	
Verzoek schadevergoeding (o.a. derving woongenot)	4
• Communicatie en dienstverlening	7
• Woonurgentie:	
Afwijzing urgentieverzoek	8
• Registratie WoningNet	3
• Afwijzing verzoek vervangende woonruimte	1
• Problemen woningen/wisselwoningen in aardbevingsgeb.	2
• <u>Ongediertebestrijding</u>	<u>1</u>
Totaal	43