

Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen

Jaarverslag 2023

Opgesteld door Saskia Greven en Marian Bethlehem

Inleiding

In 2023 zijn er in verhouding tot 2022 beduidend meer klachten binnengekomen. Opvallend is dat er dit jaar veel klachten ontvangen zijn over de communicatie tussen huurders en de corporaties, alsmede klachten betreffende lekkages en schimmelvorming.

In dit verslag zullen de bijzonderheden van 2023 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 (tot 1 oktober 2023)
- lid : Laura van de Rijdt (vanaf 1 oktober 2023)
- lid : Henk Heikema van der Kloet
- secretaris : Marian Bethlehem en Saskia Greven
- vervangend lid : Bertil Westers
- vervangend lid : Natalie Lakemond
- 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>	14.000	
<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

Voorts behandelt de Klachtencommissie eveneens de klachten van de zogenaamde WAD-corporaties: Goud Wonen, Wierden en Borgen en Woongroep Marenland. Per 1 november 2023 is Woongroep Marenland opgehouden te bestaan en is haar bezit opgedeeld onder Acantus, Goud Wonen, Groninger Huis en Wierden en Borgen.

<i>Goud Wonen (voorheen SUW + De Delthe)</i>	1500	 Goud Wonen
<i>Woningstichting Wierden en Borgen</i>	5000	 Wierden en Borgen woningstichting
<i>Woongroep Marenland (tot 1 november 2023)</i>	2300	 Woongroep Marenland

Alle aantallen wooneenheden zijn bij benadering weergegeven.

Aantal klachten

Bij het secretariaat van de Klachtencommissie zijn in het verslagjaar 2023 84 klachten ontvangen van 58 klagers. Het secretariaat ontving aldus 58 “klachtbrieven”.

Van de 84 ingediende klachten waren er geen klachten niet-ontvankelijk. 5 klachten werden voortijdig door de corporatie, dan wel Woonurgentie Groningen/Woningnet opgelost. In 14 gevallen trok de klager zich uit de procedure terug. In 4 gevallen werd niets meer van klager vernomen waarna de klacht 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 2022 zijn er in 2023 meer klachten (ong. 50%) ontvangen.

Zittingen

In 2023 kwam de Klachtencommissie 12 keer bijeen.

Tijdens de bijeenkomsten vonden 45 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:

	2022	2023
Ontvangen klachten	43	84
Niet-ontvankelijke klachten	0	0
Mondelinge behandelingen	31	45

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 84 ingenomen klachten zijn 34 klachten behandeld op een zitting. Daarvan zijn 24 klachten opgelost door bemiddeling tijdens de zitting van de commissie, 9 zijn ongegrond verklaard, en 1 klacht is 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 2023 overwegend 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. Wel is het in een aantal gevallen voorgekomen dat corporaties niet zijn verschenen op de hoorzitting waarbij zij hebben verwezen naar de schriftelijke reactie. De Klachtencommissie acht dit onwenselijk. Juist voor het bereiken van een constructieve oplossing is de aanwezigheid van de corporaties van groot belang.

Voor kritiek dan wel verbeterpunten blijft de Klachtencommissie uiteraard open staan.

Aldus vastgesteld door de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen op 20 februari 2024.

Aantal in 2023 ingediende klachtbrieven per corporatie respectievelijk instelling:

De Huismeesters	4
Lefier	16
Nijestee	15
Patrimonium	1
Wierden en Borgen	7
Woongroep Marenland	7
Woonurgentie Groningen	4
Delthe	2
Goud Wonen	2
Totaal aantal klachtbrieven	58

De 58 klachtbrieven betroffen 84 klachten. Deze hadden betrekking op:

• De woning:	
Onderhoud woning	27
Oplevering en renovatie	1
• Aanpak overlast	8
• Financiële zaken:	
Verzoek schadevergoeding (o.a. derving woongenot)	7
Jaarafrekening	1
• Communicatie en dienstverlening	26
• Woonurgentie:	
Afwijzing urgentieverzoek	4
• Registratie WoningNet	2
• Afwijzing woningruil	2
• Problemen woningen/wisselwoningen in aardbevingsgeb.	3
• <u>Ongediertebestrijding</u>	<u>3</u>
Totaal	84