

Klachtencommissie
Gezamenlijke **C**orporaties
Groningen

Klachtencommissie
Gezamenlijke **C**orporaties **G**roningen

Jaarverslag 2024

Opgesteld door Saskia Greven en Marian Bethlehem

Inleiding

In 2024 is er ten opzichte van 2023 een vergelijkbaar aantal klachten binnengekomen. Er zijn veel klachten binnengekomen over het onderhoud van woningen en dan met name klachten over schimmel, vocht en lekkage. Voorts zijn er dit jaar ook weer veel klachten ingediend over de communicatie met corporaties.

In dit verslag zullen de bijzonderheden van 2024 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 : Laura van de Rijdt
- 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:

Lefier	11.700	
Patrimonium	6.700	
Nijestee	14.000	
De Huismeesters	8.000	
Wierden en Borgen	7.000	
Goud Wonen	1.500	

Alle aantallen wooneenheden zijn bij benadering weergegeven.

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

Aantal klachten

Bij het secretariaat van de Klachtencommissie zijn in het verslagjaar 2024 81 klachten ontvangen van 66 klagers.

Van de 81 ingediende klachten waren er geen klachten niet-ontvankelijk. 7 klachten werden voortijdig door de corporatie, dan wel Woonurgentie Groningen of Woningnet opgelost. In 7 gevallen trok de klager zich uit de procedure terug. In 6 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 of WoningNet zijn ontvangen. Voorts is aangegeven op welke onderwerpen de klachten betrekking hadden.

Zittingen

In 2024 kwam de Klachtencommissie 13 keer bijeen.

Tijdens de bijeenkomsten heeft de Klachtencommissie 54 klachten behandeld tijdens 34 mondelinge behandelingen. Hieronder vielen ook nog klachten uit 2023 die op een hoorzitting zijn behandeld.

Schematisch wordt dit alles als volgt weergegeven:

	2023	2024
Ontvangen klachten	84	81
Niet-ontvankelijke klachten	0	0
Mondelinge behandelingen	45	34

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, – 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 81 ingenomen klachten zijn 54 klachten behandeld op 34 zittingen. Op deze zittingen is er 22 keer door bemiddeling tot een oplossing gekomen en zijn in 12 gevallen de klacht(en) ongegrond verklaard. Voorts zijn klachten aangehouden in afwachting van uitvoering van tijdens de zitting 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 2024 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 benadrukt de Klachtencommissie nogmaals dat het juist voor het constructieve verloop van het grootste belang is dat de corporaties steeds ter zitting verschijnen.

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

Aldus vastgesteld door de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen op 18 juli 2025.

Aantal in 2024 ingediende klachtbrieven per corporatie respectievelijk instelling:

Corporatie	Aantal woningen	Woningaanbod in % (afgrond)	Aantal klachtbrieven	Klachten in %
De Huismeesters	8.000	16,4%	8	14%
Lefier	11.700	23,9%	12	21%
Nijestee	14.000	28,6%	18	31%
Patrimonium	6.700	13,7%	6	10%
Wierden en Borgen	7.000	14,3%	8	14%
Goud Wonen	1.500	3,1%	6	10%
Totaal			58	
Woonurgentie Groningen			7	
Woningnet			1	
Totaal incl. corporaties			66	

De 66 klachtbrieven betroffen 81 klachten. Deze hadden betrekking op:

• De woning:	
Onderhoud woning	27
Oplevering en renovatie	4
• Aanpak overlast	12
• Financiële zaken:	
Verzoek schadevergoeding (o.a. derving woongenot)	5
Jaarafrekening	3
• Communicatie en dienstverlening	12
• Woonurgentie:	
Afwijzing urgentieverzoek	7
• Registratie en voorlichting WoningNet	2
• Afwijzing woningruil	2
• Woningtoewijzing	2
• Problemen woningen/wisselwoningen in aardbevingsgeb.	4
• Ongediertebestrijding	1
Totaal	81