



JAARVERSLAG

Klachtenadviescommissie

2021

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Introductie.....	4
2. Doel van de klachtenadviescommissie	4
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
4. Samenstelling commissie	6
5. Klachten in 2021.....	7
5.1 Verdeling van de 61 ingediende klachten over de woningcorporaties.....	7
5.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie.....	9
5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie.....	10
5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de woningcorporatie	12
6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties	13
7. Educatie leden klachtenadviescommissie.....	13
8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie.....	13
9. Financiële vergoeding	13
10. Conclusie en eventuele aanbevelingen.....	13

Bijlagen:

Per woningcorporatie een overzicht van de ontvangen klachten en wijze van afdoening en een overzicht van klachten met betrekking tot de Woningzoeker/woonruimteverdeling en de wijze van afdoening.

Voorwoord

Namens de klachtenadviescommissie bied ik u het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2021. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van de heer Mr. W.H.E. Parlevliet BSc. tot 1 april 2021 en vicevoorzitter mevrouw V.T.M. Nijenstein. Vanaf 1 april 2021 heeft mevrouw Nijenstein de rol van plaatsvervangend voorzitter op zich genomen. Tijdens deze periode heeft mevrouw M. Knigge, lid van de klachtenadviescommissie, de rol van plaatsvervangend vicevoorzitter vervuld.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2021 en de wijze waarop zij die klachten heeft afgehandeld. De klachtenadviescommissie was in 2021 bevoegd om te adviseren over klachten mits deze gericht waren tegen de volgende woningcorporaties: Beter Wonen IJsselmuiden, Salland Wonen, deltaWonen, Openbaar Belang, SWZ, Woonstichting VechtHorst en Vechtdal Wonen. Met ingang van 1 juli 2021 is ook Wetland Wonen toegetreden tot de klachtenadviescommissie Regio Zwolle.

Het externe secretariaat van de klachtenadviescommissie wordt uitgevoerd door Secretary Solutions uit Holten.

De klachtenadviescommissie adviseert met toepassing van het reglement van de klachtenadviescommissie. De Wet Modernisering van de Huurcommissie regelt de uitbreiding van de taken van de Huurcommissie met de behandeling van geschillen tussen huurders en verhuurders. Het gaat om geschillen die voortkomen uit klachten van huurders over producten en diensten van verhuurders. Uit deze wet volgt dat een ingediende klacht altijd eerst de interne klachtenprocedure van de verhuurder moet doorlopen. Daarna kan een klacht eventueel behandeld worden door de Huurcommissie. De bestuurders van de eerder vermelde woningcorporaties hebben besloten om de klachtenadviescommissie ook een functie te geven in het proces van klachtafhandeling. Namelijk nadat de indiener van een klacht eerst de interne klachtenprocedure van de betreffende woningcorporatie heeft doorlopen, voordat de klacht eventueel voor behandeling aan de Huurcommissie wordt voorgelegd. Deze tussenstap door de klachtenadviescommissie is laagdrempelig en kosteloos. De klachtenadviescommissie adviseert en handelt vanaf 1 mei 2019 volgens het (nieuwe) vastgestelde reglement van Aedes. Aedes is de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland.

In 2021 golden de maatregelen die verband hielden met het coronavirus die ook van invloed waren op de klachtbehandeling door de klachtenadviescommissie. De communicatie vond hierdoor regelmatig online plaats in plaats van fysiek. Ook kon de klachtenadviescommissie hierdoor het verzoek van de Huurdersverenigingen voor het geven van een presentatie niet door laten gaan. Indien mogelijk vindt deze presentatie alsnog in 2022 plaats.

Door het aftreden van de heer Mr. W. H. E. Parlevliet BSc. functioneert de commissie vanaf 1 april 2021 met vijf leden. De sollicitatieprocedure voor een beoogd voorzitter is in 2021 gestart. De commissie verricht haar taken met veel voldoening.

Voor vragen, op- of aanmerkingen op dit verslag kunt u contact opnemen met de klachtenadviescommissie.

Namens de klachtenadviescommissie,



V.T.M. Nijenstein
(Voorzitter)
9 april 2022

1. Introductie

Volgens Aedes waren de woningcorporaties tot 1 mei 2019 verplicht om te beschikken over een klachtenadviescommissie.

Drie Zwolse woningcorporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie.

Per 1 juli 2021 is Wetland Wonen (Zwolle, Steenwijkerland en Zwartewaterland) toegetreden.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement dat door de directies van de woningcorporaties is goedgekeurd. Ook hebben de huurdervertegenwoordigers van de woningcorporaties hun instemming verleend of een positief advies over dit reglement uitgebracht.

2. Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. De klachtenadviescommissie behandelt ook klachten over de Woningzoeker en woonruimteverdeling. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan de directeur-bestuurders van de deelnemende woningcorporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende woningcorporaties.

3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie werkt volgens het 'Reglement klachtenadviescommissie' dat op 1 juli 2021 opnieuw is vastgesteld in verband met de toetreding van Wetland Wonen. Dit reglement is te vinden op de websites van de deelnemende woningcorporaties.

De klachtenadviescommissie (hierna: commissie) wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat, namelijk Secretary Solutions uit Holten. Het externe secretariaat verzorgt de communicatie van de commissie met zowel klager als met de ambtelijk secretaris van de woningcorporatie(s). Ook ondersteunt het externe secretariaat bij de halfjaarlijkse overleggen en het opstellen van het jaarverslag.

Een klager kan een klacht indienen bij de commissie. In het reglement is bepaald wie een 'klager' is. Bijvoorbeeld een (mede)huurder, een ex-huurder, een toekomstig huurder, een koper, een VvE-lid en een woningzoekende.

Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de woningcorporaties beschikbaar is, via e-mail (info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl) of per post (klachtenadviescommissie, p/a/ Secretary Solutions, Dorpsstraat 24A, 7451 BV te Holten).

Het externe secretariaat bevestigt de klacht en verzendt de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende woningcorporatie. De woningcorporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt of dat de commissie de klacht direct kan behandelen. De voorzitter van de klachtenadviescommissie voert de ontvankelijkheidscheck uit. In het reglement is omschreven in welke gevallen de commissie een klacht niet in behandeling neemt. Bijvoorbeeld als de klacht niet eerst is voorgelegd aan de betreffende woningcorporatie. De commissie kan een klacht ook niet in behandeling nemen als de klacht is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen of geschillen beslechtende taak.

In veel gevallen handelt de woningcorporatie de klacht alsnog intern af. Als de woningcorporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn (acht weken) afgehandeld heeft, dan kan de commissie de klacht verder in behandeling nemen.

In 2020 is de pilot bemiddelingsgesprek opgestart. Wanneer de commissie de klacht verder behandelt, was via een pilot een bemiddelingsgesprek mogelijk tussen klager, een vertegenwoordiger van de woningwoningcorporatie en een vertegenwoordiger van de commissie. Deze andere aanpak is bij wijze van proef met instemming van de ambtelijk secretarissen van de deelnemende woningcorporaties toegepast. Tijdens het halfjaarlijks overleg op 7 oktober 2021 is besloten de pilot te beëindigen. De redenen om te stoppen, zijn de lage frequentie waarmee een beroep op bemiddeling werd gedaan en het matige resultaat dat hiermee werd bereikt. De meeste klachtindieners geven de voorkeur aan klachtbehandeling door de commissie met een fysieke hoorzitting. Tijdens een hoorzitting past de commissie regelmatig bemiddelende interventies toe met als doel een oplossing te bereiken voor de woningcorporatie en de klachtindiener. Als er tijdens een hoorzitting een oplossing wordt bereikt, brengt de commissie geen advies uit over de ingediende klacht.

De indiener van de klacht kan zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger van de woningcorporatie formuleert een zienswijze op de ingediende klacht. Deze zienswijze wordt voorafgaande aan de hoorzitting bij het externe secretariaat van de commissie ingediend. Vervolgens worden de zienswijze, de klacht en overig relevante bescheiden tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan zowel de klager als aan de woningcorporatie en aan de betreffende leden van de commissie. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en om te reageren op het standpunt van de ander (hoor en wederhoor). Ook stelt de commissie vragen. Het externe secretariaat of een van de commissieleden maakt tijdens de hoorzitting een kort zakelijk verslag dat onderdeel uitmaakt van het advies. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de woningcorporatie dat betrokken is bij de klacht.

De commissie brengt het advies over een klacht uit aan de directeur-bestuurder van de corporatie tegen wie de klacht is gericht en aan de klager. De directeur-bestuurder maakt zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. De directeur-bestuurder is niet verplicht om het advies over te nemen. Als in afwijking van het advies een besluit wordt genomen, is de directeur-bestuurder verplicht die afwijking te motiveren. Ook stelt de directeur-bestuurder de Raad van Commissarissen dan van het besluit - met die afwijking - op de hoogte.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de woningcorporatie, dan brengt de commissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt. Het bestuur van een woningcorporatie kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.

4. Samenstelling commissie

De commissie bestaat volgens het reglement uit zes onafhankelijke leden. In 2021 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- Mevrouw V.T.M. Nijenstein Vice-voorzitter (1 januari - 31 maart)
(waarnemend) Voorzitter (1 april - 31 december)
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- Mevrouw M. Knigge Lid (1 januari - 31 maart)
(waarnemend) Vice-voorzitter (1 april - 31 december)
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- De heer S. Scheve Lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020
- De heer W. Verweij Lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020
- De heer J.W. Kanis Lid
Lid sinds 01-09-2020
- De heer Mr. W. H. E. Parlevliet BSc. Voorzitter
Lid sinds 01-11-2020
Datum aftreden: 1 april 2021

De commissie wordt ondersteund door het externe secretariaat Secretary Solutions uit Holten. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met de voorzitter en vicevoorzitter van de commissie en de ambtelijk secretarissen van de woningcorporaties.

5. Klachten in 2021

In 2021 registreerde het secretariaat van de commissie 75 klachtendossiers. 18 van deze dossiers voldeden niet aan het begrip klacht of waren alleen een melding of zijn ingetrokken. Hieruit volgt dat in totaal 57 klachtendossiers in behandeling werden genomen. Van de 75 klachten waren 61 klachten specifiek gericht tegen een woningcorporatie en 14 klachten gingen over de Woningzoeker /woonruimteverdeling.

5.1 Verdeling van de 61 ingediende klachten over de woningcorporaties

Beter Wonen IJsselmuiden

Bij Beter Wonen IJsselmuiden werd geen klacht ingediend.

DeltaWonen

Bij deltaWonen werden 26 klachten ingediend.

Openbaar Belang

Bij Openbaar Belang werden 4 klachten ingediend.

SallandWonen

Bij Salland Wonen werden 2 klachten ingediend.

SWZ

Bij SWZ werden 23 klachten ingediend.

Vechtdal Wonen

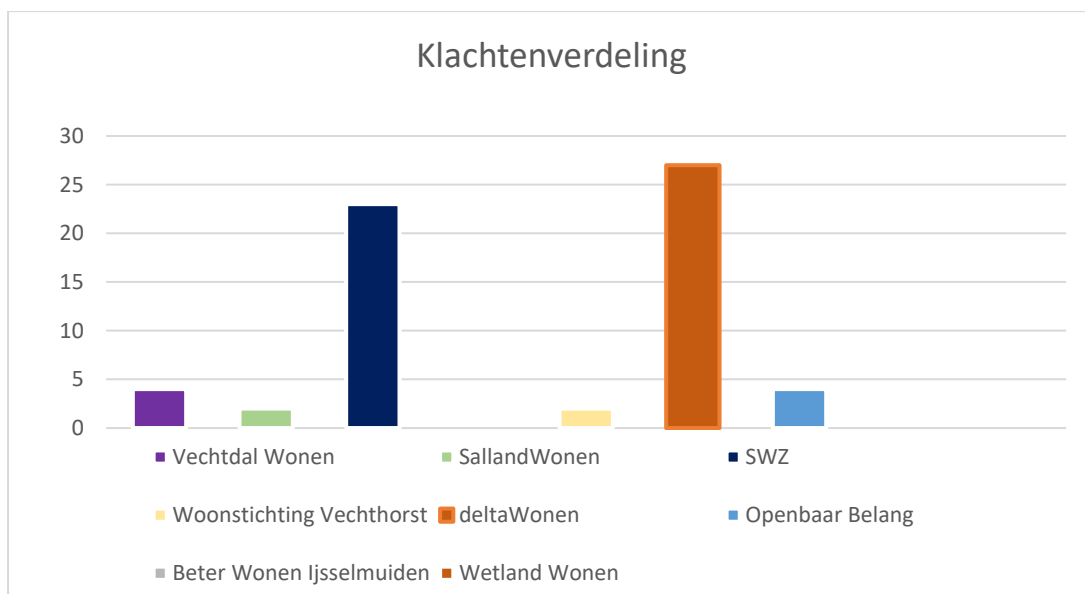
Bij Vechtdal Wonen werden 4 klachten ingediend

Woonstichting VechtHorst

Bij woonstichting VechtHorst werden 2 klachten ingediend.

Wetland Wonen

Bij Wetland Wonen werd na 1 juli 2021 geen klacht ingediend.



Tabel 1: Vergelijk 2021 met 2020 klachten over de woningcorporaties en Woningzoeker/woonruimteverdeling

Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2021	Aantal klachten in 2020
Beter Wonen IJsselmuiden	0	0
DeltaWonen	26	22
Openbaar Belang	4	4
SallandWonen	2	21
SWZ	23	8
Woonstichting VechtHorst	2	3
Vechtdal Wonen	4	11
Wetland Wonen	0	Geen toetreding
Woningzoeker/woonruimteverdeling algemeen	14	9
TOTAAL AANTAL KLACHTEN woningcorporaties	75	78

Woningzoeker/woonruimte verdeling

In 2021 hadden 14 klachten betrekking op de Woningzoeker/woonruimteverdeling. Deze klachten worden volgens de reguliere procedure behandeld.

Als een klacht over Woningzoeker/ woonruimteverdeling niet aan een woningcorporatie kan worden toegewezen, is afgesproken dat Beter Wonen IJsselmuiden in 2021 die klachten behandelt.

In 2021 werden 8 van de 14 over Woningzoeker/woonruimteverdeling afgehandeld door de corporaties (2 door deltaWonen, 2 door SWZ, 1 door Wetland Wonen en 3 door Beter Wonen IJsselmuiden) en 6 klachten waren niet-ontvankelijk.

De overige 61 klachten die in 2021 zijn ingediend hadden betrekking op het handelen of nalaten van een woningcorporatie.

5.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie

Van de 61 over de woningcorporaties ingediende klachten, waren 8 klachten niet-ontvankelijk en zijn 4 klachten kort na de ontvangst door klager ingetrokken. De overige 49 klachten zijn in behandeling genomen. Op 1 januari 2022 hadden de deelnemende woningcorporaties 25 klachten afgehandeld, voor de commissie waren dit er 15 en de overige 9 klachten waren nog in behandeling bij de woningcorporaties. Zie tabel 2.

In 2021 behandelde de commissie één klacht die primair niet tot de bevoegdheid van de commissie horen. Deze klacht was formeel bestemd voor de Huurcommissie. Na telefonische afstemming met de Huurcommissie is die betreffende klacht in behandeling genomen door de commissie.

In afwijking van de reguliere procedure heeft de commissie één complexe klachtenzaak behandeld tijdens twee hoorzittingen en een adviesgesprek. Bij een andere klachtenzaak heeft geen hoorzitting plaatsgevonden. In plaats daarvan hebben de commissie en een vertegenwoordiger van de betreffende woningcorporatie een huisbezoek gebracht aan de klachtindiener. Daarna bracht de commissie een advies uit.

Verder ontving de commissie in 2021 opmerkingen van klachtindieners over de administratieve werkzaamheden die het secretariaat van de commissie en de commissie uitvoeren. Deze opmerkingen heeft de commissie besproken en ontvangen als een feedback.

Tabel 2: Totaal aantal klachten (49) door woningcorporaties behandeld of nog in behandeling:

Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2021	Afgehandeld door woningcorporatie	Behandeld door commissie	Nog in behandeling
Beter Wonen IJsselmuiden	0	-	-	-
DeltaWonen * ¹ -3	26	14	2	7
Openbaar Belang	4	1	3	-
Salland Wonen	2	2	-	-
SWZ * ² -7	23	7	8* ⁴	1
Woonstichting VechtHorst	2	1	1	-
Vechtdal Wonen * ³ -2	4	-	1	1
Wetland Wonen	0	-	-	-
TOTAAL AANTAL IN 2021	61 (-12 = 49)	25	15	9

- (1) Drie van de 26 bij deltaWonen ingediende klachten zijn niet in behandeling genomen. Twee klachten werden niet in behandeling genomen vanwege de niet-ontvankelijkheid. Ook werd een klacht kort na ontvangst ingetrokken door klager.

- (2) Zeven van de 23 bij SWZ ingediende klachten zijn niet in behandeling genomen. Zes klachten niet in behandeling vanwege de niet-ontvankelijkheid. Verder werd een klacht kort na de behandeling ingetrokken.
- (3) Twee van de vier klachten bij Vechtdal Wonen zijn niet in behandeling genomen, omdat het om een melding ging en een klacht werd ingetrokken.
- (4) Een klachtbehandeling door de commissie bestond uit twee hoorzittingen en een adviesgesprek. Een andere klacht behandeling bestond uit een huisbezoek waarna een advies is uitgebracht.

5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

De commissie heeft in 2021 15 klachten in behandeling genomen.

- A. Bij deltaWonen behandelde de commissie twee klachten tijdens hoorzittingen. Over deze klachten heeft de commissie adviezen uitgebracht.
- B. Bij SallandWonen behandelde de commissie geen klachten.
- C. Bij SWZ behandelde de commissie acht klachten. Voor zeven van die klachten bracht de commissie na de hoorzittingen adviezen uit. Bij een klacht heeft de commissie een huisbezoek gebracht, (geen hoorzitting) waarna een advies is uitgebracht. Hierdoor bracht de commissie acht adviezen uit aan SWZ.
- D. Openbaar Belang. De commissie heeft drie klachten behandeld tijdens een hoorzitting en daarover zijn adviezen uitgebracht.
- E. Voor VechtHorst de commissie heeft een klacht behandeld tijdens een hoorzitting en daarover is een advies uitgebracht.
- F. Voor Vechtdal Wonen heeft de commissie een klacht tijdens een hoorzitting behandeld. Daarover is nog geen advies uitgebracht. Ter zitting hebben de indiener van de klacht en de betreffende woningcorporatie elkaar de gelegenheid gegeven om het geschil gezamenlijk op te lossen. Daarom is de termijn voor het eventueel uitbrengen van een advies in deze klachtenzaak verdaagd tot april 2022.
- G. Voor Wetland Wonen per 1 juli 2021 (toegetreten) heeft de commissie geen klachten behandeld.
- H. Voor Beter Wonen IJsselmuiden heeft de commissie geen klachten behandeld.

Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Afdoening zonder hoorzitting & met advies	Afdoening met hoorzitting en zonder advies	Afdoening met hoorzitting en advies	Uitgebrachte adviezen
DeltaWonen	2	-	-	2	2
SWZ	8	1	-	7	8
Openbaar Belang	3	-	-	3	3
VechtHorst	1	-	-	1	1
Vechtdal Wonen	1	-	-	(.)	-
TOTALEN	15	1	-	13	14

5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de woningcorporatie

In de 14 schriftelijk uitgebrachte adviezen, adviseerde de commissie vooral over technische en communicatieve aspecten. Per klachtaspect adviseerde de commissie op de mate van gegrond- en ongegrondheid. Eén advies is verdaagd naar 2022. Van de 14 uitgebrachte adviezen werden 12 adviezen volledig en twee adviezen niet overgenomen door de directeur bestuurders.

Tabel 4: Soort advies en beslissing van de woningcorporatie op het advies

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
DeltaWonen	2	deels ontvankelijk en deels gegrond en deels ongegrond Ontvankelijk en ongegrond	Advies is overgenomen Advies is overgenomen
Openbaar Belang	3	deels ontvankelijk en ongegrond Ontvankelijk en ongegrond Ontvankelijk en gegrond	Advies is overgenomen Advies is overgenomen Advies is overgenomen
VechtHorst	1	Ontvankelijk en ongegrond	Advies is overgenomen
Vechtdal Wonen	1	Wel hoorzitting gehouden. Nog geen advies uitgebracht. De behandeltermijn is verdaagd tot 04-04-2022	-
SWZ	8	Ontvankelijk te verklaren zonder hieraan een oordeel van gegrond of ongegrond te koppelen. Ontvankelijk en gegrond geen hoorzitting, klacht is ontvankelijk en gegrond verklaard Ontvankelijk en ongegrond Ontvankelijk en ongegrond Ontvankelijk en ongegrond Ontvankelijk en ongegrond Ontvankelijk en ongegrond	Advies is overgenomen Advies is niet overgenomen Advies is niet overgenomen Advies is overgenomen Advies is overgenomen Advies is overgenomen Advies is overgenomen Advies is overgenomen
TOTALEN	15	Totaal 14 adviezen uitgebracht	

6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de commissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de woningcorporaties. De secretaris van Openbaar Belang stuurt regelmatig een overzicht met onderwerpen die in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Ook is er een halfjaarlijks overleg ingesteld tussen de leden van de commissie en de ambtelijk secretarissen. Hierbij draagt de ambtelijk secretaris namens zijn woningcorporatie de verantwoordelijkheid voor het overleg en de informatievoorziening. De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere woningcorporatie. De directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie geeft in het halfjaarlijkse overleg informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de woningcorporatie zelf. In 2021 vonden deze overleggen online plaats op 7 april, met inbreng van de directeur van Vechtdal Wonen en op 7 oktober met de inbreng van de directeur van deltaWonen.

7. Educatie leden klachtenadviescommissie

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de commissie een cursus volgen waarin de wettelijke rol en verantwoordelijkheden van de klachtenadviescommissie aan de orde komen. De heer Kanis heeft begin 2021 een training “Klachtrecht huurder; Geschillencommissie, Huurcommissie, rechter” gevolgd bij Kjenning.

8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In 2021 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de commissie. Op 2 december 2021 stond een live feedbackbijeenkomst gepland die vanwege de coronamaatregelen niet kon doorgaan. Het doel van deze besloten bijeenkomst was om het functioneren van de commissie te evalueren en mogelijk te verbeteren, zowel voor wat betreft de procedurele als de inhoudelijke kant. De bedoeling is om deze bijeenkomst alsnog in 2022 te laten plaatsvinden.

9. Financiële vergoeding

Leden van de commissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is de jaarlijkse prijsindexering van toepassing. Dit betreft een toelage per hoorzitting. De commissie bestaat tijdens hoorzittingen uit drie leden: Een voorzitter en twee commissieleden.

De volgende vergoedingen waren in 2021 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 250,00

Vergoeding per zitting lid: € 200,00

De vergoeding voor het externe secretariaat wordt separaat betaald door de woningcorporaties.

10. Conclusie en eventuele aanbevelingen

In 2021 ontving de commissie 75 klachten. Dit zijn drie klachten minder dan in 2020 (78). Hoewel het totaal aantal ingediende klachten ten opzichte van 2020 bijna gelijk is gebleven, heeft de commissie in 2021 zes klachtzaken meer behandeld dan in 2020. In 2020 behandelde de commissie negen klachtzaken en in 2021 15.

Daarnaast waren er in 2021 nog zes klachten uit 2020 in behandeling. Eén van die klachten is nog in behandeling door de woningcorporatie. Voor een andere klacht uit 2020 is tijdens de hoorzitting een overeenkomst bereikt. De overige vier (van de vermelde zes) klachten zijn intern door de betreffende woningcorporaties afgehandeld.

De commissie vindt het prettig dat het merendeel van de ingediende klachten door de woningcorporaties zijn afgehandeld. Het gezamenlijk bereiken van een oplossing voor de ingediende klacht - zonder interventie van de commissie - komt ten goede van de onderlinge relatie tussen een huurder en een verhuurder.

De klachtenadviescommissie