



® Klachtencommissie
Woningcorporaties
Twente e.o.

postadres:

Antwoordnummer 106
7550 WB Hengelo

Telefoon: (074) 2468300
www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl

Jaarverslag 2017

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

Hengelo, maart 2018

Voorwoord

Woningcorporaties in Twente en omstreken hebben een gezamenlijke klachtenregeling getroffen voor de behandeling van klachten van hun huurders door een onafhankelijke klachtencommissie. In de loop der jaren hebben zich steeds meer corporaties bij de klachtenregeling aangesloten. Alle corporaties die aan de klachtenregeling deelnemen hebben ook zitting in de vereniging WoON.

WoON is een samenwerkingsverband van de corporaties op meerdere terreinen. Dat maakt de communicatie over en de besluitvorming betreffende de klachtenregeling en wat daarmee samenhangt eenvoudiger en beter en vergroot de betrokkenheid van de corporaties daarbij.

Het probleem blijft bestaan, dat klagers hun klachten aan de klachtencommissie voorlegden zonder dat hun klachten eerst in twee instanties (de betrokken medewerker en vervolgens diens leidinggevende) waren voorgelegd. De klachtencommissie stelde zich in dergelijke gevallen zo min mogelijk formalistisch op om de inhoudelijke behandeling van de klachten te bevorderen. Zij heeft gemerkt, dat de corporaties op gelijke wijze handelden. Waar mogelijk namen de corporaties de klachten eerst zelf nog in behandeling. In vele gevallen werd dan alsnog een oplossing bereikt. In de gevallen waarin de corporaties zich zonder succes hadden ingespannen een oplossing te bereiken, volstonden de corporaties met schriftelijke reacties op de klachten. Aldus werden in beginsel alleen die klachten door de klachtencommissie op een zitting behandeld, die de corporaties niet konden oplossen respectievelijk waarin de corporaties geen andere oplossing mogelijk achtten dan de gekozen oplossing.

De klachtencommissie heeft vóór de zitting, om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de klachten, de standpunten van partijen, het beleid van de corporaties e.d. schriftelijke vragen gesteld aan de klagers en de corporaties. Die vragen werden in het algemeen duidelijk en tijdig beantwoord.

Zowel door de klagers als door de corporaties werd wel gebruik gemaakt van beeldmateriaal ter verduidelijking van hun standpunten. Dat was voor de klachtencommissie erg nuttig.

Op de zitting heeft de klachtencommissie steeds aan de klagers en de corporaties voorgehouden, dat een door hen te treffen regeling de voorkeur verdiende boven het advies van de klachtencommissie.

In vele gevallen werd alsnog een minnelijke regeling getroffen. Het kwam nogal eens voor, dat de klagers in die gevallen verzuimden hun klachten in te trekken, ook nadat de klachtencommissie daarom had verzocht. In die gevallen verklaarde de klachtencommissie zich onbevoegd om de klachten verder te behandelen. Het aantoonbare belang van de klagers was immers door de regeling komen te vervallen.

De klachtencommissie heeft waar het nodig was om de situatie ter plekke te bekijken de zittingen in de woning van de klager laten plaatsvinden.

In dit verslagjaar zijn aanmerkelijk minder klachten bij de klachtencommissie ingediend dan in het voorgaande verslagjaar. Het is niet bekend wat de oorzaak daarvan is. Het is mogelijk, dat het handelen van de woningcorporaties minder klachten heeft opgeroepen en dat zij de eventuele klachten zelf hebben opgelost. De toekomst zal leren of dit verslagjaar wat het aantal klachten betreft een uitzonderlijk jaar is.

De klachtenbehandeling is steeds beter verlopen. Het kwam niet veel meer voor, dat een klacht, voordat die inhoudelijk door de klachtencommissie kon worden behandeld, werd afgedaan met de onbevoegd verklaring van de klachtencommissie of de niet-ontvankelijkverklaring van de klager. Niettemin zijn er relatief veel onbevoegd verklaringen geweest, maar die werden in bijna alle gevallen uitgesproken, nadat de klachten tijdens de klachtprocedure waren opgelost. In die gevallen deelden de klagers na de oplossing van hun klachten niet mee, dat zij hun klachten introkken. De klachtencommissie moest dan vaststellen, dat de klagers als gevolg van de oplossing geen aantoonbaar belang meer hadden bij hun klacht en dat de klachtencommissie onbevoegd was om de klachten verder te behandelen.

In veel gevallen is door de betrokken woningcorporatie de keus gemaakt om een ingediende klacht eerst nog zelf te behandelen om te proberen de klacht alsnog op te lossen. Die pogingen hadden nogal eens succes. Ook werden klachten op of na de zitting van de klachtencommissie alsnog door middel van een door de woningcorporatie en de klager getroffen regeling opgelost. De klachtencommissie streeft ernaar zo mogelijk een regeling tot stand te laten komen, omdat een regeling niet alleen de klacht oplost, maar ook een positieve invloed heeft op de relatie tussen de woningcorporatie als verhuurder en de klager als huurder.

Het vorige kabinet heeft voorgesteld om een landelijk klachtenreglement in te voeren en een landelijke klachtencommissie. Door de val van dat kabinet moet het huidige kabinet beslissen of dat wetsvoorstel wordt voorgelegd aan het parlement of dat voor een andere aanpak wordt gekozen. De bij "onze" klachtenregeling aangesloten woningcorporaties hebben besloten hoe dan ook vast te houden aan "onze" klachtenregeling en "onze" klachtencommissie. Aldus blijft een laagdrempelige en onafhankelijke behandeling van de klachten gehandhaafd in (de buurt van) de woonplaats van de klagers binnen een redelijke termijn en zonder kosten voor de klagers. De afstand in kilometers tot de plek waar de zitting van de klachtencommissie wordt gehouden wordt zeker als het voordeel van een regionale commissie gezien ten opzichte van een landelijke centrale klachtencommissie.

In het verslagjaar werden in totaal 30 klachten bij de klachtencommissie ingediend. Daarvan werden er 19 alsnog door de corporaties opgelost. 11 Klachten werden door de klachtencommissie op een zitting behandeld. Van de 11 zittingen werden in 7 klachtzaken door de klachtencommissie daadwerkelijk advies uitgebracht. 4 Klachtzaken werden wel tijdens een zitting behandeld maar is er geen advies uitgebracht omdat de klacht werd ingetrokken doordat een regeling werd vastgesteld. is wel een zitting Die afspraak werd door de klachtencommissie vastgelegd in haar advies. Daarnaast waren er nog 2 zittingen gepland die voortijdig door de klager geannuleerd werden.



Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

De meeste klachten waarover de klachtencommissie een advies uitbracht hadden betrekking op technische gebreken en overlast. De besturen van de corporaties hebben de adviezen steeds opgevolgd. In 10 klachtzaken heeft de klachtencommissie zich onbevoegd verklaard om de klachten te behandelen. De onbevoegdheidsbeslissing kwam in 6 gevallen van de klachten doordat klager niet binnen de gestelde termijn had gereageerd en dat daardoor klager geen aantoonbaar belang toonde bij de afhandeling van de klacht. In de 4 andere gevallen was de klachtencommissie niet bevoegd de klacht te behandelen omdat deze door een andere commissie behandeld moest worden, omdat er een advocaat was ingeschakeld en omdat dezelfde klacht 2x werd ingediend.

Er is in het verslagjaar een bijeenkomst geweest van de klachtencommissie en de klachtencoördinatoren en huurdersvertegenwoordigers. Deze bijeenkomst vond plaats op 13 april 2017.

In dit jaarverslag wordt een gedetailleerde opgave gedaan van de werkzaamheden van de klachtencommissie in het verslagjaar. Tevens is een overzicht met de onderwerpen van de klachten en aantallen in dit jaarverslag terug te vinden.

Mr. J.F. Heerze
voorzitter



Inhoudsopgave

Inleiding	6
De deelnemende corporaties en rechtspersonen	6
Werkwijze van de klachtencommissie	7
Samenstelling van de commissie	8
Overzicht van aantal ontvangen klachten	9
De klachten uit 2017 in cijfers	9
Doorlooptijd klachten 2017 die tot een zitting geleid hebben	10
Verklaringen van o.a. langere doorlooptijden van een aantal zittingen	11
Onderwerpen van de klachten in 2017 met aantallen	12
Leden klachtencommissie 2017	12
Financiën	15



Inleiding

Dit is het zeventiende jaarverslag van de werkzaamheden van de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. De commissie ging op 1 januari 2000 van start. De onafhankelijke klachtencommissie behandelt klachten van huurders en van stichtingen en verenigingen die de belangen van huurders behartigen.

Onder huurder(s) zijn in dit kader ook begrepen de medehuurder(s), de aspirant (mede-)huurder(s) en de ex-(mede-)huurders.

De klachtencommissie is verenigd in de Vereniging WoON. WoON is een samenwerkingsverband van corporaties in Twente. De bestuurlijke aansturing vanuit WoON vindt plaats door de bestuurder van Welbions, de heer H. Rupert.

De deelnemende corporaties en rechtspersonen

In 2017 namen de volgende corporaties en rechtspersoon deel aan de klachtenregeling:

1. Almelse Woningstichting Beter Wonen, Almelo
2. De Woonplaats, Enschede
3. Domijn, Enschede
4. Mijande Wonen, Vriezenveen
5. Reggewoon, Nijverdal (per 1 april 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Hellendoorn en Stichting Wonen Wierden Enter)
6. Viverion, Lochem
7. WBO Wonen, Oldenzaal
8. Welbions, Hengelo
9. Wonen Delden, Delden
10. Woningstichting De Goede Woning, Rijssen
11. Woningstichting St. Joseph, Almelo
12. Wooncorporatie Ons Huis, Enschede
13. Twinta Wonen, Hengelo



Werkwijze van de klachtencommissie

De onafhankelijke klachtencommissie beslist over ontvankelijkheid en bevoegdheid en neemt conform het reglement de klacht in behandeling, past hoor en wederhoor toe en brengt advies uit aan het bestuur van de betrokken woningcorporatie.

Door de deelname van meerdere corporaties aan de klachtenregeling kan eenheid in de afdoening en beoordeling van klachten worden bewerkstelligd en kan de secretariaatsfunctie professioneel worden ingevuld.

De zitting van de klachtencommissie wordt in beginsel gehouden in de plaats, waar de corporatie waartegen de klacht gericht is, haar (hoofd-) kantoor heeft. Als het door de commissie gewenst/noodzakelijk wordt geoordeeld, wordt de zitting op een andere plek gehouden, bijvoorbeeld bij de klager thuis om de situatie ter plekke te kunnen bekijken. Ter waarborging van de bij de behandeling van de klacht betrokken belangen van de huurder(s), is één lid van de commissie die de klacht behandelt afkomstig uit of vertegenwoordiger van en voorgedragen door de huurdersorganisatie van de betreffende corporatie.

De commissie brengt haar advies uit aan het bestuur van de desbetreffende corporatie. Dit bestuur beslist uiteindelijk over de wijze van afhandeling van de klacht.

Het secretariaat van de commissie is onafhankelijk en gevestigd in het kantoor van Welbions te Hengelo.



Klachtencommissie
Woningcorporaties
Twente e.o.

Samenstelling van de commissie

De corporaties hanteren bepaalde profielen voor de samenstelling van de commissie en benoemen met toepassing van die profielen die personen tot leden van de commissie die naar hun mening over de gewenste ervaring, kennis en deskundigheid beschikken.

De voorzitter van de commissie is een vast lid, die werkzaam is in de rechtspraak en die als zodanig een juridische achtergrond heeft (bijvoorbeeld advocaat).

Het tweede vaste lid van de commissie kent de corporatiesector van binnenuit, bijvoorbeeld vanuit eerdere bestuurlijke ervaring. Tevens beschikt dit lid over ervaring in en/of kennis van beroepsprocedures.

Het derde lid is een per zitting wisselend lid, afkomstig uit of vertegenwoordiger van en voorgedragen door de plaatselijke huurdersorganisatie.

De commissie wordt administratief ondersteund door een onafhankelijke professionele secretaresse.



Overzicht van aantal ontvangen klachten

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ontvangen klachten	44	28	40	69	62	57	41	43	30

Ontvangen klachten 2017

Periode van:	01 januari 2017	
Periode tot:	31 december 2017	
Overzicht:	Alle woningcorporaties	
Categorie	Status	Aantal
Afgewezen (klager is niet ontvankelijk in zijn klacht)	klacht is niet op 2 niveaus behandeld	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	anoniem	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	discriminerend	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	huurprijs	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	bij andere commissie	1
Afgewezen (KC niet bevoegd)	schade of geldsom	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	klager toont geen aantoonbaar belang	10
Afgehandeld	corporatie heeft klacht afgehandeld	5
Afgehandeld	klager heeft klacht ingetrokken, waarvan bij 2 klachten een zitting was gepland. Deze zijn voortijdig geannuleerd door klager.	7
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies op	7
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies niet op	0
	Totaal aantal klachten	30
	Totaal afgehandeld (incl. zittingen)	19
	Totaal afgewezen	11
	Totaal zittingen	11

De klachten uit 2017 in cijfers

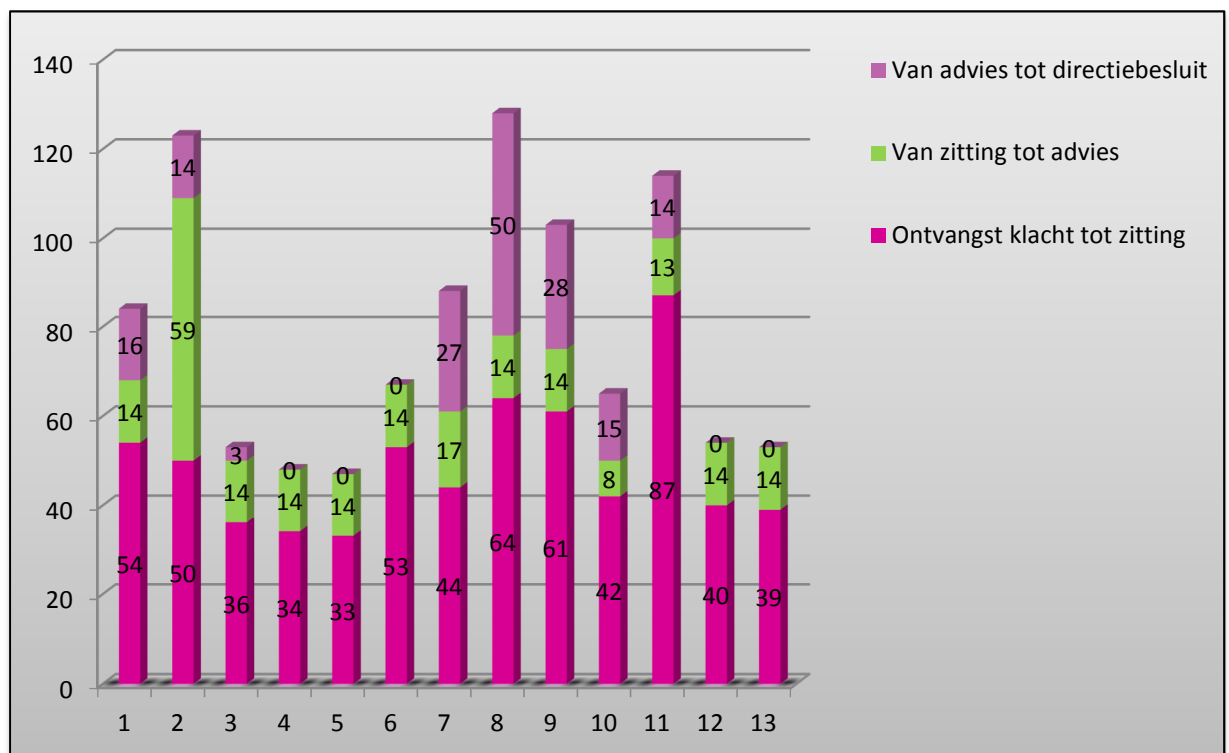
In 2017 ontving de commissie 30 klachten. Dit zijn 13 klachten minder dan in 2016. Door de klachtencommissie zijn 11 klachten inhoudelijk behandeld en deze klachten zijn na een zitting met een advies afgerond. Van 2 klachten heeft wel een zitting plaatsgevonden maar is geen advies uitgebracht. Van 2 klachten was een zitting gepland, maar deze zittingen zijn voortijdig door de klager geannuleerd.

In alle gevallen waarin de klachtencommissie na een zitting heeft geadviseerd, heeft het bestuur van de corporatie het advies van de commissie overgenomen.



Doorlooptijd klachten 2017 die tot een zitting geleid hebben

Doorlooptijden	Zitting nr. 1	Zitting nr. 2	Zitting nr. 3	Zitting nr. 4	Zitting nr. 5	Zitting nr. 6	Zitting nr. 7
Ontvangst klacht tot zitting:	54	50	36	34	33	53	44
Van zitting tot advies:	14	59	14	14	14	14	17
Ontvangst directiebesluit na advies:	16	14	3	-	-	-	27
Totale doorlooptijd van klacht:	84	123	53	-	-	-	88
	<i>Zitting 1^o keer geannuleerd</i>			<i>Wel zitting geen advies. Alleen verslag Klager heeft klacht tijdens de zitting ingetrokken</i>	<i>Wel zitting geen advies. KC is onbevoegd. Klager heeft geen overlast meer.</i>	<i>Wel zitting geen advies. Klacht is ingetrokken.</i>	
	Zitting nr. 8	Zitting nr. 9	Zitting nr. 10	Zitting nr. 11	Zitting nr. 12	Zitting nr. 13	
Ontvangst klacht tot zitting:	64	61	42	87	40	39	
Van zitting tot advies:	14	14	8	13	14	14	
Ontvangst directie besluit na advies:	50	28	15	14	-	-	
Totale doorlooptijd van klacht:	128	103	65	114	-	-	
		<i>Wel zitting geen advies. Alleen verslag</i>		<i>Zitting 1^o en 2^o keer door klager geannuleerd.</i>	<i>Zitting door klager geannuleerd.</i>	<i>Zitting door klager Geannuleerd.</i>	



Verklaringen van o.a. langere doorlooptijden van een aantal zittingen:

Zitting 2:

Bij deze klacht over geluidsoverlast had de corporatie niet duidelijk aangegeven de klacht eerst zelf nog in behandeling te willen nemen terwijl er al een zitting werd gepland. De zitting die gepland werd ging vooralsnog niet door. Pas na de reactie van de corporatie zou worden bepaald hoe de procedure verder gaat. Tijdens de zitting die uiteindelijk vier weken later plaatsvond is afgesproken dat klager maximaal vier weken bij zou houden wanneer, hoe lang en hoe vaak klager geluidsoverlast ervaart en welke geluidsoverlast werd ervaren. De corporatie zou de geluidsoverlast bij klager dan kunnen vaststellen. Zodra corporatie de geluidsoverlast drie keer had vastgesteld, was het niet meer nodig om de geluidsoverlast langer te noteren en te melden. De klachtencommissie heeft de behandeling van deze klacht voor onbepaalde tijd aangehouden. Na enige tijd is er alsnog een advies uitgebracht. Daardoor duurde de termijn vanaf de ontvangst van de klacht tot het uitbrengen van het advies langer dan normaal.

Zitting 8:

In eerste instantie is aan de corporatie uitstel verleend om een reactie te geven op deze klacht. Daarna is de behandeling van de klacht aangehouden omdat de corporatie nog een gesprek wilde voeren met klager. Na aanhouding van de klacht is alsnog besloten een zitting te organiseren omdat partijen geen oplossing konden vinden. Tijdens de zitting hebben partijen de afspraak gemaakt dat zij nader overleg zouden voeren om te proberen de klacht op te lossen. Dat gebeurde op basis van hetgeen op de zitting besproken is. De zitting van de klachtencommissie is daarom voor onbepaalde tijd aangehouden. Partijen hebben vervolgens overleg gevoerd, maar hebben daarna aan de klachtencommissie meegedeeld, dat zij geen minnelijk oplossing hadden bereikt. Daarom heeft de klachtencommissie de behandeling van de klachtzaak voortgezet en is alsnog advies uitgebracht over de klacht.

Zitting 11:

In deze klachtzaak had de corporatie ervoor gekozen de klacht eerst nog zelf te behandelen. Na vier weken verzocht de corporatie aan de klachtencommissie om de klacht in behandeling te nemen vanwege het verschil in standpunten. Er was een zitting gepland bij klager thuis op 9 oktober 2017 om 09.00 uur. Klager liet alle aanwezigen bij zijn voordeur weten dat de zitting niet door kon gaan wegens familieomstandigheden. Vervolgens is er een nieuwe zitting gepland op 30 oktober 2017 om 12.00 uur, ook bij klager thuis. Deze zitting is op de ochtend van 30 oktober om 09.13 uur nogmaals door klager afgezegd. Uiteindelijk is er een zitting afgesproken op 2 november 2017 om 12.30 uur op het kantoor van de corporatie. Klager is niet op de zitting verschenen hoewel hij diverse malen is opgeroepen. Na de zitting bleek dat klager een mail had gestuurd toen de zitting al gaande was waarin hij meedeelde dat hij niet aanwezig kon zijn bij de zitting. De klachtencommissie heeft van deze klachtzaak een schriftelijk advies uitgebracht. De termijn vanaf de ontvangst van de klacht tot de zitting duurde langer dan normaal omdat klager de eerste twee zittingen geannuleerde.



Onderwerpen en soort klachten in 2017 met aantallen

Onderwerp klacht	Soort klacht	Aantal
Teruggave rekening hovenier	Niet technisch	1
Geluidsoverlast	Niet technisch	1
Uitschrijving woningzoekende	Niet technisch	1
Overlast pissebedden	Niet technisch	1
Woningtoewijzing	Niet technisch	5
Borg	Niet technisch	1
Mutatie / overname problemen	Niet technisch	2
Huurbetaling	Niet technisch	1
Burenoverlast	Niet technisch	2
Ingebrekestelling	Niet technisch	1
Klacht over medewerker corporatie	Niet technisch	1
Totaal	Niet technisch	17
Vochtproblemen	Technisch	1
Defect dak fietsberging	Technisch	1
Schimmel door slechte ventilatie	Technisch	1
Schade aanrechtblad	Technisch	1
Waterschade door lekkage badkamer	Technisch	1
Behangwerk	Technisch	2
Stookkosten	Technisch	1
Diverse reparatiewerkzaamheden	Technisch	1
Schade renovatie/onderhoud	Technisch	1
Scheve muur tussen tuin met de buren	Technisch	1
Stopcontact / trekschakelaar	Technisch	1
Totaal	Technisch	12
Vervanging schutting en informatieplicht	Beiden	1
Totaal	Beiden	1
TOTAAL	Niet technisch Technisch Beiden	30



Leden klachtencommissie 2017

Klachtencommissie:

Dhr. Mr. J.F. Heerze - Voorzitter
Mevr. Mr. C. Roks - Voorzitter
Dhr. Ing. H.P.J. Dercksen - onafhankelijk lid
Dhr. A.G. Geerdink - onafhankelijk lid

Secretariaat:

Mevr. K. Olde Veldhuis

Klachtencoördinatoren en leden huurdersverenigingen in klachtencommissie:

Reggewoon

Per 01-04-2017 ontstaan uit een fusie tussen

Stichting Wonen Wierden Enter en Woningstichting Hellendoorn

Mevr. A. Legtenberg (klachtencoördinator)
Mevr. W.M.M. ten Berge
Mevr. J.M. de Knecht-Harmsen

Welbions Hengelo

Dhr. B. Schipper (klachtencoördinator)
Dhr. A.L. Aansorgh
Dhr. W.A. Visser
Dhr. J.B.J. Molthof

*per 01-12-2017 gestopt
per 01-12-2017 lid*

WBO Wonen

Dhr. S. Olde Scholtenhuis (klachtencoördinator)
Dhr. D. Bartels
Dhr. P.G.J. Schopman

Woningstichting De Woonplaats

Mevr. M. Reijmerink (klachtencoördinator)
Dhr. J. Heupers – Enschede
Dhr. B. Azis – Enschede
Dhr. M. de Jong – Lichtenvoorde
Mevr. L.D. Wiggers – Winterswijk
Dhr. G. Angenent

*per 01-03-2017 gestopt
per 01-05-2017 lid*

Twinta

Dhr. H. Munster (klachtencoördinator)



Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

Woningcorporatie Domijn

Mevr. K. Wiedemeijer (klachtencoördinator)
Dhr. L.W. van Strik
Dhr. R. Bos

Viverion (per 01-01-2017 gefuseerd met Bouwvereniging Ambt Delden)

Mevr. W. Tuin (klachtencoördinator) *per 01-11-2017 gestopt*
Mevr. L. Wolters (klachtencoördinator)
Dhr. J.P.M. Simons – Lochem
Dhr. A. Lammertink - Diepenheim, Markelo, Rijssen
Mevr. L.P.J. Visser-Bosman - Goor *per 01-12-2017 gestopt*
Dhr. F.H. de Groot – Goor *per 01-12-2017 lid*
Dhr. G. Wolfs – Ambt Delden

Wonen Delden

Dhr. H. Manrho (klachtencoördinator)
Dhr. H. Hokke
Mevr. G.J. Borsboom

Mijande Wonen

Mevr. C. Markusse (klachtencoördinator) *per 01-12-2017 gestopt*
Mevr. I. Tillar (klachtencoördinator)
Dhr. J. van der Heijde - Twenterand
Dhr. F.L.M. Benneker - Dinkelland

Wooncorporatie Ons Huis

Dhr. R. Kalsbeek (klachtencoördinator)
De heer J.G. Kuiper

Almelose Woningstichting Beter Wonen

Mevr. A. Smelt (klachtencoördinator)
Dhr. W.P. van der Elst
Mevr. M. de Groot

Woningstichting St. Joseph Almelo

Dhr. G. Wils (klachtencoördinator)
Dhr. W.E. Otten
Dhr. P.J. Nijhuis

Woningstichting De Goede Woning Rijssen

Mevr. R.A. Bolder-Wiggers (klachtencoördinator)
Mevr. D.S. ten Bolscher
Mevr. M. Middag



Financiën

De vaste/algemene kosten worden volgens de kostenverdeelsleutel verrekend. Deze verdeelsleutel houdt in de dat de vaste/algemene kosten berekend worden volgens het aantal verhuureenheden per corporatie (VHE's). De kosten die gepaard gaan met een zitting en de kosten van alle overige ontvangen klachten worden aan de desbetreffende corporatie apart in rekening gebracht en vallen buiten de kostenverdeelsleutel.

Met ingang van januari 2012 is er een nieuwe berekening gemaakt voor de vergoedingen van zowel de leden van de klachtencommissie als de berekening naar de corporaties.

De vergoedingen worden jaarlijks geïndexeerd.

De vergoeding kan bestaan uit de volgende onderdelen en is per commissielid verschillend:

Vaste jaarlijkse vergoeding
Klacht ontvangen maar niet ontvankelijk
Klacht afgehandeld, maar geen zitting
Zitting
Totale vergoeding bij zitting
Bezoek zitting, maar zitting kan niet doorgaan
Vergoeding per bijgewoonde vergadering, niet zijnde een zitting
Kilometervergoeding voor zitting buiten de regio (per km)
Schriftelijk advies zonder zitting
Voortijdig annuleren van geplande zitting

Conform het reglement bepaalt de voorzitter bij alle binnenkomende klachten of een klacht in behandeling wordt genomen of dat de commissie niet bevoegd is (bijvoorbeeld bij anonieme en discriminerende klachten) of dat een klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht (als klacht is niet op 2 niveaus behandeld).

Voor het behandelen van alle klachten en bijkomende werkzaamheden zoals het bijwonen van vergaderingen, het opstellen van overeenkomsten en het klachtenreglement, overleg over de website, ontvangen sommige leden van de klachtencommissie een vergoeding. Heeft het betrekking op een klacht dan worden de kosten doorberekend aan de betreffende corporatie. De overige kosten worden doorberekend aan alle corporaties als overhead op basis van het aantal VHE's per corporatie.