

**postadres:**  
Antwoordnummer 106  
7550 WB Hengelo

Telefoon: (074) 2468300  
[www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl](http://www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl)

# Jaarverslag 2019

## Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

Hengelo, maart 2020

## Voorwoord

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is in 2000 op initiatief van een aantal woningcorporaties opgericht. Inmiddels zijn 14 woningcorporaties aangesloten bij deze onafhankelijke commissie en hebben zich daarmee verbonden aan een uniforme klachtenregeling.

De klachtencommissie heeft tot taak klachten van huurders die bij de klachtencommissie worden ingediend over hun woningcorporatie te behandelen en de directie/bestuur van de corporatie te adviseren over het oplossen van de klacht. Uitgangspunt van de klachtenregeling is dat huurder en woningcorporatie de klacht eerst zelf oplossen. Vandaar de eis dat een klacht in principe op twee niveaus binnen de corporatie moet zijn behandeld en afgewezen (ontvankelijkheid).

Een andere belangrijke eis is die van het soort klacht en daarmee de bevoegdheid van de commissie om de klacht in behandeling te nemen. De klacht moet betrekking hebben op het handelen, gedraging of nalaten van de corporatie of de persoon die voor of namens de corporatie werkzaamheden verricht waardoor de huurder rechtstreeks in zijn belang is getroffen.

De commissie is onder meer niet bevoegd als de klacht betrekking heeft op de (hoogte) van de huur of servicekosten, schadevergoeding of andere vorm van financiële compensatie, het al dan niet toewijzen van een woongelegenheden, de klager geen aantoonbaar belang heeft of wanneer een andere commissie of kantonrechter bevoegd is.

In het verslagjaar zijn van de totaal 27 ingediende klachten 12 klachten afgewezen vanwege onbevoegdheid van de klachtencommissie en 4 klachten afgewezen vanwege niet ontvankelijkheid van de klacht. Ter vergelijking: in 2018 zijn van de totaal 38 ingediende klachten 17 klachten afgewezen vanwege onbevoegdheid en 3 klachten afgewezen vanwege niet ontvankelijkheid. Een volledig overzicht van de ontvangen klachten is in het jaarverslag terug te vinden.

In het verslagjaar is een begin gemaakt met het controleren van de Klachtenregeling en behandeling van klachten op naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een privacywet die vanaf 25 mei 2018 in de hele Europese Unie geldt en dient ter bescherming van persoonsgegevens.

Op de ledenbijeenkomst van 7 oktober 2019 werd afscheid genomen van de voorzitters mevrouw mr. C. Roks en de heer mr. J.F. Heeze. Hun lidmaatschap van de klachtencommissie is vanwege het verstrijken van de zittingsperiode beëindigd. De aanwezige woningcorporaties dankten hen voor hun jarenlange inzet voor de klachtencommissie. Op een later tijdstip werd hen een afscheidsetentje aangeboden.

Met het aantreden van de nieuwe voorzitters is gekozen voor een andere werkwijze. De voorzitters nemen om de beurt een klacht in behandeling en functioneren als voorzitter van de zitting. Bij het plannen van een zitting wordt ook de beschikbaarheid van de andere voorzitter geïnventariseerd. Op deze wijze kan de ene voorzitter bij verhindering van de ander de zitting overnemen. De 2 vaste commissieleden nemen ook om de beurt deel aan een zitting. Over andere taken zullen ook onderlinge afspraken worden gemaakt.

Mevrouw mr. M. Nijkamp  
Mevrouw mr. V.J. de Hart

Voorzitters

Hengelo, februari 2020

## Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding .....  | 4  |
| De deelnemende corporaties en rechtspersonen.....                          | 4  |
| Werkwijze van de klachtencommissie.....                                    | 5  |
| Samenstelling van de commissie.....  | 6  |
| Overzicht van aantal ontvangen klachten.....                               | 7  |
| De klachten uit 2019 in cijfers .....                                      | 7  |
| Doorlooptijd klachten 2019 die tot een zitting geleid hebben.....          | 8  |
| Verklaringen van o.a. langere doorlooptijden van een aantal zittingen..... | 9  |
| Onderwerpen van de klachten in 2019 met aantallen.....                     | 10 |
| Leden klachtencommissie 2019.....  | 11 |
| Financiën .....  | 15 |

## **Inleiding**

Dit is het achttiende 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 bewonersstichtingen 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 2019 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
6. Viverion, Lochem
7. WBO Wonen, Oldenzaal
8. Welbions, Hengelo
9. Wonen Delden, Delden
10. Woningstichting De Goede Woning, Rijssen
11. Woningstichting Sint Joseph, Almelo
12. Wooncorporatie Ons Huis, Enschede
13. Twinta Wonen, Hengelo
14. Woningstichting Tubbergen, Tubbergen (vanaf 1 juli 2019)

### **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.

### **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 commissielid over ervaring in en/of kennis van beroepsprocedures en heeft dit lid expertise op sociaal-maatschappelijk vlak en/of op het gebied van volkshuisvesting (kwaliteit en technische kennis van de woning en dienstverlening).

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 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ontvangen klachten | 44   | 28   | 40   | 69   | 62   | 57   | 41   | 43   | 30   | 38   | 27   |

### Ontvangen klachten 2019

|  |  |               |
|--|--|---------------|
| Periode van:   | 01 januari 2019  |               |
| Periode tot:   | 31 december 2019   |               |
| Overzicht:   | Alle woningcorporaties   |               |
| <b>Categorie</b>                                       | <b>Status</b>  | <b>Aantal</b> |
| Afgewezen (klager is niet ontvankelijk in zijn klacht) | klacht is niet op 2 niveaus behandeld  | 4             |
| Afgewezen (KC niet bevoegd)                            | anoniem  | 0             |
| Afgewezen (KC niet bevoegd)                            | discriminerend   | 0             |
| Afgewezen (KC niet bevoegd)                            | huurprijs  | 1             |
| Afgewezen (KC niet bevoegd)                            | bij andere commissie   | 2             |
| Afgewezen (KC niet bevoegd)                            | schade of geldsom  | 1             |
| Afgewezen (KC niet bevoegd)                            | klager toont geen aantoonbaar belang   | 7             |
| Afgewezen (KC niet bevoegd)                            | dezelfde klacht opnieuw behandelen   | 1             |
| Afgehandeld  | corporatie heeft klacht afgehandeld  | 4             |
| Afgehandeld  | klager heeft klacht ingetrokken, waarvan bij 1 klacht een zitting was gepland. Deze is door klager tijdens de zitting ingetrokken. | 2             |
| Afgehandeld  | na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies op / van 1 klacht  | 5             |
| Afgehandeld  | na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies niet op  | 0             |
|  | <b>Totaal aantal klachten</b>  | <b>27</b>     |
|  | <b>Totaal afgehandeld (incl. zittingen)</b>  | <b>11</b>     |
|  | <b>Totaal afgewezen</b>  | <b>16</b>     |
|  | <b>Totaal zittingen</b>  | <b>9</b>      |

### **De klachten uit 2019 in cijfers**

In 2019 ontving de commissie 27 klachten. Dit zijn 11 klachten minder dan in 2018 en het minst aantal klachten sinds 2005.

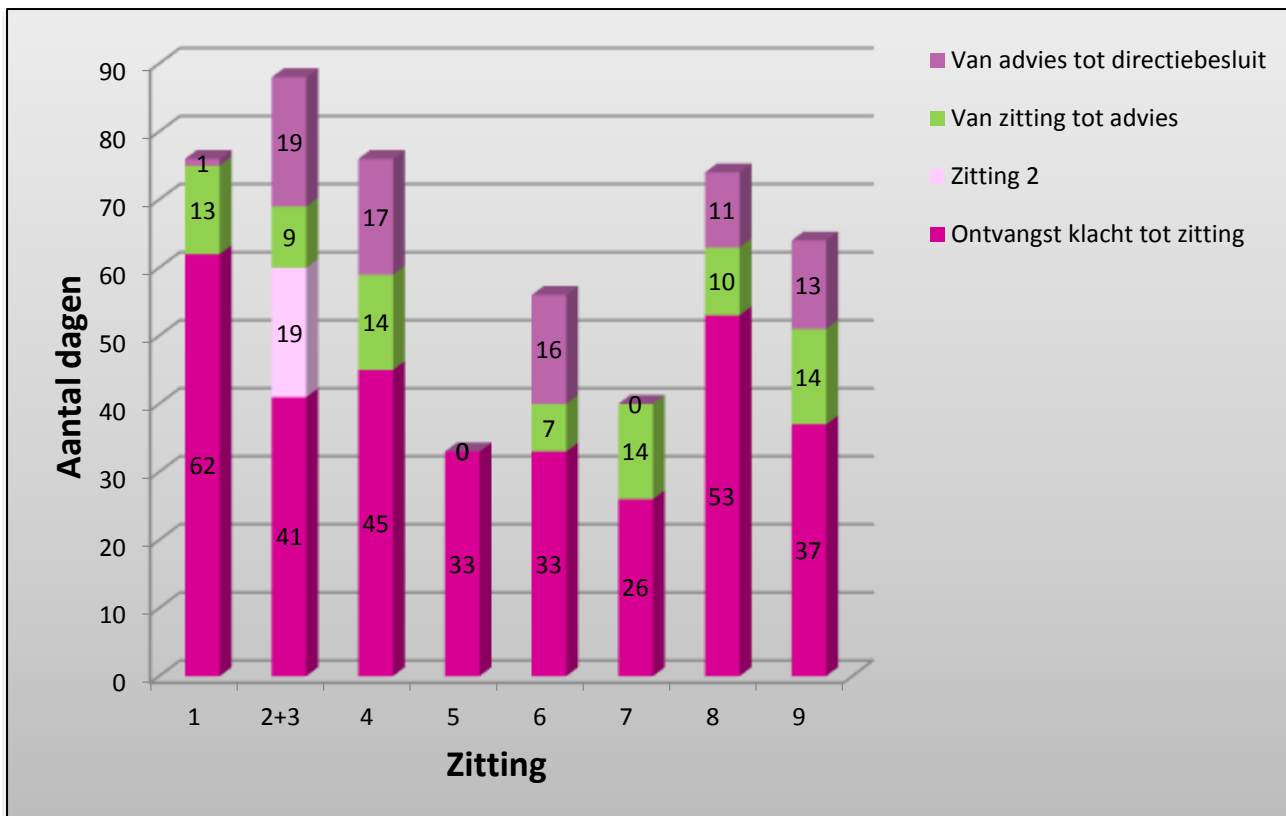
Door de klachtencommissie zijn 11 klachten inhoudelijk behandeld. Er waren 9 zittingen waarvan voor één klacht twee keer een zitting is gepland omdat klager bij de eerste zitting niet verscheen. Van deze zittingen is voor 6 zittingen een advies uitgebracht. In alle gevallen waarin de klachtencommissie na een zitting heeft geadviseerd, heeft het bestuur van de corporatie het advies van de commissie overgenomen.





### Doorlooptijd klachten 2019 die tot een zitting geleid hebben

| Doorlooptijden                        | Zitting nr. 1 | Zitting nr. 2 + nr. 3  | Zitting nr. 4 | Zitting nr. 5  |
|---------------------------------------|---------------|--|---------------|--|
| Ontvangst klacht tot zitting:         | 62            | 41   | 45            | 33   |
| Zitting 2                             | -             | 19   | -             | -  |
| Van zitting tot advies:               | 13            | 9  | 14            | 0  |
| Ontvangst directiebesluit na advies:  | 1             | 19   | 17            | 0  |
| Totale doorlooptijd van klacht:       | 76            | 88   | 76            | 56   |
|                                       |               | <i>1<sup>o</sup> zitting is klager niet verschenen. Daarom 2<sup>o</sup> zitting gepland</i>   |               | <i>Voor deze zitting is geen advies uitgebracht. KC is onbevoegd omdat klager niet binnen gestelde termijn reageert.</i> |
|                                       | Zitting nr. 6 | Zitting nr. 7  | Zitting nr. 8 | Zitting nr. 9  |
| Ontvangst klacht tot zitting:         | 33            | 26   | 53            | 37   |
| Zitting 2                             | -             | -  | -             | -  |
| Van zitting tot advies:               | 7             | 14   | 10            | 14   |
| Ontvangst directie besluit na advies: | 16            | 0  | 11            | 13   |
| Totale doorlooptijd van klacht:       | 56            | 40   | 74            | 64   |
|                                       |               | <i>Klager heeft klacht tijdens de zitting ingetrokken. Daarom is volstaan met een verslag.</i> |               |  |





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

*Zitting 2 + zitting 3:*

De klager is niet verschenen tijdens de eerste zitting die gepland was. Alle commissieleden en vertegenwoordigers van de corporatie waren wel aanwezig. Er is vervolgens een nieuwe zitting gepland voor deze klacht. Daarom heeft de tijd van zitting tot advies bij deze klacht langer geduurd dan wenselijk is.

*Zitting 5:*

Voor deze zitting is geen advies uitgebracht. Klager heeft niet binnen de gestelde termijn gereageerd waardoor klager geen aantoonbaar belang toont voor de klacht. De klachtencommissie is daardoor onbevoegd de klacht verder te behandelen.

*Zitting 7:*

De klager heeft zijn klacht tijdens de zitting ingetrokken. Daarom is geen advies uitgebracht voor deze klacht maar is volstaan met een verslag van de zitting.

**Onderwerpen en soort klachten in 2019 met aantallen**

| Onderwerp klacht                                  | Soort klacht                        | Aantal    |
|---|-------------------------------------|-----------|
| Puinhoop in de woning                             | Niet technisch                      | 1         |
| Inschrijving                                      | Niet technisch                      | 1         |
| Huurbetaling / huurachterstand                    | Niet technisch                      | 2         |
| Woningtoewijzing                                  | Niet technisch                      | 5         |
| Vaste trap naar zolder / woningtoewijzing         | Niet technisch                      | 1         |
| Schoonmaakkosten eindinspectie                    | Niet technisch                      | 1         |
| Betalingsregeling / verwarming / sloop            | Niet technisch                      | 1         |
| Verwijderen voordeurluifel door corporatie        | Niet technisch                      | 1         |
| Klacht niet opgelost                              | Niet technisch                      | 2         |
| Woning van vrije sector naar sociaal aanmerken    | Niet technisch                      | 1         |
| Klachten over oplevering woning                   | Niet technisch                      | 1         |
| Overname keuken                                   | Niet technisch                      | 1         |
| Geluidsoverlast / burenoverlast                   | Niet technisch                      | 2         |
| <b>Totaal</b>                                     | <b>Niet technisch</b>               | <b>20</b> |
| Vochtproblemen / schimmel                         | Technisch                           | 2         |
| Problemen CV                                      | Technisch                           | 1         |
| Keuken  | Technisch                           | 1         |
| Lekkage balkon / vergoeding voor diverse zaken    | Technisch                           | 1         |
| Gevolgschade lekkage dakbedekking                 | Technisch                           | 1         |
| Plaatsen dakramen i.v.m. verduurzaming/veiligheid | Technisch                           | 1         |
| <b>Totaal</b>                                     | <b>Technisch</b>                    | <b>7</b>  |
| <b>TOTAAL</b>                                     | <b>Niet technisch<br/>Technisch</b> | <b>27</b> |



**Leden klachtencommissie 2019**

**Klachtencommissie:**

Dhr. Mr. J.F. Heerze - Voorzitter

*per 01-11-2019 gestopt*

Mevr. Mr. C. Roks - Voorzitter

*per 01-11-2019 gestopt*

Dhr. Ing. H.P.J. Dercksen - Onafhankelijk lid

Dhr. A.G. Geerdink - Onafhankelijk lid

Mevr. Mr. V.J. de Hart – Voorzitter

*vanaf 01-07-2019*

Mevr. Mr. M. Nijkamp - Voorzitter

*vanaf 01-07-2019*

**Secretariaat:**

Mevr. K. Olde Veldhuis

**Klachtencoördinatoren en leden huurdersverenigingen in klachtencommissie:**

***Reggewoon***

Mevr. A. Legtenberg (klachtencoördinator)

Mevr. W.M.M. ten Berge

Mevr. J.M. de Knegt-Harmsen

***Welbions***

Mevr. J. Schonewille (klachtencoördinator)

Dhr. A.L. Aansorgh

Dhr. J.B.J. Molthof

***WBO Wonen***

Dhr. S. Olde Scholtenhuis (klachtencoördinator)

Dhr. D. Bartels

Dhr. J.G.B.M. Schulte

***Woningstichting De Woonplaats***

Mevr. M. Reijmerink (klachtencoördinator)

Dhr. J. Heupers – Enschede

Dhr. B. Azis – Enschede

Dhr. M. de Jong – Lichtenvoorde

Dhr. G. Angenent

***Woningcorporatie Domijn***

Dhr. P. Egging (klachtencoördinator)

Dhr. L.W. van Strik

Dhr. R. Bos



# Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

## **Twinta**

Dhr. H. Munster (klachtencoördinator)

## **Viverion**

Mevr. L. Wolters (klachtencoördinator)

Mevr. R. Kommerkamp (klachtencoördinator)

Mevr. A. Bennink (klachtencoördinator)

Dhr. J.P.M. Simons – Lochem

Dhr. A. Lammertink - Diepenheim, Markelo, Rijssen

Dhr. F.H. de Groot – Goor

Dhr. G. Wolfs – Ambt Delden

*per 15-03-2019 gestopt*

*per 15-03-2019 klachtencoördinator*

*per 01-10-2019 klachtencoördinator*

## **Wonen Delden**

Dhr. H. Manrho (klachtencoördinator)

Dhr. D. van Zalk (klachtencoördinator)

Mevr. M.J. Averdijk

Dhr. H. Keizer

*per 01-01-2019 gestopt*

*per 15-04-2019 klachtencoördinator*

## **Mijande Wonen**

Mevr. I. Tillar (klachtencoördinator)

Dhr. J. van der Heijde - Twenterand

Dhr. D. van der Linden

Dhr. J. Bosker

*per 01-01-2019 gestopt*

*per 01-03-2019 lid*

*per 01-09-2019 lid*

## **Wooncorporatie Ons Huis**

Dhr. R. Kalsbeek (klachtencoördinator)

Mevr. M. Griever (klachtencoördinator)

De heer J.G. Kuiper

*per 01-04-2019 gestopt*

*per 01-04-2019 klachtencoördinator*

## **Almelose Woningstichting Beter Wonen**

Mevr. A. Smelt (klachtencoördinator)

Dhr. W.P. van der Elst

Mevr. M. de Groot

## **Woningstichting Sint Joseph Almelo**

Dhr. G. Wils (klachtencoördinator)

Mevr. S. Bomer (klachtencoördinator)

Dhr. W.E. Otten

Dhr. P.J. Nijhuis

*per 01-12-2019 gestopt*

*per 01-02-2020 klachtencoördinator*

***Woningstichting De Goede Woning Rijssen***

Mevr. R.A. Bolder-Wiggers (klachtencoördinator)

Mevr. T. Juurlink (klachtencoördinator)

Mevr. D.S. ten Bolscher

Mevr. M. Middag

*per 01-01-2020 gestopt*

*per 01-01-2020 klachtencoördinator*

***Woningstichting Tubbergen***

Dhr. B. Oerbekke (klachtencoördinator)

Mevr. M. Bos

Dhr. J.G. Steenwelle

*per 01-07-2019 toegetreden*



## 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 bepalen de voorzitters 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.