



**postadres:**  
Antwoordnummer 106  
7550 WB Hengelo

Telefoon: (074) 2451111

# **Jaarverslag 2009**

## **Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.**

Hengelo, september 2010

## **VOORWOORD**

De klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. draagt bij aan een praktische, eerlijke en snelle oplossing van conflicten van met name huurders met hun woningcorporatie. Inmiddels heeft de klachtencommissie een jarenlange ervaring opgebouwd.

Bij de commissie zijn 13 corporaties aangesloten, met in totaal ruim 63.000 woningen. In het verslagjaar 2009 werden er in totaal 44 klachtenformulieren ingediend, hetgeen ten opzichte van het totale woonbestand van de aangesloten corporaties, laag is.

Het merendeel van de klachten leidde niet tot een mondelinge behandeling en een schriftelijk advies, maar eindigde al in een voorstadium, om uiteenlopende redenen. Van de klachten waarin schriftelijk advies volgde, betrof het overgrote deel klachten met betrekking tot technische gebreken. Daarnaast ging het voornamelijk om overlast.

In dit jaarverslag kunt u gedetailleerd kennisnemen van de werkzaamheden die de commissie het afgelopen jaar heeft verricht.

Mr. J.F. Heerze  
voorzitter

## **INHOUDSOPGAVE**

Inleiding	pag. 4
De deelnemende corporaties	pag. 4
Werkwijze van de klachtencommissie	pag. 5
Samenstelling van de commissie	pag. 6
Overzicht aantal ontvangen klachten 2000 t/m 2009	pag. 7
De klachten uit 2009 in cijfers	pag. 7
Doorlooptijd klachten 2009 die tot een zitting geleid hebben	pag. 8
Jaarlijkse evaluatievergadering 2009	pag. 9
Leden klachtencommissie op 01.01.2010	pag. 10
Financiën	pag. 11

## **INLEIDING**

Dit is het tiende 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 DEELNEMENDE CORPORATIES**

Op 31-12-2010 namen de volgende corporaties deel aan de klachtenregeling:

- WBO Wonen te Oldenzaal
- Welbions te Hengelo
- Woonmaatschappij Dinkelborgh
- Domijn te Enschede
- De Woonplaats te Enschede
- Viverion te Lochem
- Woningstichting St. Joseph Weerselo te Weerselo
- Woonbeheer Borne te Borne
- Wonen Delden te Delden
- Woningstichting Vriezenveen / Westerhaar te Vriezenveen
- Woningstichting Hellendoorn te Nijverdal
- Stichting Wonen Wierden Enter te Enter
- Woningcorporatie Ons Huis te Enschede

Het totaal aantal deelnemende organisaties bedroeg op 31-12-2009: 13

## **WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

Deze onafhankelijke commissie neemt conform het reglement de klacht in behandeling, past hoor en wederhoor toe en brengt advies uit aan het bestuur van de 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 samenwerkende corporaties hebben er bij de opzet voor gewaakt, dat het regionaal opereren van de commissie niet drempelverhogend werkt voor de huurder, die een klacht indient. Zo zal de zitting worden gehouden in de plaats, waar de verhuurder van de klager haar (hoofd-) kantoor heeft. Daar waar dat door de commissie gewenst/noodzakelijk wordt geoordeeld, wordt de zitting bij klager thuis gehouden zodat de commissie zich een oordeel kan vormen over de situatie ter plekke. De commissie houdt haar zitting dus op verschillende locaties. 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 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 gevestigd ten kantore van Welbions te Hengelo, alwaar ook de klachten ingediend moeten worden.

## **SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE**

Bij de oprichting hebben de corporaties de commissie professioneel opgezet. Zij hebben bepaalde profielen gehanteerd voor de samenstelling van de commissie en hebben die personen tot leden van de commissie benoemd die naar hun mening over de gewenste ervaring 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). De plaatsvervangende voorzitter heeft een zelfde juridische achtergrond.

Het tweede vaste lid van de commissie kent de corporatiesector van binnenuit, bijvoorbeeld vanuit eerdere bestuurlijke ervaring. Tevens beschikt dit lid over ervaring in beroepsprocedures. Ook het plaatsvervangende tweede lid beschikt over deze deskundigheid.

Het derde lid is een wisselend lid en wordt per locatie voorgedragen door de plaatselijke huurdersorganisatie Dit geldt ook voor de vervangers.

De commissie wordt administratief ondersteund door een professionele secretaresse.

## OVERZICHT AANTAL ONTVANGEN KLACHTEN 2000 T/M 2009

Omschrijving	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ontvangen klachtenformulieren	7	10	17	14	19	30	36	37	44	44
Commissie niet bevoegd	0	1	2	0	1	0	2	4	4	7
Klacht niet ontvankelijk of niet aan procedure gehouden etc./ verhuurder niet aangesloten	4	4	5	5	6	20	14	22	24	17
Aantal zittingen	3	5	10	9	12	10	20	11	16	13
Corporatie lost klacht zelf op										6
Klacht ingetrokken										1

### DE KLACHTEN UIT 2009 IN CIJFERS

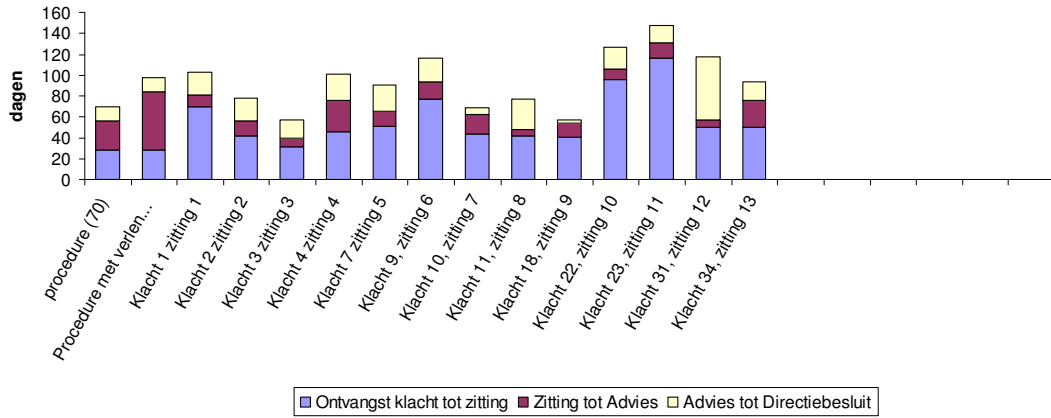
In 2009 ontving de commissie 44 klachtenformulieren.

In 31 gevallen heeft de commissie de klacht niet in behandeling genomen: waarvan in 17 gevallen de klager niet ontvankelijk was in zijn klacht (klager had zich niet aan procedure gehouden). In 6 gevallen heeft de corporatie de klacht na melding bij de klachtencommissie in een vroegtijdig stadium zelf nog opgelost. In 7 gevallen was de commissie niet bevoegd een advies uit te brengen en heeft zij de klacht dus niet in behandeling genomen. In één geval heeft de klager de klacht ingetrokken.

13 klachten hebben in 2009 uiteindelijk tot een zitting geleid, hierbij waren 5 corporaties betrokken. Van de 13 klachten die tot een zitting hebben geleid waren 7 klachten ongegrond, 2 deels gegrond en 4 klachten geheel gegrond.

In alle gevallen heeft het bestuur/de directie van de corporatie het advies van de commissie overgenomen.

## DOORLOOPTIJD KLACHTEN 2009 DIE TOT EEN ZITTING GELEID HEBBEN



## **JAARLIJKSE BESTUURDERSKRINGVERGADERING KLACHTENCOMMISSIE 2009**

Op woensdag 14 oktober heeft een bestuurderskringvergadering plaatsgevonden, waarvoor alle bestuurders/directeuren van de aangesloten woningcorporatie uitgenodigd waren.

- Verslag vergadering 4 december 2008
- Conceptovereenkomst betreffende een klachtenregeling
- Benoeming/herbenoeming leden klachtencommissie
- Herbenoeming van de heer J. Voskamp
- Bevestiging herbenoeming van de heer H. Heerze
- Vervanging Peter Pinkhaar
- Afspraken rondom bijeenkomst middenkader
- Wie is het middenkader
- Indienen van de klacht via de website
- Wijziging klachtenregeling
- Regionale beperking
- Regeling onbevoegdheid
- Vergoeding klachtencommissie
- Aparte ontvankelijkheidstoets

## LEDEN KLACHTENCOMMISSIE OP 01.01.2009

### Naam

Dhr. Mr. J.F. Heerze – Voorzitter  
Mevr. Mr. C. Van de Wetering – plv. voorzitter  
Dhr. J. Voskamp – Onafhankelijk lid  
Dhr. Ing. H.P.J. Dercksen – Plv. Onafhankelijk lid

#### *Stichting Wonen Wierden Enter*

Dhr. E. Gierveld  
Mevr. G.A.J. Kamphuis

#### *Viverion*

Dhr. W. Caarels  
Dhr. W. Wijnen

#### *Welbions Hengelo*

Mevr. W. Knoops  
Dhr. Z. Knol  
Dhr. H.A. de Vries  
Dhr. K. Boensma

#### *Wonen Delden*

Dhr. H. Th. Efftink  
Dhr. D. van der Kolk

#### *WBO Wonen*

Dhr. H.C. Wiggers  
Dhr. A.G. Teunissen

#### *Woningstichting Ons Huis*

Dhr. W. Rink  
Mevr. H. Vels

#### *Woningstichting De Woonplaats*

Dhr. J. Heupers

#### *Woningstichting*

*Vriezenveen/Westerhaar*  
Dhr. J.v.d. Heijde

#### *Woningcorporatie Domijn*

*(1 corporatie met 3 vestigingen*  
Enschede - Dhr. J. Naafs  
Losser- dhr. J.H.W. van de Berg  
Losser – mevr. T. Oude Engberink  
Haaksbergen – Dhr. R. Bos  
Haaksbergen – dhr. L.W. van Strik

#### *Woningstichting Hellendoorn*

Dhr. J.H. Mondeel  
Mevr. J.M. de Knegt-Harmsen

#### *Woonbeheer Borne*

Dhr. H.J. Drenth

#### *Woonmaatschappij Dinkelborgh*

Dhr. H.B. Markslag  
Dhr. J. Leferink

#### *Woningstichting St. Joseph Weerselo*

Dhr. B.A.G. Sholte Lubberink  
Dhr. C. v.d. Heijden

## FINANCIËN

In 2009 zijn de vaste / algemene kosten volgens de kostenverdeelsleutel verrekend. Deze verdeelsleutel houdt in de dat de vaste/algemene kosten berekend worden volgens het aantal verhuureenheden. De kosten die gepaard gaan met een zitting worden aan de desbetreffende corporatie in rekening gebracht en vallen buiten de kostenverdeelsleutel.

Over 2009 ontvingen de commissieleden respectievelijk een vergoeding van € 256,- (voorzitter c.q. plv. voorzitter) en € 154 per zitting (overige leden). Er vonden 13 zittingen plaats. In totaal ontvingen de leden gezamenlijk € 7.332,-. Deze totale kosten zullen bij de corporaties waartegen een klacht was ingediend en waarvoor een zitting gepland was naar rato gedeclareerd worden.

Deze bedragen zijn all-in en gelden als de zitting op locatie plaatsvindt.

Het komt voor dat de klager niet aanwezig kan zijn, maar wel wil dat de zaak in behandeling wordt genomen. In dat geval vindt er een zitting op locatie plaats maar "achter gesloten deuren". Het komt eveneens voor dat de voorzitter, in verband met afwezigheid van de klager, telefonisch ruggespraak houdt met de opgeroepen leden van de klachtencommissie en vervolgens een advies formuleert. In dat geval geldt een bedrag van € 100,- voor de voorzitter / plv. voorzitter (hij moet immers wel een advies schrijven) en € 25,- voor de opgeroepen leden.

In 2009 is een bedrag van € 7.439,82 aan algemene kosten gemaakt. Een overzicht hiervan is onderstaand opgenomen. Dit bedrag is over de totaal 13 aangesloten corporaties verrekend.

Klachtenadvies commissie	2008	indexcijfer CAO lonen (zie bijlage)	2009 (afgerond naar boven)	
Voorzitter	€ 256,00	in 2009 niet verhoogd	€ 256,00	per zitting
Lid	€ 154,00	in 2009 niet verhoogd	€ 154,00	per zitting
Voorzitter	€ 100,00	in 2009 niet verhoogd	€ 103,00	Zonder zitting
Lid	€ 25,00	in 2009 niet verhoogd	€ 26,00	Zonder zitting
<b>Totaal bedrag zittingskosten</b>			<b>€ 7.332,00</b>	
Secretariaatskosten (werkelijk). portokosten, uurloon, papier- en kopieerkosten, enveloppen			€ 4.978,51 +	
portokosten, uurloon, papier- en kopieerkosten, enveloppen			€ 890,51 +	
Kosten Website (werkelijk)			€ 1.570,80 +	
<b>Totaal bedrag algemene kosten (te verdelen over 13 corporaties)</b>			<b>€ 7.439,82</b>	