

Jaarverslag 2024

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.



Hengelo, maart 2025

postadres:

Antwoordnummer 106
7550 WB Hengelo

Telefoon: (074) 2468300

www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl

Voorwoord

Geachte lezer,

Namens de Klachtencommissie presenteren wij u hierbij het jaarverslag 2024 van de Klachtencommissie van WoON.

Wij hebben met ons jaarverslag van 2023 laten weten dat het aantal klachten fors is toegenomen ten opzichte van de jaren daarvoor. Het ging in 2023 om 81 klachten. Ook dit jaar zien we een verhoging van het aantal klachten, namelijk 85.

Het is positief dat de klagers ons weten te vinden. De in 2023 gelanceerde website heeft daar zeker aan bijgedragen. Ook zien we dat in veel gevallen de klacht alsnog wordt opgelost. Het aantal zittingen en adviezen zijn om die reden niet fors toegenomen. In 2024 ging het om 7 zittingen waarbij in 4 klachten advies is uitgebracht.

Natuurlijk is er altijd ruimte voor verbetering. Van elke klacht kunnen we weer leren. We constateren dat communicatie daarin een belangrijke rol speelt. Wat kunnen klager en corporatie over en weer van elkaar verwachten? En hoe zorgt de corporatie voor een duidelijk klachtdossier. Dat zijn vraagstukken die constant aandacht behoeven. De Klachtencommissie denkt hier graag in mee.

Wij hopen u daarom allen te spreken op de jaarlijkse bijeenkomst.

Met vriendelijke groet,

Marloes Grotenhuis
Marjolein Nijkamp

Inhoudsopgave

Inleiding	4
De deelnemende corporaties en rechtspersonen	4
Werkwijze van de Klachtencommissie	5
Samenstelling van de Klachtencommissie	6
Overzicht van aantal ontvangen klachten	7
Ontvangen klachten 2024	7
Overzicht van aantal ontvangen klachten per corporatie 2023 / 2024	8
Grafiek van de doorlooptijden van de klachten die tot een zitting geleid hebben	9
Verklaringen klachten / zittingen	9
Onderwerpen van de klachten in 2024 met aantallen	10
Leden Klachtencommissie 2024	12
Financiën	15

Inleiding

De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. 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 WoON.

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

De deelnemende corporaties en rechtspersonen

In 2024 namen de volgende corporaties en rechtspersoon deel aan de klachtenregeling:

1. Almelose 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
15. Stichting Jongeren Huisvesting Twente, Enschede



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 Klachtencommissie

De corporaties hanteren bepaalde profielen voor de samenstelling van de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie 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 Klachtencommissie heeft kennis van kwaliteit en technische kennis van woningen.

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

De Klachtencommissie wordt administratief ondersteund door een onafhankelijk professioneel secretariaat.

Overzicht van aantal ontvangen klachten

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvangen klachten	41	43	30	38	27	37	39	34	81	85

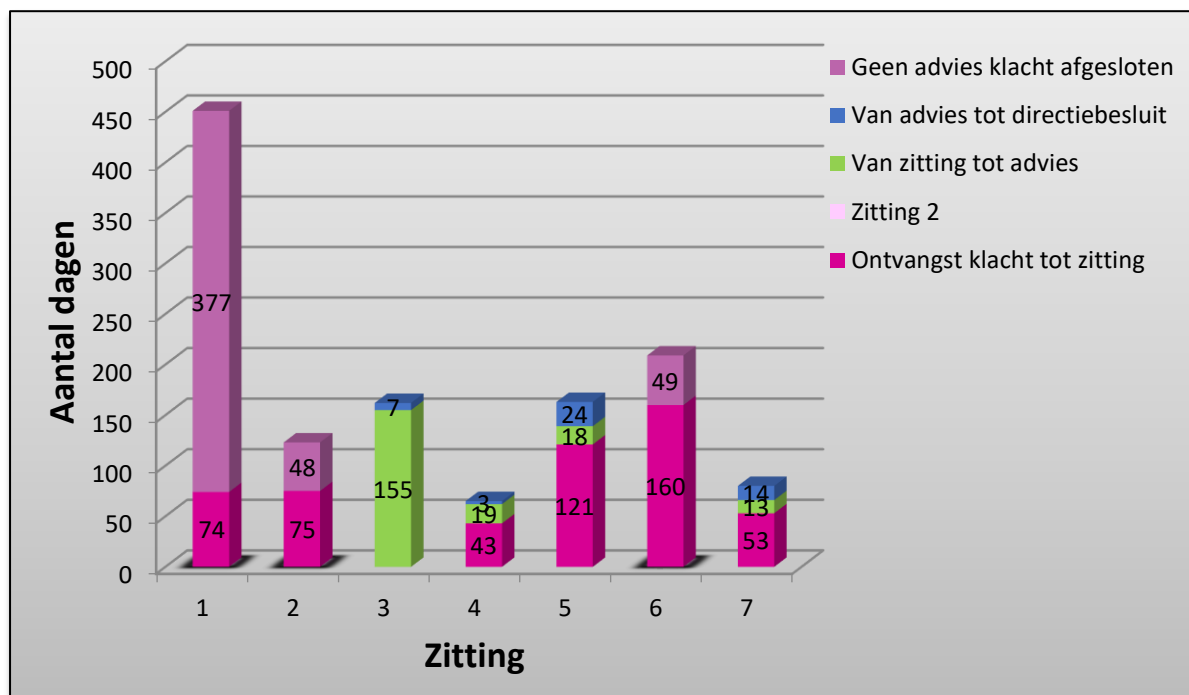
Ontvangen klachten 2024

Periode van:	1 januari 2024	
Periode tot:	31 december 2024	
Overzicht:	Alle woningcorporaties	
Categorie	Status	Aantal
Afgewezen (klager is niet ontvankelijk in zijn klacht)	klacht is niet op 2 niveaus behandeld	41
Afgewezen (KC niet bevoegd)	anoniem	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	discriminerend	1
Afgewezen (KC niet bevoegd)	huurprijs	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	bij andere commissie of rechter	15
Afgewezen (KC niet bevoegd)	schade of geldsom	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	klager toont geen aantoonbaar belang	5
Afgewezen (KC niet bevoegd)	dezelfde klacht opnieuw behandelen	3
Afgehandeld	corporatie heeft klacht afgehandeld	11
Afgehandeld	klager heeft klacht ingetrokken.	2
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies op	4
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, er is geen advies uitgebracht / corporatie heeft klacht afgehandeld	3
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies niet op	0
	Totaal aantal klachten	85
	Totaal afgehandeld (incl. zittingen)	20
	Totaal afgewezen	65
	Totaal zittingen	7

Overzicht van aantal ontvangen klachten per corporatie

Corporatie	Aantal klachten 2023	Aantal klachten 2024
De Woonplaats	19	18
Welbions	12	12
Domijn	6	9
Ons Huis	6	8
WBO Wonen	8	6
Mijande Wonen	4	3
Beter Wonen	9	11
Viverion	5	6
Reggewoon	3	4
Wonen Delden	0	0
Twinta	0	0
Sint Joseph Almelo	6	4
De Goede Woning	0	3
Woningstichting Tubbergen	2	1
Stichting Jongeren Huisvesting Twente	0	0
Overige corporaties door secretariaat afgehandeld	0	0
Overige corporaties door KC afgehandeld	1	0
Totaal aantal klachten	81	85

Grafiek van de doorlooptijden van de klachten die tot een zitting geleid hebben



Verklaringen klachten / zittingen:

Klacht 1: Deze klacht is aangehouden na de zitting. Corporatie heeft in overleg met klager besloten een reparatie uit te voeren waardoor de klacht opgelost lijkt te zijn. Klager heeft echter na de reparatie gevraagd de klacht aan te houden tot in de winter om te zien wat het effect van de reparatie in de winterperiode is. Klager heeft geen reactie meer gegeven van de reparatie in de winter. Corporatie heeft daarmee de klacht opgelost. Er is geen advies uitgebracht.

Klacht 2: Tijdens de zitting is afgesproken dat klager en corporatie nog een keer om tafel gaan om de klacht te bespreken. Het opstellen van een advies is daarom aangehouden. Uiteindelijk is er geen advies uitgebracht. Klager en corporatie zijn in onderling overleg tot een oplossing gekomen.

Klacht 3: Voor deze klacht was een zitting gepland die niet door is gegaan. Er is een schriftelijk advies uitgebracht in deze klacht.

Klacht 6: Voor deze klacht is geen advies uitgebracht na de zitting. Klager en corporatie zijn er onderling uitgekomen.

Onderwerpen en soort klachten in 2024 met aantallen

Onderwerp klacht	Soort klacht	Aantal
Overname spullen	Niet technisch	1
Niet nakomen afspraken	Niet technisch	1
Geluidsoverlast / burenoverlast	Niet technisch	15
Geuroverlast	Niet technisch	1
Woningtoewijzing / woningafwijzing	Niet technisch	10
Vergoeding ivm verbouwing	Niet technisch	1
Inschrijving	Niet technisch	4
Bejegening	Niet technisch	1
Overlast ratten	Niet technisch	1
Servicekosten / schoonmaakkosten	Niet technisch	3
Schade door wateroverlast / verrotte vloerbalken	Niet technisch	2
Brandveiligheid galerij / gang	Niet technisch	2
Schoonmaakkosten eindoplevering	Niet technisch	1
Dossier persoonsgegevens	Niet technisch	2
Eindopname	Niet technisch	1
Plantenbakken galerij	Niet technisch	1
Oplevering	Niet technisch	2
Woningruil	Niet technisch	1
Totaal	Niet Technisch	50

Diverse klachten	Beide	2
Totaal	Beide	2

Onderwerp klacht	Soort klacht	Aantal
Schimmel / vocht / scheuren woning	Technisch	7
Toilet verstopt	Technisch	1
Lekkage / wateroverlast	Technisch	9
Zonnepanelen	Technisch	1
Diverse klachten na renovatie / werkzaamheden	Technisch	3
Vloerverwarming	Technisch	1
Isolatie	Technisch	1
Afzuigkap	Technisch	1
Schoorsteenbrand	Technisch	1
Scheuren/barsten wastafel	Technisch	2
Schutting / schuttingpoort	Technisch	3
Tegels voor- en achterpad	Technisch	1
Binnendeur	Technisch	1
Glasisolatie	Technisch	1
Totaal	Technisch	33
TOTAAL	Niet technisch Technisch Beide	85

Leden Klachtencommissie 2024

Klachtencommissie:

Mevrouw Mr. M. Nijkamp
Mevrouw I.M. Grotenhuis
De heer J.B. Leferink
De heer H.A. Punte

Voorzitter
Voorzitter
Onafhankelijk lid
Onafhankelijk lid

Secretariaat:

Mevrouw K. Olde Veldhuis

Klachtencoördinatoren en leden huurdersverenigingen in de Klachtencommissie:

Reggewoon

Mevrouw M. Westra (klachtencoördinator)
Mevrouw M. Hemmelder (klachtencoördinator)
Mevrouw A. Legtenberg (klachtencoördinator)
Mevrouw J.M. de Knegt-Harmsen
De heer E. Leemhuis
Mevrouw L.C. Schotborgh

per 1 april 2024 gestopt
van 1 april 2024 tot 1 december 2024
per 1 december 2024

per 15 april 2024 gestopt
per 15 april 2024 lid

Welbions

Mevrouw J. Schonewille (klachtencoördinator)
De heer J.B.J. Molthof
Mevrouw L.J. Drenth
De heer J. Kessing

per 1 januari 2024 gestopt

per 15 september 2024 lid

WBO Wonen

Mevrouw M. Grijzen (klachtencoördinator)
Mevrouw E. Maaswinkel (klachtencoördinator)
De heer D. Bartels
De heer J. Lansink
Mevrouw B. Ankoné

per 1 oktober 2024 gestopt
per 1 oktober 2024
per 15 april 2024 gestopt
per 1 januari 2024
per 1 december 2024 lid

Woningstichting De Woonplaats

Mevrouw M. Reijmerink (klachtencoördinator)
De heer J. Heupers – Enschede
De heer G. Angenent
De heer B. Azis – Enschede
De heer M. de Jong – Lichtenvoorde
De heer T. Groot - HBE
De heer P.M. Herngreen - Dinxperlo

per 1 september 2024 gestopt
per 1 januari 2025 gestopt

per 15 januari 2025 lid
per 15 januari 2025 lid

Woningcorporatie Domijn

De heer P. Egging (klachtencoördinator)
De heer L.W. van Strik
De heer R. Bos

Twinta

De heer H. Munster (klachtencoördinator)
Mevrouw N. Looms (klachtencoördinator)

per 1 april 2024 gestopt
per 1 april 2024

Viverion

Mevrouw R. Stolmeijer (klachtencoördinator)
Mevrouw M. Bleekman (klachtencoördinator)
De heer F.H. de Groot – Goor
De heer P. Oort – Lochem, Holten
Mevrouw Y. van Tongeren – Diepenheim, Markelo, Rijssen

per 1 mei 2024 gestopt

Wonen Delden

Mevrouw I. Broshuis (klachtencoördinator)
De heer H. Keizer

Mijande Wonen

Mevrouw I. Tillar (klachtencoördinator)
De heer R.P.S. Neijman
Mevrouw M.M. Arbouw

Wooncorporatie Ons Huis

De heer T. Jacobs (klachtencoördinator)
Mevrouw D. Wolters (klachtencoördinator)
Mevrouw Y. Meijer

per 1 oktober 2024 gestopt

per 1 september 2024 lid

Almelose Woningstichting Beter Wonen

Mevrouw S. Poortengen (klachtencoördinator)
Mevrouw A. Smelt (klachtencoördinator)
Mevrouw M. de Groot

Woningstichting Sint Joseph Almelo

Mevrouw S. Bomer (klachtencoördinator)
De heer P. Roskam
Mevrouw M. Hakkers

Woningstichting De Goede Woning Rijssen

Mevrouw L. Luimes (klachtencoördinator)

De heer D.M. Gungormek

De heer G. Leppink

Mevrouw D. Bruggink

per 1 oktober 2024 gestopt

per 1 december 2024 lid

Woningstichting Tubbergen

De heer B. Oerbekke (klachtencoördinator)

Mevrouw B. Terhalle (klachtencoördinator)

Mevrouw K. Keuters (klachtencoördinator)

Mevrouw I. Huzink

Mevrouw J.T. Versteeg

De heer J. Luhen

per 1 januari 2024 gestopt

van 1 januari 2024 tot 1 januari 2025

per 1 januari 2025

Per 1 april 2024 gestopt

per 10 juni 2024 lid

Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Mevrouw K. Steenwelle (klachtencoördinator)

De heer T. de Vries

Financiën

De vaste/algemene kosten worden volgens de kostenverdeelsleutel verrekend.

Deze verdeelsleutel houdt in 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.