

Persbericht bij het jaarverslag 2010 - Klachtencommissie Wonen

"Klachtencommissie Wonen maakt maatwerk van mensenwerk."

In het jaarverslag 2010 dat begin maart 2011 is uitgebracht doet de Klachtencommissie Wonen verslag van haar werkzaamheden.

Als huurder en verhuurder met elkaar zijn "uitgepraat" kan de commissie een onderzoek instellen naar het gedrag en het (niet) handelen van de corporatie. Zij vraagt en krijgt alle informatie op tafel. Als de commissie de klacht heeft onderzocht volgt een oordeel: de klacht is gedeeltelijk of geheel gegrond of ongegrond.

De Klachtencommissie Wonen kan aanbevelingen doen aan de corporatie om de klager tegemoet te komen en om in zijn algemeenheid soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Ook kan de commissie proberen te bemiddelen, zodat huurder en verhuurder weer samen door de huisdeur kunnen.

In het jaar 2010 heeft de Klachtencommissie Wonen negen klachten afgehandeld. Daarvan zijn er relatief veel die te maken hebben met geschillen rond onderhoud van de woning. En ook is door een paar klagers aandacht gevraagd voor problemen met de burens, waarbij de corporatie de rol van verhuurder niet goed zou vervullen.

Wat die laatste klachten betreft, krijgt de Klachtencommissie Wonen de indruk dat de corporaties steeds beter volgens hun op schrift gestelde beleid te werk gaan, waardoor voor de huurders duidelijk kenbaar is wat ze wel en niet van hun verhuurder kunnen verwachten. Desondanks blijven problemen van huurders onderling veel aandacht vragen van de medewerkers van de corporaties.

Klachten die voortkomen uit een geschil rond onderhoud lijken een stuk eenvoudiger op te lossen, als je tenminste maar duidelijke afspraken maakt over wat aan reparaties en verbeteringen zal worden gedaan, die op papier zet en als corporatie toezicht houdt op de voortgang.

Soms komt de Klachtencommissie er aan te pas om de communicatie tussen huurder en verhuurder te vergemakkelijken. Het verhuren en onderhouden van woningen blijft maatwerk en mensenwerk en daarom kan er wel eens een fout worden gemaakt. Het is altijd mogelijk een fout te erkennen en bijna altijd om die te herstellen.

En voor die gevallen waarin een fout wordt herhaald of niet wordt vermeden is er een klachtencommissie die, uitgaande van de menselijke maat, maatwerk maakt van mensenwerk.

Aangesloten corporaties

De Klachtencommissie wonen is er voor de huurders van de Noordwijkse Woningstichting (Noordwijk), Woningstichting Sint Antonius van Padua, (Noordwijkerhout), Woningstichting Stek (Hillegom en Lisse), Woonstichting Vooruitgang (Sassenheim) en Woningstichting Warmunda (Warmond).

Noot voor de redactie: Inlichtingen bij de voorzitter van de Klachtencommissie Wonen:

mw. mr. drs. F.J.R. de Boer tel: 070 3869504 (b.g.g. graag bericht inspreken onder vermelding van uw telefoonnummer) of via klachtencommissie@orange.nl.