



JAARVERSLAG

Klachtenadviescommissie

2019

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Introductie	4
2. Doel van de klachtenadviescommissie.....	4
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
4. Samenstelling commissie	6
5. Klachten in 2019	6
5.1 Verdeling van de 37 ingediende klachten over de corporaties.....	7
5.2 Afhandeling door corporatie of klachtenadviescommissie.....	9
5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie.....	10
5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de corporatie	11
6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties	11
7. Educatie leden klachtenadviescommissie	12
8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie	12
9. Financiële vergoeding.....	12
10. Conclusie en eventuele aanbevelingen.....	12

Bijlagen:

Per corporatie een overzicht van de ontvangen klachten en wijze van afdoening en een overzicht van klachten met betrekking tot de woningzoeker/woonruimteverdeling en de wijze van afdoening.

Voorwoord

Namens de klachtenadviescommissie bied ik u het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2019. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van mevrouw mr. C.B. Bos en vicevoorzitter mevrouw V.T.M. Nijenstein.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2019 en de wijze waarop zij die klachten en twee klachten uit 2018 heeft afgehandeld. De klachtenadviescommissie was in 2019 bevoegd om te adviseren over klachten mits deze gericht waren tegen de volgende woningcorporaties. Beter Wonen IJsselmuiden, Salland Wonen, DeltaWonen, Openbaar Belang, SWZ en Woonstichting Vechthorst. Het externe secretariaat van de klachtenadviescommissie wordt uitgevoerd door Secretary Solutions uit Holten.

De klachtenadviescommissie adviseert met toepassing van het reglement van de klachtenadviescommissie. De Wet Modernisering van de Huurcommissie regelt de uitbreiding van de taken van de huurcommissie met de behandeling van geschillen tussen huurders en verhuurders. Het gaat om geschillen die voortkomen uit klachten van huurders over producten en diensten van verhuurders. Uit deze wet volgt dat een ingediende klacht altijd eerst de interne klachtenprocedure van de verhuurder moet doorlopen. Daarna kan een klacht eventueel behandeld worden door de huurcommissie. De bestuurders van de eerder vermelde woningcorporaties hebben besloten om de klachtenadviescommissie ook een functie te geven in het proces van klachtafhandeling. Namelijk nadat de indiener van een klacht eerst de interne klachtenprocedure van de betreffende woningcorporatie heeft doorlopen en voordat de klacht eventueel voor behandeling aan de huurcommissie wordt voorgelegd. Deze tussenstap door de klachtenadviescommissie is laagdrempelig en kosteloos. De klachtenadviescommissie adviseert en handelt vanaf 1 mei 2019 volgens het (nieuwe) vastgestelde reglement van Aedes. Aedes is de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland.

Enkele belangrijke wijzigingen in het nieuwe reglement – in vergelijking met het vorige reglement - van de commissie zijn:

1. Een langere benoemingstermijn van een commissielid.
2. Een verlenging van de behandeltermijnen voor het uitbrengen van een advies door de commissie en het nemen van een beslissing op dit advies door de directeur-bestuurder van een corporatie.

Verderop in dit jaarverslag staan deze vermelde wijzigingen nader omschreven. Namelijk onder de paragrafen over de werkwijze en de samenstelling van de commissie. De commissie heeft in het najaar van 2019 een verzoek gekregen van de Huurdersverenigingen voor het geven van een presentatie over de taken die de commissie uitvoert. De commissie waardeert deze belangstelling en is bereid om eind 2020 een presentatie te geven. Eind 2020 verwacht de klachtenadviescommissie namelijk – na een periode met personele onderbezetting - weer voltallig te kunnen functioneren met zes commissieleden. De commissie verricht haar taken met veel voldoening uit.

Hebt u vragen, op- of aanmerkingen op dit verslag? Neem gerust contact op met de klachtenadviescommissie.

Namens de klachtenadviescommissie,



V.T.M. Nijenstein
(vicevoorzitter)

Zwolle, 17 april 2020

1. Introductie

Volgens Aedes waren de woningcorporaties tot 1 mei 2019 verplicht om te beschikken over een klachtenadviescommissie.

Drie Zwolse corporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie.

Per 1 januari 2009 is Beter Wonen IJsselmuiden toegetreden tot deze klachtenadviescommissie.

Per 1 januari 2013 is SallandWonen (Raalte) ook toegetreden.

Per 1 januari 2015 zijn ook Woonstichting Vechthorst (Nieuwleusen) en Beter Wonen Vechtdal (Hardenberg) toegetreden. Per 1 januari 2019 is Beter Wonen Vechtdal gefuseerd met Woningstichting De Veste tot Vechtdal. Woningstichting De Veste was fusiedrager en heeft een eigen klachtenadviescommissie waarvan Beter Wonen Vechtdal tot en met 31 december 2019 bleef toegetreden.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement dat door de directies van de corporaties is goedgekeurd. Ook hebben de huurdervertegenwoordigers van de corporaties hun instemming verleend of een positief advies over dit reglement uitgebracht.

2. Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. De klachtenadviescommissie behandelt ook klachten over de woningzoeker en woonruimteverdeling. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan het bestuur van de corporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende corporaties.

3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie werkte tot 1 mei 2019 volgens het Reglement klachtenadviescommissie van 1 januari 2015 (hierna: het reglement). Vanaf 1 mei 2019 werkt de klachtenadviescommissie (hierna: commissie) volgens het nieuwe reglement. Dit reglement is te vinden op de websites van de deelnemende corporaties.

De commissie wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat, namelijk Secretary Solutions uit Holten. Het externe secretariaat verzorgt de communicatie van de commissie met zowel klager als met de ambtelijk secretaris van de corporatie(s). Ook ondersteunt het externe secretariaat bij de halfjaarlijkse overleggen en het opstellen van het jaarverslag.

Een klager kan een klacht indienen bij de commissie. In het Reglement is bepaald wie een 'klager' is. Bijvoorbeeld een (mede)huurder, een ex-huurder, een toekomstig huurder, een koper, een VvE-lid en een woningzoekende.

Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de corporaties beschikbaar is, via e-mail (info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl) of per post (klachtenadviescommissie, p/a/ Secretary Solutions, Oranjestraat 10, 7451 CC te Holten).

Met ingang van 1 maart 2020 is het adres van Secretary Solutions, Dorpsstraat 24A, 7451 BV te Holten.

Het externe secretariaat bevestigt de klacht en legt deze voor aan de voorzitter en vicevoorzitter van de commissie om te beoordelen of deze in behandeling kan worden genomen. In het reglement is omschreven in welke gevallen de commissie een klacht niet in behandeling neemt. Bijvoorbeeld als de klacht niet eerst is

voorgelegd aan de betreffende corporatie. De commissie kan een klacht ook niet in behandeling nemen als de klacht is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen of geschillen beslechtende taak.

Na de 'ontvankelijkheidscheck', verzendt het externe secretariaat de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende corporatie. De corporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt, of dat de commissie de klacht direct kan behandelen. In veel gevallen handelt de corporatie de klacht alsnog intern af. Als de corporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn behandeld heeft, dan kan de commissie de klacht verder in behandeling nemen.

Wanneer de commissie de klacht verder behandelt, is via een pilot een bemiddelingsgesprek mogelijk tussen klager, een de vertegenwoordiger van de corporatie en een vertegenwoordiger van de commissie. Deze andere aanpak is bij wijze van proef met instemming van de ambtelijk secretarissen van de deelnemende woningcorporaties ingegaan op 9 april 2019.

Indien er geen oplossing voor de klacht wordt bereikt, plant het externe secretariaat een hoorzitting. De indiener van de klacht kan zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger van de corporatie formuleert een zienswijze op de ingediende klacht. Deze zienswijze wordt voorafgaande aan de hoorzitting bij het externe secretariaat van de commissie ingediend. Vervolgens worden de zienswijze, de klacht en overig relevante bescheiden tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan zowel de klager als aan de corporatie en aan de betreffende leden van de commissie. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en om te reageren op het standpunt van de ander (hoor en wederhoor). Ook stelt de commissie vragen. Het externe secretariaat maakt tijdens de hoorzitting kort zakelijk verslag dat onderdeel uitmaakt van het advies. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de corporatie dat betrokken is bij de klacht.

De commissie bracht tot 1 mei 2019 binnen twee weken ná de hoorzitting een schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie. Vervolgens nam de directeur-bestuurder van de corporatie binnen vijf werkdagen een beslissing over de klacht, met inachtneming van het advies van de commissie. De termijnen voor het uitbrengen van een advies en het nemen van een beslissing op het advies zijn sinds de inwerkingtreding van het nieuwe reglement per 1 mei 2019 verruimd.

Vanaf 1 mei 2019 brengt de commissie binnen drie weken ná de hoorzitting het vermelde advies uit. Vanaf 1 mei 2019 maakt de directeur-bestuurder van de corporatie binnen één maand na ontvangst van het advies van de commissie haar besluit bekend aan de indiener van de klacht en aan de commissie.

Als de directeur-bestuurder wil afwijken van het advies, is hij verplicht die afwijking te motiveren. Ook stelt de directeur-bestuurder de Raad van Commissarissen dan van het besluit – met die afwijking - op de hoogte. De directeur-bestuurder maakt zijn/haar besluit (inclusief het uitgebrachte advies) altijd bekend aan de klager en aan de commissie.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de corporatie, dan brengt de commissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt. Het bestuur van een woningcorporatie kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.

4. Samenstelling commissie

De commissie bestaat volgens het reglement uit zes onafhankelijke leden. In overleg met de woningcorporaties bestond de commissie in 2019 door het overlijden van een van haar leden in 2018, uit vijf onafhankelijke leden. Tot 1 mei 2019 konden leden van de commissie maximaal drie termijnen van drie jaar zitting hebben in de commissie. Vanaf 1 mei 2019 kunnen de leden van de commissie maximaal drie termijnen van vier jaar zitting hebben in de commissie.

In 2019 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. C.B. Bos voorzitter
Lid sinds 01-01-2012
Eerste herbenoeming 01-01-2015
Tweede herbenoeming 01-01-2018
Datum aftreden: 10 februari 2020

- Mevrouw V.T.M. Nijenstein vicevoorzitter
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019

- De heer S. Scheve lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020

- Mevrouw M. Knigge lid
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019

- De heer W. Verweij lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020

Vanwege het vermelde overlijden van een commissielid in 2018 en vooruitkijkend op het aftreden van de voorzitter van de commissie - op 31 december 2020 – vanwege haar maximale benoemingstermijn – besloot de commissie om beide vacatures gelijktijdig open te stellen. De voorzitter is per 11 februari 2020 vervroegd afgetreden vanwege het vervullen van een functie die onverenigbaar is met het voorzitterschap van de commissie. Het is streven is nu om samen met de woningcorporaties en de huurdersverenigingen beide vacante functies in 2020 in te vullen.

De commissie wordt ondersteund door het externe secretariaat Secretary Solutions uit Holten. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met (vice)voorzitter van de commissie en de ambtelijk secretarissen van de corporaties.

5. Klachten in 2019

Jaarverslag klachtenadviescommissie 2019

In 2019 registreerde het secretariaat van de commissie 52 dossiers. Vier van deze dossiers voldeden niet aan het begrip klacht. Hieruit volgt dat totaal 48 formele klachtendossiers in behandeling werden genomen. Van deze klachten waren 37 klachten specifiek gericht tegen een woningcorporatie en 11 klachten gingen over woningzoeker /woonruimteverdeling.

5.1 Verdeling van de 37 ingediende klachten over de corporaties

Beter Wonen IJsselmuiden

Bij Beter Wonen IJsselmuiden werd 1 klacht ingediend.

Delta Wonen

Bij deltaWonen werden 19 klachten ingediend.

Openbaar Belang

Bij Openbaar Belang werd geen klacht ingediend.

Salland Wonen

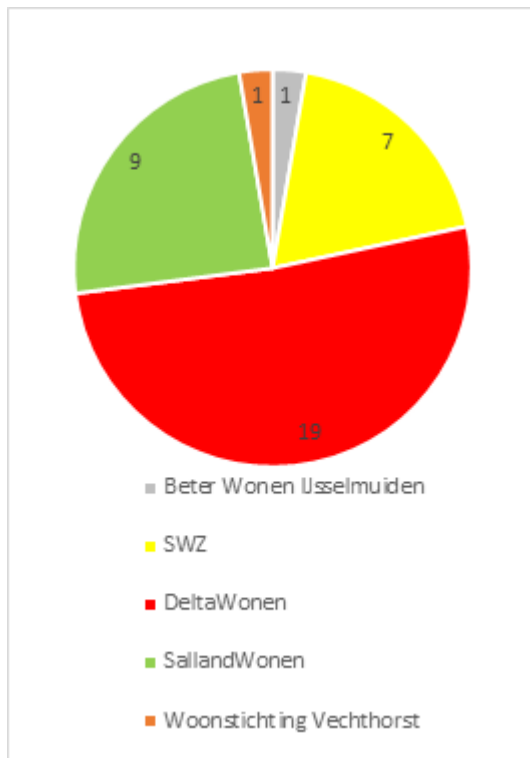
Bij Salland Wonen werden totaal 9 klachten ingediend.

SWZ

Bij SWZ werden totaal 7 klachten ingediend.

Woonstichting Vechthorst

Bij woonstichting Vechthorst werd 1 klacht ingediend.



Woningzoeker/woonruimte verdeling

Totaal werden 11 klachten ingediend die betrekking hadden op de woningzoeker/woonruimteverdeling. Deze klachten worden – eerst- via de interne klachtenprocedure van de betreffende woningcorporatie behandeld.

Als een klacht over woningzoeker/ woonruimteverdeling niet aan een woningcorporaties kan worden toegewezen, is afgesproken dat deltaWonen in 2019 die klachten behandeld.

In 2019 behandelde SallandWonen één van de klachten over woningzoeker/woonruimteverdeling, SWZ behandelde er twee en de overige acht klachten zijn door deltaWonen behandeld.

Tabel 1: verdeling klachten over de corporaties en woningzoeker/woonruimteverdeling

Naam corporatie	Aantal klachten in 2019	Aantal klachten in 2018
Beter Wonen IJsselmuiden	1	1
DeltaWonen	19	49
Openbaar Belang	0	1
SallandWonen	9	11
SWZ	7	9
Woonstichting Vechthorst	1	1
Woningzoeker/woonruimteverdeling	11	14
Beter Wonen Vechtdal	Geen toetreding	3
TOTAAL AANTAL KLACHTEN	48	89

5.2 Afhandeling door corporatie of klachtenadviescommissie

Op 1 januari 2019 waren er nog twee klachten uit 2018 te behandelen.

Deze twee klachten waren gericht tegen deltaWonen. Eén van die twee klachten heeft deltaWonen in 2019 via de interne klachtenprocedure afgehandeld. De andere klacht is door de commissie behandeld. Het advies om deze klacht ontvankelijk en gegrond te verklaren nam deltaWonen over.

In 2019 werden 19 van de totaal 48 ingediende klachten door de commissie in behandeling genomen. Van de overig 29 ingediende klachten, waren bij de vaststelling van dit jaarverslag, 28 klachten via de interne klachtenprocedure door de corporaties afgehandeld. Op de datum van vaststelling van dit jaarverslag stond nog één klacht open die SallandWonen in behandeling heeft.

Tabel 2: Totaalaantal klachten (48) behandeld of nog in behandeling door:

Naam corporatie	Aantal klachten in 2019	Afgehandeld door corporatie	Behandeld door commissie	Nog in behandeling
Beter Wonen IJsselmuiden	1	1	0	0
DeltaWonen	19	8	11	0
Salland Wonen	9	8	0	1
SWZ	7	3	4	0
Woonstichting Vechthorst	1	1	0	0
Woonruimteverdeling	11	7	4	0
TOTAAL AANTAL IN 2019	48	28	19	1

5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

De commissie heeft 19 klachten in behandeling genomen.

- A. Bij deltaWonen behandelde de commissie 13 klachten. Eén van deze klachten is tijdens de hoorzitting ingetrokken, zodat hierover geen advies is uitgebracht. Voor een andere klacht kon de commissie klager niet bereiken, zodat deze klacht buiten behandeling werd gesteld. Voor nog een andere klacht bracht de commissie advies uit zonder een hoorzitting te houden. Hierdoor komt het totaal uitgebrachte adviezen voor deltaWonen uit op 11.
- B. Bij SWZ behandelde de commissie vier klachten. Eén van deze klachten verklaarde de commissie niet ontvankelijk omdat de behandeling van deze klacht bij de Huurcommissie hoort. Hierdoor komt het totaal uitgebrachte adviezen uit op 3.
- C. Van de 11 klachten over woningzoeker/ woonruimte verdeling behandelde de commissie twee klachten. Bij één klacht kon SWZ de klacht niet afhandelen omdat klager niet reageerde op de behandelverzoeken van SWZ. In overleg met SWZ heeft de commissie geïntervenieerd bij klager. Na deze interventie zag klager af van verdere behandeling van de klacht. Deze klacht heeft de commissie verantwoord als ingetrokken klacht. De andere klacht was niet aan een corporatie toe te wijzen. Daarom correspondeerde de commissie met deze klager voor het verkrijgen van nadere gegevens over deze ingediende klacht. Toen dit niet lukte, heeft de commissie deze klacht niet ontvankelijk verklaard.

Uit de vermelde toelichting volgt dat de commissie vijf klachten behandelde zonder een advies uit te brengen. De commissie bracht over de overig 14 behandelde klachten per klacht een advies uit. Voordat de commissie deze 14 adviezen uitbracht, hield de commissie een hoorzitting, met uitzondering van bij één klachtenzaak. In die betreffende klachtenzaak heeft de commissie in het advies gemotiveerd waarom is afgezien van horen.

Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

Naam corporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Afdoening zonder hoorzitting & zonder advies	Afdoening met hoorzitting en zonder advies	Afdoening zonder hoorzitting en met advies	Afdoening met hoorzitting en advies	Uitgebrachte adviezen
DeltaWonen	13-A	1	1	1	10	11
SWZ	4-B	1			3	3
Woningzoeker/ Woonruimteverdeling	2-C	2	0	0	0	0
TOTALEN	19	4	1	1	13	14

5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de corporatie

In de 14 schriftelijk uitgebrachte adviezen, adviseerde de commissie regelmatig over meerdere klachtaspecten. Bijvoorbeeld over een technisch en een communicatie aspect. Per klachtaspect adviseerde de commissie op de ontvankelijkheid en de mate van gegrond- en ongegrondheid. Ook gebeurde het dat tijdens een hoorzitting een gedeelte van de klacht werd ingetrokken of dat voor een deel van de klacht een overeenstemming werd bereikt of dat voor de volledig ingediende klacht een oplossing werd bereikt.

Van de uitgebrachte adviezen werden 13 adviezen volledig overgenomen door de directeur bestuurders. Eén van de 14 uitgebrachte adviezen werd grotendeels overgenomen.

Tabel 4: Soort advies en beslissing van de corporatie op het advies

Naam Corporatie	Aantal adviezen	Advies van de commissie	Beslissing van corporatie na advies
DeltaWonen	11	3x ontvankelijk en ongegrond 1 x niet ontvankelijk 1x ontvankelijk en oplossing overgenomen 1 x ontvankelijk en gegrond 5 x combinaties van deels ontvankelijk, deels niet-ontvankelijk, deels gegrond, deels ongegrond, deels overeenstemming bereikt en deels ingetrokken	10 adviezen overgenomen 1 advies grotendeels overgenomen
SWZ	3	2 x ontvankelijk en ongegrond 1 x ontvankelijk en gegrond	3 adviezen overgenomen
TOTAAL AANTAL	14		

6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de commissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de corporaties. De secretaris van Openbaar Belang stuurt regelmatig een overzicht met onderwerpen die in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Ook is er een halfjaarlijks overleg ingesteld tussen de leden van de commissie en de ambtelijk secretarissen. Hierbij draagt de ambtelijk secretaris namens zijn corporatie de verantwoordelijkheid voor het overleg en de informatievoorziening. De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere corporatie. De directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie geeft in het halfjaarlijkse overleg informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de corporatie zelf. In 2019 vonden deze overleggen plaats op 9 april bij SWZ en op 8 oktober bij Beter Wonen IJsselmuiden.

7. Educatie leden klachtenadviescommissie

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de commissie een cursus volgen waarin aan de orde komt welke wettelijke rol en verantwoordelijkheden de klachtencommissie heeft. In 2019 is er geen nieuw lid toegetreden tot de commissie. De commissie is in de gelegenheid gesteld om een cursus bij de Woonbond te volgen en heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Met het vooruitzicht op de toetreding van twee nieuwe commissieleden in 2020, verwacht de commissie in 2020 gebruik te maken van het aanbod om een cursus te mogen volgen.

8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In 2019 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de commissie. Het doel van deze besloten bijeenkomsten was om het functioneren van de commissie te evalueren en mogelijk te verbeteren, zowel voor wat betreft de procedurele als de inhoudelijke kant.

9. Financiële vergoeding

Leden van de commissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is de jaarlijkse prijsindexering van toepassing. Dit betreft een toelage per hoorzitting. De commissie bestaat tijdens hoorzittingen uit drie leden: Een voorzitter en twee commissieleden.

De volgende vergoedingen waren in 2019 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 216,12

Vergoeding per zitting lid: € 172,90

De vergoeding voor het externe secretariaat wordt separaat betaald door de corporaties gezamenlijk.

10. Conclusie en eventuele aanbevelingen

In 2019 ontving de commissie 48 klachten. In 2018 bedroeg dit aantal 89. De afname van het aantal klachten verklaart de commissie doordat één klager in 2018 totaal 21 klachten indiende en Beter Wonen Vechtdal vanaf 1 januari 2019 niet meer was toegetreden tot de commissie.

28 van 48 klachten zijn met de interne klachtenprocedure van de woningcorporaties naar tevredenheid van de indiener van de klacht afgehandeld. De commissie vindt het prettig dat het merendeel van de ingediende klachten door de corporaties zijn afgehandeld. Het gezamenlijk bereiken van een oplossing voor de ingediende klacht - zonder interventie van de commissie - komt ten goede van de onderlinge relatie tussen een huurder en een verhuurder.

De commissie concludeert dat de deelnemende woningcorporaties in 2019 46% minder klachten hebben ontvangen dan in 2018. Daarom complimenteert de commissie de woningcorporaties met de wijze waarop zij in 2019 zaken met hun huurders hebben afgehandeld.

De commissie moedigt de corporaties aan om deze tendens vast te houden. Vanwege deze positieve ontwikkeling, ziet de commissie geen aanleiding om aanbevelingen te geven.

De klachtenadviescommissie

17 april 2020