

# Jaarverslag 2010

maart 2011

## Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Reglement	4
3.	Organisatie	4
3.1	Doel	4
3.2	Taken van de klachtencommissie	4
3.3	Samenstelling	5
3.4	Secretariaat	5
3.5	Vergaderingen	5
3.6	Publiciteit	6
4.	Werkwijze	7
5.	Behandeling van de klachten	7
6.	Andere activiteiten	9
6.1.	Evaluatiegesprek met de besturen	9
6.2	Evenementen	9
7.	Tenslotte	10
8.	Bijlage	11
8.1	Klachten uit 2009, afgehandeld in 2010	11
8.2	Klachten, ingediend en behandeld in 2010	13
8.3	Klachten die nog in behandeling zijn	15
8.4	Klachten die niet in behandeling zijn genomen	16

## 1. Inleiding

Dit verslag over het jaar 2010 is het vijfde jaarverslag van de Klachtencommissie Wonen. De Klachtencommissie Wonen is werkzaam voor vijf woningbouwcorporaties, te weten:

- Noordwijkse Woningstichting (NWS) te Noordwijk;
- Woningstichting Stek te Lisse;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua te Noordwijkerhout;
- Woonstichting Vooruitgang te Sassenheim;
- Woningstichting Warmunda te Warmond.

In de bijlage wordt van de in 2010 behandelde klachten verslag gedaan.

## 2. Reglement

De commissie verricht haar werkzaamheden op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen. Dit reglement is vastgesteld door de besturen van de corporaties die bij de commissie zijn aangesloten. Hierin staan de spelregels voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht. Daarbij is door de besturen van de deelnemende corporaties als uitgangspunt gehanteerd dat de commissie in de praktijk moet ervaren of aanpassingen nodig zijn. In 2010 is een voorstel gedaan aan de directeuren voor aanpassing van het reglement. Deze aanpassing was nodig omdat Stek als nieuwe organisatie (fusie van PAGO en Trias) was toegetreden tot de corporaties die met elkaar de commissie in het leven hebben geroepen. Daarnaast zijn aanpassingen gedaan die voorgeschreven worden als kwaliteitseis van het KWH-label (Kwaliteitscentrum woningcorporaties Huursector).

## 3. Organisatie

### 3.1 Doel

De klachtencommissie heeft tot doel:

- huurders en huurdersorganisaties die hen vertegenwoordigen in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en hun bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de verhuurder met haar huurders heeft;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om gehoord te worden;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de verhuurder.

### 3.2 Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie zijn:

- advies uitbrengen aan het bestuur met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten;
- naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het te voeren beleid.

### 3.3 **Samenstelling**

De leden worden benoemd door de besturen gezamenlijk waarbij elk lid van de klachtencommissie door een van de aangesloten corporaties wordt voorgedragen. Bij toerbeurt draagt elk van de aangesloten corporaties een lid voor uit de kring van de huurders of de verhuurders volgens een nader vast te stellen rooster. De totale samenstelling dient zodanig te zijn dat er twee leden uit de kring van de verhuurders en drie uit de kring van de huurders afkomstig zijn. De voorzitter is niet afkomstig uit de kring van de aangesloten corporaties en is dus een onafhankelijke buitenstaander.

De samenstelling van de commissie aan het eind van 2010 is als volgt:

- mw. F.J.R. de Boer, onafhankelijk voorzitter, aftredend in mei 2011;
  - dhr. K.P. Barnhoorn, verhuurdersvertegenwoordiging, namens de Noordwijkse Woningstichting, aftredend in mei 2012;
  - dhr. C.J. Koomen, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Sint Antonius van Padua, aftredend in mei 2011;
  - mw. C.P.G. van Duin-Van Rooijen, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Stek, aftredend in mei 2012;
  - dhr. G. den Haring, huurdersvertegenwoordiging, namens woonstichting Vooruitgang, aftredend in mei 2013, door de commissie benoemd als plaatsvervangend voorzitter;
  - dhr. A. den Dulk, verhuurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Warmunda, aftredend in mei 2013.
- In 2010 werden de heren A. den Dulk en G. den Haring herbenoemd voor vier jaar.

### 3.4 **Secretariaat**

In het secretariaat wordt voorzien door bureau Right Hand; secretaris voor de Klachtencommissie Wonen is mw. S.J. Jansen-Tack.

### 3.5 **Vergaderingen**

De commissie houdt haar vergaderingen in het kantoor van een van de corporaties, volgens een jaarlijks vastgesteld schema.

Een vergadering wordt uitsluitend gehouden als daartoe reden is. Wanneer er geen klachten zijn die behandeld dienen te worden en geen andere agendapunten, wordt de vergadering geannuleerd. De commissie heeft in het jaar 2010 vier keer vergaderd: op 25 januari, 12 april, 8 juni en 6 september. Op 29 maart en op 4 oktober werden hoorzittingen gehouden in het kader van de behandeling van twee klachten van huurders van twee corporaties.

### 3.6 **Publiciteit**

Na het verschijnen van het jaarverslag 2009 heeft in de verschillende bewonersbladen een stukje over de commissie gestaan.

Een aantal corporaties heeft informatie van de Klachtencommissie op de website gezet. Sint Antonius van Padua en Stek publiceerden een interview met de voorzitter van de commissie in hun bewonersblad.

#### 4. **Werkwijze**

Binnengekomen klachtenformulieren en/of brieven worden door de secretaris aan de leden toegezonden; de voorzitter doet een voorstel voor de wijze van behandeling. Als besloten wordt schriftelijke informatie te vragen aan de corporatie, ontvangt de directeur een verzoek om inlichtingen te geven en die stukken uit het dossier te verschaffen die voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kunnen zijn. De directeur zendt deze stukken aan de commissie toe. Vervolgens wordt de klacht en de informatie die daarover is verzameld bestudeerd door de leden van de commissie.

In een vergadering wordt afgesproken hoe de klacht verder zal worden behandeld. Als de commissie dat nodig acht wordt een hoorzitting gehouden, waarop de klager en vertegenwoordigers van de corporatie kunnen worden gehoord.

Als de klachtbehandeling moet worden afgesloten met een schriftelijk rapport en advies dan wordt het concept daarvan aan de leden ter goedkeuring voorgelegd. Het is ook mogelijk de behandeling van een klacht geheel schriftelijk af te doen.

#### 5. **Behandeling van de klachten**

Dit jaar zijn vier klachten uit 2009 afgehandeld.

Er kwamen in 2010 acht klachten binnen, waarvan er vijf zijn afgehandeld in 2010 en er drie nog in behandeling zijn. Er kwamen drie brieven binnen die niet als klacht in behandeling konden worden genomen.

<b>Klachten</b>	<b>Klacht nr</b>	<b>Corporatie</b>	<b>Afhandeling</b>
<i>ingediend in 2009, behandeld in 2010</i>			
1	S03	Stek	bemiddelende rol
1	S04	Stek	ongegegrond
1	S05	Stek	ongegegrond
1	N07	NWS	ongegegrond
<i>ingediend in 2010 afgehandeld in 2010</i>			
1	N01	NWS	bemiddelende rol
1	V05	Vooruitgang	ongegegrond
1	S07	Stek	bemiddelende rol
1	N08	NWS	bemiddelende rol
1	N09	NWS	bemiddelende rol
<i>ingediend in 2010 nog in behandeling</i>			
1	S06	Stek	
1	S10	Stek	
1	A11	Padua	
<i>ingediend in 2010 niet ontvankelijk</i>			
1	N02	NWS	anoniem, niet ontvankelijk
1	N03	NWS	niet ontvankelijk
1	N04	NWS	niet ontvankelijk

In de bijlage staat een samenvatting van de hierboven genoemde klachten.

## 6. **Andere activiteiten**

### 6.1. **Evaluatiegesprek met de besturen**

In december 2010 heeft met de bestuurders van de vijf aangesloten corporaties het tweejaarlijkse evaluatiegesprek plaatsgevonden. Daarbij is een aantal punten aan de orde gekomen, zoals de werkwijze van de Klachtencommissie, waarmee de corporaties instemmen. Punt van zorg daarbij is dat in een enkel geval er vertraging is geslopen in de afhandeling van de klacht aan de kant van de commissie. Dat is reden voor de commissie om nog eens kritisch te kijken naar haar eigen werkwijze. Ook is met de bestuurders gesproken over de medewerking aan het onderzoek van de klachten in het bijzonder als het gaat om de door de klachtencommissie gewenste aanwezigheid van bepaalde medewerkers van de corporatie. Als derde punt is gesproken over de noodzakelijke aanpassingen van het Reglement Klachtencommissie Wonen.

### 6.2 **Evenementen**

De Klachtencommissie Wonen is in 2010 uitgenodigd bij:

- nieuwjaarsreceptie NWS op 14 januari 2010.
- De presentatie ondernemingsplan van Stek op 8 april 2010
- De uitreiking 1<sup>e</sup> sleutel Verandawoningen Breeland de Zilk op 14 april (Sint Antonius van Padua)
- de start van de bouw Morgenster op 8 juli 2010 te Noordwijk
- de uitreiking van het KWH-label bij Sint Antonius van Padua op 23 september
- de uitnodiging bij de onthulling van het straatnaambord en uitreiking 1<sup>e</sup> sleutel aan de Andelhof in Noordwijkerhout, op 30 november 2010.

Leden van de commissie zijn zo veel mogelijk aanwezig geweest bij deze bijeenkomsten.

## 7. Tenslotte

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 zijn 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. Daarbij kan de corporatie handig gebruik maken van de "toezichthouders ter plekke" bewonerscommissies, huurdercomité's en niet te vergeten de bewoners zelf, die als geen ander belang hebben bij een goede uitvoering en voortgang van het onderhoud.

Het lijkt er op dat de corporatie niet altijd blij is met meldingen van de kant van de bewoners en soms onvoldoende reageert op signalen dat de werkzaamheden niet naar wens verlopen. Als dan uiteindelijk bij de oplevering van het werk problemen niet opgelost blijken te zijn, zal de huurder wellicht enigszins gefrustreerd reageren met: ik heb toch gewaarschuwd en daarmee is niets gedaan. Zo ontstaat gemakkelijk een heen en weer getelefoneer en geschrijf over reparaties die niet goed zijn en werk dat onvoldoende is verricht. Soms komt de Klachtencommissie er dan 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.

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.

Klachtencommissie Wonen  
Mevrouw F.J.R. de Boer, voorzitter

## 8. Bijlage

### 8.1 Klachten uit 2009, afgehandeld in 2010

#### **Klacht (dossiernummer KCW09-S03, Stek)**

De klacht betrof de wijze waarop STEK een klacht over vocht in de schuur van klaagster afhandelde. Klaagster merkte dat de spullen die zij in de schuur zette, krom trokken van het vocht en meldde dat bij de corporatie. Omdat het probleem niet naar tevredenheid werd opgelost, schakelde klaagster de klachtencommissie in. De corporatie reageerde in een brief waarin stond dat de onderhoudsdienst een aantal oplossingen heeft aangedragen en uitgevoerd. Ook de problemen met de mechanische ventilatie werden aangepakt. Omdat klaagster en corporatie een verschillende kijk hadden op de wijze waarop het probleem werd aangepakt, heeft de klachtencommissie een gesprek georganiseerd tussen beide partijen. Dat heeft geleid tot concrete afspraken. De inspectie, die de corporatie in de woning wilde uitvoeren, werd geweigerd door de klaagster. Uit verder onderzoek bleek dat, ook na heftige regenval, de onderzochte muren niet te veel vocht doorlieten. De klacht is daarmee afgehandeld met de mededeling dat als er zich weer problemen voordoen, klaagster dit kan melden bij de corporatie. De commissie had hier een **bemiddelende rol**.

#### **Klacht (dossiernummer KCW09-S04, Stek)**

Deze klacht betreft het onderhoud van de tuin. Klager is niet tevreden over de manier waarop de tuin in het complex waar hij woont, wordt onderhouden door de woningcorporatie. Hij twijfelt aan het vakmanschap van de tuinman en klaagt over het hoge voorschotbedrag van het groenonderhoud. Deze klacht is voorgelegd aan de corporatie met het verzoek om van belang zijnde informatie hierover te verstrekken. De corporatie geeft aan dat zij regelmatig met klager in gesprek is over het groenonderhoud en stuurt correspondentie mee waarin zij inhoudelijk op de bezwaren reageert. De conclusie van de corporatie is voorgelegd aan de klager met het verzoek om hierop te reageren. De klager reageerde met de mededeling dat hij het niet eens was met wat de woningcorporatie verklaarde.

De commissie heeft, op basis van de beschikbare informatie geconcludeerd dat

- het beleid van de woningstichting omtrent het tuinonderhoud in het algemeen en dus ook van het complex waarin klager woont, duidelijk en volgens de regels van de Huurcommissie is;
- de kosten die daarvoor in rekening worden gebracht redelijk zijn;
- de corporatie voldoende heeft aangetoond toe te zien op de kwaliteit van het onderhoud;
- niet gebleken is dat de communicatie van de woningstichting over de gang van zaken rond het tuinonderhoud onvoldoende is geweest.

De klacht is **ongegrond** verklaard.

**Klacht (dossiernummer KCW09-S05, Stek)**

Deze klacht gaat over overlast die klager ondervindt van zijn buurman. De huurder voelt zich in de steek gelaten door de woningcorporatie omdat die er, volgens hem, niet voldoende aan doet om de overlast aan te pakken. In een gesprek met beide partijen heeft de corporatie een poging gedaan om partijen tot elkaar te brengen. Dat leverde slechts een korte periode van rust op. Eind december klaagde ook een andere bewoner uit dezelfde straat over geluidsoverlast van dezelfde buurman. Bovendien zou er sprake zijn van onderverhuur. De Klachtencommissie heeft van de correspondentie een afschrift ontvangen. Klager blijft het gevoel houden dat hij door de corporatie 'aan een lijntje' wordt gehouden en vraagt de commissie hiervoor aandacht te vragen bij de corporatie. In 2010 is een hoorzitting gehouden. Daarin heeft de klager verteld welke last hij ondervindt van zijn buurman en de woningcorporatie heeft kunnen aangeven wat er gedaan is om deze overlast tegen te gaan. De corporatie heeft ook te kennen gegeven dat zij beperkt is in welke acties ze kan ondernemen en ook dat ze niet bevoegd is om bijvoorbeeld de woning binnen te gaan, zonder toestemming van de huurder. de commissie heeft geconstateerd dat

- het beleid van de woningstichting omtrent overlast van burens duidelijk en volgens de regels is;
- de corporatie voldoende heeft gedaan om deze klacht op te lossen;
- niet gebleken is dat de communicatie van de woningstichting over de gang van zaken onvoldoende is geweest.

Daarom is deze klacht **ongegron**d verklaard.

**Klacht (dossiernummer KCW09-N07, NWS)**

Deze klacht betreft een burenruzie. Klager heeft een bemiddelingsgesprek gehad met een vertegenwoordiger van de woningcorporatie en zijn burens. De klager voelde zich in dit gesprek niet gehoord en heeft geen vertrouwen in een goede afloop. De corporatie is bereid een bemiddelingsgesprek te voeren met beide partijen. Dit is aan de klager voorgelegd. Hij reageert daarop dat hij geen heil ziet in een bemiddelingsgesprek omdat hij niet verwacht dat zijn burens zich aan de afspraken zullen houden.

In 2010 is een hoorzitting gehouden, waarbij de klagers en de corporatie hun verhaal hebben kunnen doen. De Klachtencommissie heeft geconstateerd dat het beleid van de woningstichting duidelijk en volgens de regels is, dat de corporatie zich voldoende inspant om tussen de burens te bemiddelen. Bovendien is niet gebleken dat de communicatie van de woningstichting over de gang van zaken onvoldoende was.

Daarom is deze klacht **ongegron**d verklaard.

## 8.2 Klachten, ingediend en behandeld in 2010

### **Klacht (dossiernummer KCW10-N01, NWS)**

De klacht betrof lekkage aan het dak van de schuur van de klagster. De schuurdaken van de andere woningen in het blok zouden wel zijn vervangen, maar dat van klagster niet. Navraag bij de NWS leerde dat het een berging betrof die in 1973 is uitgebouwd door de huurder zelf. De regels hiervoor zijn dat daarvoor toestemming wordt verleend, maar dat het onderhoud door de huurder zelf dient te worden uitgevoerd. Ondanks deze regel heeft de NWS het onderhoud toch steeds uitgevoerd, zelfs de dakdekking vervangen, maar nu er groot onderhoud moet worden uitgevoerd wordt klagster erop gewezen dat het onderhoud voor haarzelf is.

De NWS vindt het juridisch niet juist om de gang van zaken nu terug te draaien en zegt toe het onderhoud in de toekomst ook te zullen uitvoeren.

Ook geeft NWS aan dat hiervoor geen huurverhoging zal worden berekend. Omdat klagster vindt dat het repareren van het lekkende dak niet snel genoeg gaat, trekt de commissie nogmaals bij de NWS aan de bel. De NWS schrijft kort daarop dat de lekkage is gerepareerd. Navraag bij klagster leert dat zij nu tevreden is en dat het dossier kan worden gesloten. De commissie had hier een **bemiddelende rol**.

### **Klacht (dossiernummer KCW10-V05, Vooruitgang)**

Deze klacht betrof de gang van zaken bij oplevering van de woning van klagster.

Omdat klagster ontevreden was over de wijze waarop de corporatie reageerde op haar op- en aanmerkingen op de woning, heeft zij direct de woning weer opgezegd.

De commissie neemt deze klacht niet in behandeling omdat klagster geen belang meer heeft voor wat betreft de oplevering aan de (opgezegde) woning.

Daarnaast heeft klagster aangegeven dat zij de brief, waarin ze de huur opzegde, op de 14<sup>e</sup> van de maand in de bus bij de verhuurder heeft gedaan. De corporatie geeft aan dat zij de brief pas op de 15<sup>e</sup> van de maand heeft ontvangen, waardoor ze een maand extra huur moet betalen. Aangezien klagster niet aannemelijk kon maken dat ze de brief op de 14<sup>e</sup>, tijdens kantooruren heeft aangeboden op het kantoor, is de klacht **ongegrond** verklaard.

### **Klacht (dossiernummer KCW10-S07, Stek)**

Klagster heeft als gevolg van een overstroming, wegens zware regenval, overlast gehad omdat het hoofdriool de verwerking van het vele water niet aankon. Er is schade ontstaan aan de inboedel en klagster is van mening dat dit door de woningcorporatie dient te worden vergoed. De Klachtencommissie heeft informatie opgevraagd bij Stek. Daarin gaf Stek aan dat zij klagster zou uitnodigen voor een gesprek om de standpunten te verduidelijken. Dit gesprek heeft er toe geleid dat de schade verhaald gaat worden op de verzekering van Stek. Klagster heeft aan de commissie geschreven dat ze erkentelijk is voor de hulp van de commissie omdat 'het haar alleen nooit gelukt zou zijn'. De commissie had hier een **bemiddelende rol**.

**Klacht (dossiernummer KCW10-N08, NWS)**

**en**

**Klacht (dossiernummer KCW10-N09, NWS)**

Deze twee klachten gaan over de lift in het complex waar beide klagers, sinds anderhalf jaar wonen. Er zijn veel storingen aan de lift, waardoor deze niet te gebruiken is. De NWS geeft toe dat een en ander niet optimaal functioneert: de lift doet het niet goed, de responsetijden zijn te hoog en omdat huurders hun klachten over de werking van de lift rechtstreeks melden aan het onderhoudsbedrijf, is de NWS niet actueel op de hoogte van problemen met en opsluitingen in de lift.

In een gesprek met het onderhoudsbedrijf heeft de NWS de problemen besproken. Deze worden aangepakt. Bovendien zijn er afspraken gemaakt over het op de hoogte houden van de NWS bij storingen en opsluitingen.

Aan de huurders is gevraagd of zij vinden dat de lift beter functioneert. Nadat de huurders het een tijdje hebben aangekeken hebben ze geconcludeerd dat dit inderdaad het geval is. De klacht is dus naar tevredenheid opgelost. De commissie had hier een **bemiddelende rol**.

### 8.3 Klachten die nog in behandeling zijn

#### **Klacht (dossiernummer KCW10-S06, Stek)**

De klacht betreft onenigheid over een factuur die Stek heeft gestuurd aan klagers voor het gebruik van een container voor opslag van huisraad, tijdens groot onderhoud aan hun woning. Daarnaast zijn de klagers ontevreden over de (niet) uitvoering van een deel van de werkzaamheden. De corporatie stelt dat op het moment dat de werkzaamheden moesten beginnen, de woning nog niet was leeggeruimd, waardoor de werkzaamheden later konden starten. Nadat het onderhoud was uitgevoerd, werd de container door de huurders niet op tijd leeggeruimd, waardoor de kosten van de huur van de container opliepen. Klagers zijn het daarmee niet eens, omdat Stek volgens hen, het onderhoud niet naar behoren heeft uitgevoerd.

De commissie besloot een hoorzitting te houden, maar nadat de uitnodiging bij klagers binnen was gaven die aan dat door Stek was toegezegd dat de nog niet uitgevoerde werkzaamheden op korte termijn zouden worden uitgevoerd. Zij hadden vertrouwen in deze toezegging en wilden nog even afwachten. Na medio december reageerden de klagers dat zij hun klacht handhaven omdat de kwestie van de factuur voor de container nog niet is opgelost en dat nog niet alle punten van het onderhoud goed zijn uitgevoerd.

#### **Klacht (dossiernummer KCW10-S10, Stek)**

In september ontvangt de commissie een klacht over de wijze waarop de woningcorporatie omgaat met een klacht over burenoverlast. De woningcorporatie reageert uitvoerig op het verzoek van de commissie om informatie. Daaruit blijkt dat er gesprekken zijn gevoerd, dat klager verhuisd is naar een andere woning, waar de problemen opnieuw zijn begonnen. Nadat de woningcorporatie heeft aangegeven verder niets meer te kunnen doen voor deze klagers, wendden zij zich tot de commissie. De commissie legt hun de informatie van de woningcorporatie voor met het verzoek daarop te reageren. Zij reageren daar op, en sturen ook brieven met een andere klacht

#### **Klacht (dossiernummer KCW10-A11, Sint Antonius van Padua)**

Deze klacht betreft een storing aan het bellensysteem in een van de appartementencomplexen. De storing houdt in het onnodig afgaan van de bel, soms onophoudelijk. Uit informatie van de woningcorporatie blijkt dat het probleem zeker de aandacht heeft; er is veelvuldig contact met het bedrijf dat verantwoordelijk is voor het belsysteem en het onderhoud, de drukknoppen zijn vervangen, er is een 'logging' geplaatst (een systeem dat registreert wat er gebeurt in het systeem) en er is druk gezet op het bedrijf om de klacht met voorrang te behandelen. Maar ondanks alle inspanningen is het probleem nog niet afdoende opgelost.

#### 8.4 Klachten die niet in behandeling zijn genomen

##### **Klacht (dossiernummer KCW09-N02, NWS)**

Er kwam bij de commissie een anonieme brief binnen, getekend door 'namens de vele andere bewoners van de ...straat'. De Klachtencommissie behandelt geen anonieme klachten. De brief had ook geen postadres van de afzender en daarom kon de commissie niet reageren op deze brief. De commissie achtte deze klacht **niet ontvankelijk**.

##### **Klacht (dossiernummer KCW09-N03, NWS)**

Er kwam een brief binnen van een huurder met het verzoek een klacht die hij had aan de woningcorporatie voor te leggen. De commissie heeft aangegeven wat de procedure is, wanneer een huurder niet tevreden is over de gang van zaken. Hij kan dan eerst contact opnemen met de betreffende corporatie. Mocht hij er met de verhuurder niet uitkomen, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Deze uitleg was blijkbaar voldoende, want de huurder heeft niet meer gereageerd. De commissie achtte deze klacht **niet ontvankelijk**.

##### **Klacht (dossiernummer KCW09-N04, NWS)**

Er kwam een brief binnen over toezeggingen die door de corporatie gedaan zouden zijn bij de toewijzing van een woning aan klagster. Uit de opgevraagde informatie van de woningcorporatie bleek dat deze zich voldoende inspant om tot een oplossing te komen in de verstoorde verhoudingen in het portiek waar klagster woont. Bovendien was deze klagster nog niet uitgepraat met de corporatie. De commissie heeft klagster geïnformeerd dat ze haar klacht niet in behandeling kon nemen. De commissie achtte deze klacht **niet ontvankelijk**.