

Aan het bestuur van SVNK
de portefeuillehouders en gemeenteraden van de Regio Alkmaar
het Regiobestuur Alkmaar en
het Regionaal Platform Woonconsumenten



Jaarverslag Regionale Klachtencommissie SVNK: "Het belang van een goede klachtafhandeling"

4 april 2017

Geachte heer/mevrouw,

Voor u ligt het jaarverslag over 2016. In het verslagjaar is het aantal klachten nagenoeg gelijk aan die van het jaar daarvoor. De commissie neemt regelmatig, zowel in het voortraject als tijdens de zitting, een bemiddelende rol op zich. Vaak lukt het om de verhuurder op het juiste spoor naar de oplossing te zetten. De commissie doet een aantal aanbevelingen die niet alleen van belang zijn voor de aangesloten corporaties, maar ook voor de gemeentebesturen en de regio.

Aanbevelingen

1. Oude aanbevelingen naleven

De commissie beveelt de corporatiebesturen aan om in naleving van nieuwe wet- en regelgeving de nodige – wettelijk verplicht – initiatieven te nemen. Ook herhaalt de commissie de noodzaak van snelle en goede communicatie met de huurders.

2. Goede voorbereiding op de klachtbehandeling

- *Procesdossier en 'verweerschrift'* - De commissie wil graag alle stukken die op de zaak betrekking hebben in een **geordend procesdossier** inclusief een verkorte weergave van de stappen die eerder zijn genomen ontvangen. Bij dit dossier ontvangt de commissie ook graag een schriftelijke standpunt van de corporatie.
- *Terugkoppeling* - De commissie krijgt niet in alle klachtprocedures de volgens het reglement verplichte terugkoppeling van de verhuurder over de afhandeling van de klacht en of het advies wel of niet is overgenomen. De commissie ontvangt deze schriftelijke terugkoppeling graag in **alle** toekomstige klachtprocedures. Hetzelfde geldt voor klachten die tijdens de zitting worden opgeschort omdat er naar oplossingen wordt gezocht door de partijen. Ook hierover wil de commissie graag op de hoogte worden gehouden.

Met vriendelijke groet,

voorzitter,

mw. mr. dr. C. Raat

secretaris,

mw. mr. C.A.H. Hilverda