

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: "Naar een prettig contact"**

25 april 2016

Geachte heer/mevrouw,

Voor u ligt het jaarverslag over 2015. Het aantal klachten dat de commissie heeft behandeld, blijft laag. De commissie heeft wel een aantal 'ernstige klachten' behandeld. Ook vraagt de commissie dit jaar extra aandacht voor communicatie en coulance. Verder herhaalt de commissie een aantal aanbevelingen die niet alleen van belang zijn voor de aangesloten corporaties, maar ook voor de gemeentebesturen en de regio.

### **Aanbevelingen**

#### **1. Prettig contact doet wonderen**

- De commissie beveelt de corporatiebesturen aan om kennis te nemen van de handleidingen en tips van "Prettig contact met de overheid" en de Nationale ombudsman.
- Van een sociale verhuurder mag coulance en oplossingsgerichtheid worden verwacht.
- In de regels en het beleid zit meer ruimte dan medewerkers denken. Vrees voor precedentwerking is lang niet altijd terecht.

#### **2. Huisvestingsverordening**

- De commissie vraagt het bestuur van SVNK herhaalde aandacht voor de inwerkingtreding van de Huisvestingswet 2014.
- In- en uitschrijving van woningzoekenden is met de nieuwe regels een bevoegdheid van de corporaties zelf, en dus worden klachten daarover door de commissie behandeld.
- SVNK moet volgens de Verordening een volledig transparant inschrijfsysteem hebben.

#### **3. Klachtbehandeling processueel stroomlijnen**

- De commissie adviseert om klachten op hoger niveau in de organisatie te laten behandelen.
- Een geordend procesdossier verbetert de kwaliteit van de klachtbehandeling.
- De commissie wil graag altijd de verplichte terugkoppeling op haar adviezen ontvangen.

#### **4. Modernisering**

- De commissie vraagt om alle digitale en schriftelijke informatie over klachtbehandeling door de commissie, waaronder publicatie van het sinds 2012 geldende reglement, zo spoedig mogelijk te actualiseren.

- De commissie hoopt dat in 2016 het digitale loket voor het indienen van klachten bij de commissie wordt gerealiseerd.

Met vriendelijke groet,

voorzitter,



mw. mr. dr. C. Raat

secretaris,



mw. mr. C.A.H. Hilverda