

KLACHTEN COMMISSIE WONEN ZUID

Klachtencommissie Wonen Zuid

De Klachtencommissie Wonen Zuid bestaat sinds 1 oktober 2010. Met één commissie voor heel Wonen Zuid ontstaat rechtsgelijkheid voor al haar huurders en woningzoekenden. Soortgelijke klachten worden dus op dezelfde manier behandeld.

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie voor alle (mede)huurders en woningzoekenden van Wonen Zuid. Als een huurder of woningzoekende het niet eens is met Wonen Zuid over de afhandeling

van zijn verzoek, vraag of klacht, dan kan deze een beroep doen op de klachtencommissie. Het doel van de commissie is dan ook het bijdragen aan een goede behandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie tussen de corporatie en haar huurders, huurdersorganisatie en bewonerscommissies. Daarmee draagt de commissie ook bij aan de verbetering en optimalisering van het functioneren van Wonen Zuid.

Graag nemen wij u mee in ons jaarverslag

De Klachtencommissie Wonen Zuid geeft hiermee inzicht in haar werkzaamheden in 2022. Deze infographic wordt verzonden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen van Wonen Zuid en aan de Huurdersvereniging Wonen Zuid. Daarnaast wordt het jaarverslag gepubliceerd op de website van Wonen Zuid en de website van de klachtencommissie: www.klachtenciewonenzuid.nl

Samenstelling klachtencommissie

De commissie bestaat uit 5 onafhankelijke leden. De commissie is als volgt samengesteld:

- **de heer G. Hamers** lid namens de huurders, is de voorzitter van de klachtencommissie. Hij is benoemd op gezamenlijke voordracht van de Huurdersvereniging Wonen Zuid;
- **de heer drs. T. Frohn** is lid namens de huurders. Hij is benoemd op gezamenlijke voordracht van de Huurdersvereniging Wonen Zuid;

- **de heer mr. Starmans** is lid namens de huurders en is ook benoemd op gezamenlijke voordracht van de Huurdersvereniging Wonen Zuid;
- **mevrouw T. Janssen** is lid namens Wonen Zuid;
- **de heer ing. D. op het Veld** is lid namens Wonen Zuid.

Het secretariaat van de klachtencommissie werd gevoerd door Monique Buckx.



Commissieleden

Werkwijze van de klachtencommissie

De commissie werkt volgens het vastgestelde Reglement Klachtencommissie Stichting Wonen Zuid. In dit reglement staat onder andere vermeld wie klachten kan indienen, de procedure bij behandeling van klachten en de samenstelling en werkwijze van de commissie. Dit reglement kunt u downloaden via: <https://klachtenciewonenzuid.nl/klachten/reglement-klachtencommissie>. Meer informatie over de werkwijze vindt u in de brochure van de commissie die u kunt downloaden op <https://klachtenciewonenzuid.nl/brochure/KlachtencommissieWonenZuid.pdf>.

Reglement klachtencommissie is vernieuwd

In 2022 is het reglement van de klachtencommissie vernieuwd. Dit is gebeurd in samenspraak met Wonen Zuid en de Huurdersvereniging Wonen Zuid. Het nieuwe reglement sluit meer aan bij het geactualiseerde voorbeeldklachtenreglement van Aedes. Een van de verschillen met het huidige reglement is het voorstel om de zittingstermijnen van de leden te verlengen van 3 naar 4 jaar; zodat elk lid straks maximaal 3 termijnen van 4 jaar zitting kan hebben in de commissie. Dit reglement is in 2023 opnieuw aangepast.

| 2022 | Aantal klachten ontvangen | Aantal zittingen | Aantal klachten in zitting behandeld | Klacht gegrond | Klacht ongegrond | Klacht gedeeltelijk gegrond |
|----------------|---------------------------|------------------|--------------------------------------|----------------|------------------|-----------------------------|
| Midden-Limburg | 16 | 2 | 3 | 1* | 1* | 1 |
| Zuid-Limburg | 13 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Totaal | 29 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 |

* Klachten uit 2021, behandeld tijdens een zitting in 2022.

Zittingen

In 2022 hebben 4 zittingen plaatsgevonden. Daarbij zijn 5 klachten behandeld, waarvan 2 klachten uit 2021. Van de 29 ingediende klachten heeft de commissie 3 klachten behandeld in een zitting. Daarnaast zijn 2 klachten uit 2021 behandeld tijdens een zitting in 2022. Verder is 1 klacht uit 2022 behandeld tijdens een zitting in 2023. Deze klacht wordt verder opgenomen in de overzichten van 2023 en wordt in dit jaarverslag alleen bij de totaalaantallen vermeld. In totaal hebben 2 zittingen in Roermond plaatsgevonden en 2 in Heerlen.

Schriftelijke afwikkeling van klachten

Naast de klachten die in een zitting behandeld zijn, heeft de commissie in 2022 ook schriftelijk klachten afgewikkeld. Het secretariaat van de commissie heeft, in overleg met de voorzitter, 25 klachten schriftelijk afgehandeld. Dit waren klachten zoals:

- klachten die nog niet gemeld waren, of nog in behandeling zijn bij Wonen Zuid;

- klachten die door Wonen Zuid opnieuw bekeken zijn, waarna de zaak alsnog is opgelost;

- klachten waarover de klachtencommissie niet bevoegd is een uitspraak te doen.

| Werkgebied | Doorverwezen naar Wonen Zuid | Commissie niet bevoegd | Totaal |
|----------------|------------------------------|------------------------|-----------|
| Midden-Limburg | 14 | 0 | 14 |
| Zuid-Limburg | 10 | 1 | 11 |
| Totaal | 24 | 1 | 25 |

Ontvangen klachten

In 2022 zijn bij de commissie 29 klachten ingediend. In bijgevoegd overzicht staan de ontwikkelingen in de afgelopen jaren uitgezet.

| Jaar | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Klachten in zitting behandeld | 8 | 6 | 4 | 6 | 2 | 2 | 1 | 8 | 5 | 8 | 5* |
| Ontvangen klachten | 34 | 43 | 36 | 37 | 32 | 47 | 28 | 33 | 37 | 31 | 29 |
| Procentueel (afgerond) | 24% | 14% | 11% | 16% | 6% | 4% | 4% | 24% | 14% | 26% | 17% |

* Feitelijk zijn in 2022 in totaal 5 klachten behandeld in een zitting, waarvan 2 klachten uit 2021. Daarnaast is 1 klacht uit 2022 behandeld tijdens een zitting in 2023.

Overzicht afhandeling klachten in 2022

| Werkgebied | Doorverwezen naar Wonen Zuid | Commissie niet bevoegd | Zitting | Totaal |
|----------------|------------------------------|------------------------|----------|-----------------------|
| Midden-Limburg | 14 | 0 | 1 | 15 |
| Zuid-Limburg | 10 | 1 | 2 | 13 |
| Totaal | 24 | 1 | 3 | 28² |

¹ Daarnaast zijn 2 klachten uit 2021 in een aparte zitting in 2022 behandeld.

² Daarnaast is 1 klacht uit 2022 behandeld in een zitting in 2023, deze wordt in het jaarverslag van 2023 opgenomen.

| Soort klacht | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Technische klachten | 13 | 25 | 20 | 22 | 18 | 30 | 16 | 14 | 20 | 16 | 17 ¹ |
| Overlast sociaal | 12 | 10 | 10 | 8 | 9 | 8 | 8 | 7 | 8 | 7 | 6 ² |
| Wateroverlast | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bejegening | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| Woningtoewijzing | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 4 | 1 | 6 | 0 | 1 | 0 |
| Huurbetaling | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| Huuropzegging | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Schade/overlastvergoeding | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Aansprakelijkstelling | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Beleid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Communicatie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 ³ |
| Eindafrekening | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Medehuuderschap | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Totaal | 34 | 43 | 36 | 37 | 32 | 47 | 28 | 33 | 37 | 31 | 29 |

Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2022 zijn te verdelen in onderstaande soorten. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

¹ Daarnaast was een klacht over de bejegening gecombineerd met een klacht over overlast technisch.

² Klachten over de communicatie zijn vaak ook onderdeel bij de andere soorten klachten.

³ Hiervan is 1 klacht gecombineerd met bejegening.



Adviezen

In 2022 heeft de commissie 5 adviezen uitgebracht verdeeld over 4 zittingen. Van deze 5 klachten werden 1 gegrond, 2 ongegrond en 2 gedeeltelijk gegrond

verklaard. Alle adviezen zijn door Wonen Zuid opgevolgd. In relatie tot de soort klachten geldt het volgende:

| Soort klacht | Adviezen | Waarvan ongegrond | Waarvan gegrond | Waarvan gedeeltelijk gegrond |
|---------------------------|----------|-------------------|-----------------|------------------------------|
| Overlast technisch | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Eindafrekening/eindopname | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Totaal | 5 | 2 | 1 | 2 |

Aanbevelingen in adviezen

In haar adviezen plaatst de commissie, naast de beoordeling gegrond of ongegrond, ook vaak een aanbeveling. Dit is een meer algemeen advies, ter overweging, aan Wonen Zuid en voortkomend uit de behandeling van een klacht. In 2022 gaf de commissie aan Wonen Zuid in overweging:

- Om haar handelwijze, in het bijzonder de communicatie en afspraken met de huurders, bij een niet goed werkende cv-ketel schriftelijk vast te leggen, zodat later kan worden nagegaan welke (tijdelijke) oplossingen aan haar huurders zijn aangeboden.



Overleg klachtencommissie

De klachtencommissie vergadert eenmaal per jaar voltallig. Daarnaast wordt de werkwijze van de commissie ook eenmaal per jaar geëvalueerd met Wonen Zuid.

De jaarvergadering 2022 van de commissie was op 31 mei 2023.

Tijdens dit overleg is besproken: de afhandeling van klachten, de uitgebrachte adviezen en de opvolging daarvan door Wonen Zuid.

Tijdens de evaluatie over 2022, ook op 31 mei 2023 zijn meer overkoepelende zaken besproken zoals: het functioneren van de commissie en het secretariaat en de communicatie tussen Wonen Zuid en de commissie.



Contact Klachtencommissie Wonen Zuid

Postbus 532
6040 AM Roermond
T: 088 66 53 653
I: www.klachtenciewonenzuid.nl
E: klachtencie@wonen-zuid.nl

KLACHTENCOMMISSIE
WONEN ZUID

