



Jaarverslag 2017



INHOUDSOPGAVE

Inleiding		Pagina 5
Hoofdstuk 1	Landelijke geschillencommissie	Pagina 6
Hoofdstuk 2	Nieuwe leden klachtencommissie	Pagina 7
Hoofdstuk 3	Zittingen en adviezen	Pagina 8
Hoofdstuk 4	Schriftelijke afwikkeling klachten	Pagina 9
Hoofdstuk 5	Ontvangen klachten	Pagina 10
Nawoord		Pagina 13



INLEIDING

In dit jaarverslag doet de klachtencommissie verslag van haar werkzaamheden in 2017. Dit jaarverslag wordt verzonden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen van Wonen Zuid en aan de huurdersorganisaties HTM, St. Pietersrade en Op het Zuiden Vereniging voor Huurders. Daarnaast ligt dit jaarverslag ter inzage bij Wonen Zuid en staat dit op de website van de klachtencommissie: www.klachtenciewonenzuid.nl.

Gezien het geringe aantal klachten dat de klachtencommissie in 2017 in behandeling heeft genomen (2), is dit jaarverslag, net als in 2016, in verkorte vorm samengesteld. Voor algemene informatie over de samenstelling, procedure en de werkwijze van de commissie verwijzen wij u naar het jaarverslag 2015 van de Klachtencommissie Wonen Zuid.

Hoofdstuk 1

LANDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE

Nieuwe Woningwet

Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet in 2015 was sprake van de vorming van één landelijke geschillencommissie. De corporaties zouden zich per 1 januari 2017 hierbij moeten aansluiten. Echter de minister heeft besloten om de oprichting van de landelijke geschillencommissie bij wet te regelen. Dit wordt dan onderdeel van het wetsvoorstel over de introductie van een verhuurdersbijdrage en de verdere modernisering van de Huurcommissie. Echter het kabinet heeft op 9 mei 2017 het wetsvoorstel voor de verdere modernisering van de Huurcommissie alsnog controversieel verklaard. Hierdoor is opnieuw vertraging ontstaan.

Gevolgen voor de klachtencommissie

Volgens het rooster van aftreden van de klachtencommissie zouden in 2016 binnen de commissie 2 leden aftreden. Omdat de invoering van de landelijke geschillencommissie en de gevolgen daarvan voor de klachtencommissie nog onduidelijk waren is toen besloten dat de huidige commissieleden tot 1 januari 2018 zouden aanblijven. Totdat er meer duidelijkheid is over de nieuwe geschillenregeling blijft de huidige klachtencommissie in werking en blijven ook de huidige commissieleden – met inachtneming van het rooster van aftreden – aan.

Hoofdstuk 2

NIEUWE LEDEN KLACHTENCOMMISSIE

Wervingsprocedure nieuwe leden

Eind 2017 is een nieuwe wervingsprocedure opgestart voor 2 nieuwe leden van de klachtencommissie. Dit is gebeurd in samenwerking met de huurdersbelangenverenigingen HTM, St. Pietersrade en Op het Zuiden Vereniging voor Huurders. Daarbij is gekeken naar het gewenste profiel en de gewenste achtergrond van beide kandidaten. De voorkeur ging uit naar een kandidaat met een juridische achtergrond, en een kandidaat met een volkshuisvestelijke/maatschappelijke achtergrond. De nieuwe leden zijn vervolgens per 1 januari 2018 benoemd door de bestuurder. Per 1 oktober 2019 treden de overige 2 leden en de voorzitter van de klachtencommissie af.

Per 1 januari 2018 is de commissie als volgt samengesteld:

- de heer mr. J.M.W. Mesters is voorzitter van de klachtencommissie;
- de heer H.J.P. Mestrom is lid namens de huurders en mevrouw mr. N. Ogg is plaatsvervangend lid namens de huurders. Beiden zijn benoemd op gezamenlijke voordracht van de huurdersverenigingen HTM, St. Pietersrade en Op het Zuiden, Vereniging voor huurders;
- mevrouw ir. D.A.H. Urlings MCD is lid namens Wonen Zuid en mevrouw T. Janssen is plaatsvervangend lid namens Wonen Zuid.

Hoofdstuk 3

ZITTINGEN EN ADVIEZEN

Zittingen

In 2017 heeft de commissie 2 klachten in behandeling genomen, verdeeld over 2 zittingen. Hiervan heeft 1 zitting plaatsgevonden in 2018. Beide zittingen waren in Roermond. Ter vergelijking: in 2016 heeft de commissie ook 2 klachten behandeld, verdeeld over 2 zittingen.

Adviezen

In 2017 heeft de commissie 1 advies uitgebracht waarbij de klacht ongegrond werd verklaard. Dit advies is door Wonen Zuid opgevolgd.



Hoofdstuk 4

SCHRIFTELIJKE AFWIKKELING VAN KLACHTEN

Naast de klachten die in een zitting behandeld zijn, heeft de commissie ook schriftelijk klachten afgewikkeld.

Welke klachten?

In samenspraak met de voorzitter heeft het secretariaat van de commissie in 2017 een aantal klachten schriftelijk afgehandeld. Dit waren klachten zoals:

- klachten die nog niet gemeld, 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.

Overzicht schriftelijke afwikkeling

In 2017 zijn 45 zaken schriftelijk afgehandeld, zonder behandeling in een zitting. Hieronder een overzicht met de redenen waarom dat is gebeurd.

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Klacht ingetrokken door klager	Totaal
M-Limburg	24	4	1	29
Z-Limburg	12	3	1	16
Totaal	36	7	2	45

Hoofdstuk 5

ONTVANGEN KLACHTEN

Ontvangen klachten

In 2017 zijn bij de commissie 47 klachten ingediend. Dit is het hoogste aantal klachten per jaar dat de klachtencommissie sinds haar oprichting in 2010 ontvangen heeft. Opvallend is daarom dat het aantal klachten dat procentueel door de klachtencommissie in behandeling heeft genomen, sterk is gedaald. Zie het overzicht:

Jaar	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Klachten in zitting behandeld	2	2	6	4	6	8	6
Ontvangen klachten	47	32	37	36	43	34	40
Procentueel (afgerond)	4%	6%	16%	11%	14%	24%	15%

Overzicht klachten

Hieronder volgt een overzicht van de ontvangen klachten in 2017 en wat hiermee is gebeurd.

Werkgebied	Doorverwezen naar corporatie	Commissie niet bevoegd	Klacht ingetrokken	Zitting	Totaal
M.-Limburg	24	4	1	2	31
Z.-Limburg	12	3	1	0	16
Totaal	36	7	2	2*	47

* 1 zitting heeft plaatsgevonden in januari 2018

Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2017 zijn te verdelen in onderstaande soorten.

Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Technische klachten	30	18	22	20	25	13	14
Overlast sociaal	8 ²	9	8	10	10	12	11
Wateroverlast	0	0	0	0	0	4	1
Bejegening	0 ¹	0 ¹	0 ¹	2	1	1	7
Woningtoewijzing	4	2	3	0	2	0	4
Huurbetaling	2	3 ²	2	4	4	4	3
Schade/overlastvergoeding	0	0	1	0	1	0	0
Aansprakelijkheidstelling	0	0	1	0	0	0	0
Beleid	1 ³	0	0	0	0	0	0
Communicatie	2	0	0	0	0	0	0
Totaal	47	32	37	36	43	34	40

¹ Bij technische klachten waren 2 klachten in combinatie met bejegening

² Bij overlast sociaal was 1 klacht in combinatie met een technische klacht

³ Klacht over parkeerbeleid



