

# 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 of 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 2020. 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](http://www.klachtenciewonenzuid.nl)

## Samenstelling klachtencommissie

De commissie bestaat uit 5 onafhankelijke leden. Elk lid kan maximaal 3 termijnen van 3 jaar zitting hebben in de commissie. De commissie is als volgt samengesteld:

- **mevrouw N.C. Ogg**, sinds 1 januari 2018 lid namens de huurdersorganisaties, is de voorzitter van de klachtencommissie;

- **de heer G. Hamers** en **de heer T. Frohn** zijn lid namens de huurders. Beiden zijn benoemd op gezamenlijke voordracht van de Huurdersraad Wonen Zuid. De heer Hamers is vicevoorzitter van de klachtencommissie;
- **mevrouw T. Janssen** en **mevrouw N. Moors** zijn lid namens Wonen Zuid.

Het secretariaat van de klachtencommissie wordt via Wonen Zuid in Roermond gevoerd door Monique Buckx en via Wonen Zuid in Heerlen door Marjolein Lemmens.



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>

## Zittingen

Ook in 2020 hebben de zittingen van de commissie fysiek plaatsgevonden. Hierbij is rekening gehouden met de voorschriften van het RIVM rondom COVID-19 voor de veiligheid van alle deelnemers.

Van de 37 ingediende klachten heeft de commissie 5 klachten behandeld in een zitting. Daarnaast is 1 klacht uit 2020 behandeld tijdens een zitting in 2021. Deze klacht wordt verder opgenomen in de overzichten van 2021 en wordt in dit jaarverslag alleen bij de totaalaantallen vermeld. In totaal hebben in 2 zittingen in Roermond plaatsgevonden en 1 in Heerlen.

2020	Aantal klachten	Aantal zittingen	Klacht gegrond	Klacht ongegrond
Midden-Limburg	4	2	1	3
Zuid-Limburg	1	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

## Schriftelijke afwikkeling van klachten

Naast de klachten die in een zitting behandeld zijn, heeft de commissie in 2020 ook schriftelijk klachten afgewikkeld. Het secretariaat van de commissie heeft, in samenspraak met

de voorzitter 31 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	16	1	17
Zuid-Limburg	12	2	14
<b>Totaal</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>31</b>



# Ontvangen klachten

In 2020 zijn bij de commissie 37 klachten ingediend. In bijgevoegd overzicht staan de ontwikkelingen in de afgelopen jaren uitgezet. Het aantal in een zitting behandelde klachten laat ten opzichte van 2019 een daling zien.

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

\* Feitelijk zijn in 2020 in totaal 5 klachten behandeld in een zitting. Daarnaast is door ziekte van een klager 1 zitting doorgeschoven naar januari 2021.

# Overzicht afhandeling klachten in 2020

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	16	1	4	21
Zuid-Limburg	12	2	1 <sup>1</sup>	15
<b>Totaal</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>36</b>

<sup>1</sup> Daarnaast is 1 klacht uit 2020 in 2021 in een zitting behandeld.

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

## Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2020 zijn te verdelen in de soorten zoals aangegeven in de linkerkolom van de tabel. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

<sup>1</sup> Hiervan was een klacht over de bejegening gecombineerd met een klacht over overlast sociaal, overlast technisch en een vergoeding. De bejegening telde hierbij het zwaarst voor de klager.

<sup>2</sup> Klachten over de communicatie zijn vaak onderdeel bij de andere soorten klachten.



## Adviezen

In 2020 heeft de commissie 5 adviezen uitgebracht verdeeld over 5 zittingen. Van deze 5 klachten werd 1 gegrond en 4 ongegrond verklaard. Vier van deze adviezen zijn door Wonen Zuid

opgevolgd. Bij een van de adviezen heeft Wonen Zuid de door de commissie gedane aanbeveling niet overgenomen. In relatie tot de soort klachten geldt het volgende:

Soort klacht	Adviezen	Waarvan ongegrond	Waarvan gegrond
Eindafrekening	2	1	1
Overlast sociaal	1	1	0
Overlast technisch	2	2	0
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

## Algemene 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, voortkomend uit de behandeling van een klacht. In 2020 gaf de commissie aan Wonen Zuid in overweging:

- Om voor dossiervorming te zorgen in situaties waarin het niet lukt met klager telefonisch dan wel middels huisbezoeken in contact te komen,
- Om mondelinge toezeggingen voor of tijdens het ondertekenen van het huurcontract duidelijk en schriftelijk vast te leggen. Zo zijn toezeggingen voor alle partijen duidelijk en kan men elkaar over en weer hierop aanspreken;
- Om tijdens de coronacrisis, als verweerder niet bij een vooropname aanwezig is, een extra passage op te nemen in het vooropnamerapport, om een verhoogd risico op discussies en/of klachten te minimaliseren. Daarin kan de huurder erop gewezen worden dat de inhoud van het vooropname rapport niet doorslaggevend is voor de algehele opleveringsverplichting van

de huurder, omdat die inhoud grotendeels is gebaseerd op door de huurder zelf aangeleverde informatie;

- Om zowel aan het model van het vooropname- als aan het model van het eindopnamerapport een kopje "Bijzonderheden" toe te voegen. Onder dit kopje kunnen partijen aangeven welke eventuele bijzonderheden zich bij de opname hebben voorgedaan en/of over welke punten tussen partijen nog discussie bestaat.
- Om een beleid te ontwikkelen over normale slijtage van het gehuurde met daarbij vastgestelde afschrijvingspercentages.

## 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 van de commissie was op 23 maart 2021. Tijdens dit

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

Tijdens de evaluatie over 2020, ook op 23 maart 2021 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](http://www.klachtenciewonenzuid.nl)

**KLACHTENCOMMISSIE**  
WONEN ZUID

