

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 2023. 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 klachten-commissie

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

- **de heer mr. 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 klachten-commissie werd tot en met mei 2023 gevoerd door Monique Buckx. Met ingang van 1 juni 2023 werd het secretariaat gevoerd door Roxanne Weijmar Schultz



Werkwijze van de klachten-commissie

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-klachtencomissie>. Meer informatie over de werkwijze vindt u in de brochure van de commissie die u kunt downloaden op <https://klachtenciewonenzuid.nl/brochure/KlachtencommissieWonenZuid.pdf>.

Benoemingen

Een van de verschillen met het reglement van 2022 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.

Zittingen

In 2023 hebben 6 zittingen plaatsgevonden. Daarbij zijn 6 klachten behandeld. Van de 22 ingediende klachten heeft de commissie 5 klachten uit 2023 behandeld in een zitting. 1 klacht uit 2023 werd behandeld tijdens een zitting in 2024. Deze klacht wordt verder opgenomen in de overzichten van 2023. In totaal hebben 3 zittingen in Roermond plaatsgevonden en 3 in Heerlen.

2023	Aantal klachten	Aantal zittingen	Aantal klachten	Klacht gegrond	Klacht ongegrond	Klacht gedeeltelijk gegrond
Midden-Limburg	11	3	3	1	2	0
Zuid-Limburg	11	3*	3*	0	3	0
Totaal	22	6	6	1	5	0

* 1 klacht uit 2023 is behandeld in een zitting in 2024



Schriftelijke afwikkeling van klachten

Naast de klachten die in een zitting behandeld zijn, heeft de commissie in 2023 ook schriftelijk klachten afgewikkeld. Het secretariaat van de commissie heeft, in overleg met de voorzitter, 16 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 klachten-commissie niet bevoegd is een uitspraak te doen.

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Totaal
Midden-Limburg	7	1	8
Zuid-Limburg	7	1	8
Totaal	14	2	16

Ontvangen klachten

In 2023 zijn bij de commissie 22 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	2023
Klachten in zitting behandeld	8	6	4	6	2	2	1	8	5	8	5*	5**
Ontvangen klachten	34	43	36	37	32	47	28	33	37	31	29	22
Procentueel (afgerond)	24%	14%	11%	16%	6%	4%	4%	24%	14%	26%	17%	22%

* 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.
** 1 klacht uit 2023 is behandeld tijdens een zitting in 2024.

Overzicht afhandeling klachten in 2023

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	7	1	3 ¹	11
Zuid-Limburg	7	1	3	11
Totaal	14	2	6	22

¹ Daarnaast is 1 klacht uit 2022 is in een aparte zitting in 2023 behandeld.

Soort klacht	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Technische klachten	25	20	22	18	30	16	14	20	16	17 ¹	14
Overlast sociaal	10	10	8	9	8	8	7	8	7	6 ²	3
Wateroverlast	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Bejegening	1	2	0	0	0	1	2 ¹	0	2 ¹	1	1
Woningtoewijzing	2	0	3	2	4	1	6	0	1	0	1
Huurbetaling	4	4	2	3	2	1	3	0	3	0	1
Huuropzegging	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Schade/overlastvergoeding	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Aansprakelijkstelling	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0
Beleid	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1
Communicatie	0	0	0	0	2	0	0 ²	3	1 ²	3 ³	3
Eindafrekening	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
Medehuurderschap	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Totaal	43	36	37	32	47	28	33	37	31	29	25

Soorten klachten

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

- ¹ Hiervan zijn 1 klacht gecombineerd met een klacht over de stookkosten en 2 klachten gecombineerd met een klacht over decommunicatie.
- ² Hiervan is 1 klacht gecombineerd met een klacht over woningtoewijzing, 1 klacht gecombineerd met communicatie en 1 met bejegening.
- ³ Hiervan is 1 klacht gecombineerd met bejegening.



Adviezen

In 2023 heeft de commissie 6 adviezen uitgebracht verdeeld over 6 zittingen. Van deze 6 klachten werd 1 klacht gegrond en 5 klachten ongegrond

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	3	3	0	0
Overlast sociaal	1	0	1	0
Huurbetaling	1	1	0	0
Verhuur	1	1	0	0
Totaal	6	5	1	0

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 2023 gaf de commissie aan Wonen Zuid in overweging:

- Draag zorg voor een juiste, actuele vermelding op uw communicatiekanalen van uw procedure bij burenoverlast;
- Ga in gesprek met de burens van klager om de (overlast)situatie te bespreken. Dit kan worden gedaan door een leefbaarheidsmedewerker of een medewerker met een soortgelijke functie.
- Als in de toekomst sprake is van onbegrip of onduidelijkheid over een betalingsregeling of betalingsproblemen, ga een keukentafelgesprek met klager aan.



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 2023 van de commissie was op 16 mei 2024.

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

Tijdens de evaluatie over 2023, ook op 16 mei 2024 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