

KLACHTEN COMMISSIE WONEN ZUID

Klachtencommissie Wonen Zuid

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. Hiermee draagt de commissie ook bij aan de verbetering en optimalisering van het functioneren van 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.

Graag nemen wij u mee in ons jaarverslag

De Klachtencommissie Wonen Zuid geeft hiermee inzicht in haar werkzaamheden in 2024. 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 vijf 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 voordracht van de Huurdersvereniging Wonen Zuid;
- **de heer drs. T. Frohn** is lid namens de huurders. Hij is benoemd op voordracht van de Huurdersvereniging Wonen Zuid;

- **de heer mr. M. Starmans** is lid namens de huurders en is ook benoemd op 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 Roxanne Weijmar Schultz.



Comissieleden

Benoemingen

De leden zijn in beginsel benoemd voor een periode van drie jaar. Met ingang van augustus 2022 zijn de benoemingstermijnen gewijzigd naar

een periode van vier jaar. Er is sprake van maximaal drie zittingstermijnen.

In 2024 heeft Wonen Zuid twee commissieleden herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Rooster van aftreden

	Datum eerste benoeming	Datum aftredend en eventuele herbenoeming	Datum aftredend	Profiel
Dhr. mr. G. Hamers	01-10-2019	01-10-2026	01-10-2030	Voorzitter
Dhr. drs. T. Frohn	01-10-2019	01-10-2026	01-10-2030	Sociaal-maatschappelijk
Dhr. mr. M. Starmans	19-10-2021	19-10-2028	19-10-2032	Juridisch
Mevr. T. Janssen	01-01-2018	01-01-2024	01-01-2028	Volkshuisvestelijk
Dhr. ing. D. op het Veld	01-02-2022	01-02-2029	01-02-2033	Technisch

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-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

In 2024 hebben drie zittingen plaatsgevonden. Daarbij zijn drie klachten behandeld. Van de 36 in 2024 ingediende klachten heeft de commissie twee klachten individueel behandeld in een zitting. Daarnaast is er ook één klacht uit 2023 behandeld in een zitting in 2024.



2024	Totaal aantal klachten	Aantal zittingen	Aantal klachten	Klacht gegrond	Klacht ongegrond	Klacht gedeeltelijk gegrond
Midden-Limburg	21	0	0	0	0	0
Zuid-Limburg	15	3*	3*	0	3	0
Totaal	36	3	3	0	3	0

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

Afhandeling klachten 2024

Naast de klachten uit 2024 die in een zitting behandeld zijn, heeft de commissie in 2024 ook schriftelijk klachten afgewikkeld. Het secretariaat van de commissie heeft, in overleg met de voorzitter, 22 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.

Daarnaast zijn een tweetal in 2024 ingediende klachten door klagers ingetrokken.

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Klacht ingetrokken	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	11*	1	1	9 ¹	22
Zuid-Limburg	7	3	1	3 ¹	14
Totaal	18	4	2	12	36

* 1 klacht is ingediend van buiten de regio. De klacht had geen betrekking op Wonen Zuid en is doorverwezen naar een externe partij.
¹ 10 klachten uit 2024 zijn in 2025 in 4 zittingen behandeld, waarvan 7 klachten collectief in 1 zitting. Daarnaast is in 2024 een klacht uit 2023 in een aparte zitting behandeld. Deze is niet meegenomen in het overzicht.



Ontvangen klachten

In 2024 zijn bij de commissie 36 klachten ingediend. In bijgevoegd overzicht een opsomming van het aantal klachten per jaar vanaf 2020.

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Klachten in zitting behandeld	5	8	5*	5**	12***
Ontvangen klachten	37	31	29	22	36
Procentueel (afgerond)	14%	26%	17%	22%	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.
** 1 klacht uit 2023 is behandeld tijdens een zitting in 2024.
*** 10 klachten uit 2024 zijn behandeld in 4 zittingen in 2025, waarvan 7 klachten collectief in 1 zitting zijn behandeld.
**** Bij berekening percentage uitgegaan van 6 klachten. De 7 klachten die collectief zijn behandeld zijn als 1 klacht in de berekening meegenomen.

Soort klacht	2020	2021	2022	2023	2024
Technische klachten	20	16	17 ¹	14	15*
Overlast sociaal	8	7	6 ²	3	14*
Wateroverlast	0	0	0	1	1
Bejegening	0	2 ¹	1	1	0
Woningtoewijzing	0	1	0	1	0
Huurbetaling	0	3	0	1	2*
Huuropzegging	0	0	0	0	0
Schade/overlastvergoeding	0	1	0	0	0
Aansprakelijkstelling	1	0	0	0	0
Beleid	2	0	0	1	0
Communicatie	3	1 ²	3 ³	3	6
Eindafrekening	2	0	2	0	0
Medehuuderschap	1	0	0	0	0
Overigen	0	0	0	0	1**
Totaal	37	31 ⁴	29 ⁴	25	39 ⁴

Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2024 zijn te verdelen in onderstaande soorten. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

- Hiervan is 1 klacht gecombineerd met een klacht over de stookkosten en 2 klachten gecombineerd met een klacht over de communicatie.
 - Hiervan is 1 klacht gecombineerd met een klacht over woningtoewijzing, 1 klacht gecombineerd met communicatie en 1 met bejegening.
 - Hiervan is 1 klacht gecombineerd met bejegening.
 - Aantal soorten klachten wijkt af van het aantal ontvangen klachten, door combinatie van klachtensoorten binnen één klacht.
- * Hiervan zijn 2 klachten gecombineerd met communicatie, 1 klacht is gecombineerd met huurbetaling.
** Dit was een klacht m.b.t. het woningaanbod-platform Thuis in Limburg.

Adviezen

In 2024 heeft de commissie drie adviezen uitgebracht naar aanleiding van drie zittingen. Twee adviezen hebben betrekking op in 2024 ingediende klachten. Van deze twee klachten werden twee klachten

ongegrond verklaard. Een advies had betrekking op een in 2023 ingediende klacht. Ook deze klacht werd 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	2*	2	0	0
Verhuur	1	1	0	0
Totaal	3	3	0	0

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

Overleg klachtencommissie

De klachtencommissie vergadert eenmaal per jaar voltallig. De jaarvergadering 2024 van de commissie heeft plaatsgevonden op 1 april 2025. Tijdens dit overleg is besproken: de afhandeling van klachten, de uitgebrachte adviezen en de opvolging daarvan door Wonen Zuid.

De werkwijze van de commissie wordt ook eenmaal per jaar geëvalueerd met Wonen Zuid. In de evaluatie over 2024, ook op 1 april 2025, zijn de meer overkoepelende zaken besproken, zoals het functioneren van de commissie en het secretariaat en de communicatie tussen Wonen Zuid en de commissie. Aan het eind van de evaluatie is ook een delegatie van de Huurdersvereniging Wonen Zuid aangeschoven bij het overleg.



Contact Klachtencommissie Wonen Zuid

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