

Jaarverslag 2014

Klachtencommissie Wonen Zuid



Inhoudsopgave

Inleiding		PAG. 3
Hoofdstuk 1	Samenstelling van de commissie	PAG. 4
Hoofdstuk 2	Werkwijze van de commissie	PAG. 5
Hoofdstuk 3	Procedure klachtenbehandeling	PAG. 7
Hoofdstuk 4	Zittingen	PAG. 9
Hoofdstuk 5	Schriftelijke afwikkeling klachten	PAG. 10
Hoofdstuk 6	Ontvangen klachten	PAG. 11
Hoofdstuk 7	Uitgebrachte adviezen	PAG. 13
Hoofdstuk 8	Algemene / slotopmerkingen	PAG. 15
Nawoord		PAG. 16

Inleiding

De klachtencommissie

De Klachtencommissie Wonen Zuid bestaat sinds 1 oktober 2010. Wonen Zuid heeft bewust gekozen voor één eigen klachtencommissie voor heel Wonen Zuid. Hiermee wil Wonen Zuid rechtsgelijkheid creëren voor al haar huurders en woningzoekenden; soortgelijke klachten worden aldus binnen heel Wonen Zuid op dezelfde manier behandeld.

Verslaglegging

In dit jaarverslag doet de klachtencommissie verslag van haar werkzaamheden in het jaar 2014. Dit jaarverslag wordt verzonden aan het bestuur 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.



Hoofdstuk 1

Samenstelling van de commissie

Samenstelling commissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. Dit is vastgelegd in het Reglement Klachtencommissie Stichting Wonen Zuid, hierna te noemen het reglement.

- Een voorzitter (bij voorkeur een jurist).
- Een lid namens (op voordracht van) de huurders.
- Een lid namens (op voordracht van) de verhuurder.

Naast deze drie leden heeft de commissie plaatsvervangende leden. De voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden van de commissie zijn benoemd door het bestuur van Wonen Zuid.

De commissieleden

De commissie bestaat uit de volgende leden en plaatsvervangende leden:

- de heer mr. J.M.W. Mesters is voorzitter van de klachtencommissie,
- de heer mr. G.J.A.F. Beulen is lid namens de huurders en de heer H.J.P. Mestrom is plaatsvervangend lid namens de huurders. Beiden zijn benoemd op gezamenlijke voordracht van de huurdersverenigingen HTM en St. Pietersrade,
- mevrouw ir. D.A.H. Urlings MCD is lid namens Wonen Zuid en mevrouw drs. M. van den Bragt MBA is plaatsvervangend lid namens Wonen Zuid.

De leden vergaderen om toerbeurt. Bij elke zitting zijn een voorzitter, een lid namens de huurders en een lid namens Wonen Zuid aanwezig.

Benoemingstermijn

De leden zijn benoemd voor een periode van drie jaar. De commissie heeft een rooster van aftreden en (her)benoeming van de leden vastgesteld. Dit rooster is goedgekeurd door het bestuur van Wonen Zuid. Volgens dit rooster is een aftredend lid opnieuw benoembaar voor een periode van drie jaar, met een maximum van negen jaar.

In oktober 2013 heeft Wonen Zuid de voltallige commissie herbenoemd voor een periode van 3 jaar. Dat betekent dat in 2016 de eerste twee leden aftreden. De voorzitter en de andere twee leden treden vervolgens af in 2019. In 2016 worden dus twee nieuwe leden benoemd en in 2019 ook twee nieuwe leden en een nieuwe voorzitter.

Secretariaat

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

Het postadres van de klachtencommissie is postbus 532, 6040 AM Roermond. Telefonisch is het secretariaat te bereiken via 088 66 53 653.

Hoofdstuk 2

Werkwijze van de commissie

Reglement

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.

Brochure

De informatiebrochure "Als u het niet eens bent met Wonen Zuid" is te lezen en downloaden op de website van Wonen Zuid en verkrijgbaar bij de kantoren van Wonen Zuid en bij het secretariaat van de commissie. In deze brochure wordt stapsgewijs weergegeven welke klachten wanneer ingediend kunnen worden. Ook de procedure bij de behandeling van klachten wordt hierin beschreven.

Website

De commissie heeft ook een website: www.klachtenciewonenzuid.nl. Op deze site kunnen huurders en woningzoekenden de informatiebrochure, het klachtenformulier en het reglement downloaden. Klachten kunnen alleen schriftelijk ingediend worden, bij voorkeur via het klachtenformulier.

Jaarvergadering

De commissie heeft haar jaarvergadering gehouden op 19 februari 2014. Tijdens deze bijeenkomst heeft de commissie onder andere het verloop van de in 2014 ontvangen klachten besproken en de zittingen die toen hebben plaatsgevonden.

Evaluatie met Wonen Zuid

Naast de plenaire jaarvergadering vindt ook jaarlijks een evaluatie plaats tussen de commissie en Wonen Zuid. Hierbij worden meer overkoepelende zaken besproken zoals het functioneren van de commissie en het secretariaat van de commissie en de communicatie tussen Wonen Zuid en de commissie. Tijdens dit overleg is onder andere afgesproken dat er een kennismakingsbijeenkomst gepland zal worden met de huurdersverenigingen. Deze bijeenkomst heeft op 8 oktober 2014 plaatsgevonden en is door alle partijen als zeer positief ervaren. In 2015 wordt een vervolgbijeenkomst gepland.

Kennismaking met de huurdersverenigingen op 8 oktober 2014

Naast het kennismaken met elkaar en elkaars werkwijze zijn onder andere de volgende punten besproken:

- **Wat is de rol van de huurdersbelangenverenigingen bij klachten?**
Een huurdersbelangenvereniging kan optreden als vertegenwoordiging van de klager, als deze zelf niet mondig genoeg is of als de klager een mindere verstandhouding heeft met Wonen Zuid. De huurdersvereniging is dan bij de zitting aanwezig als ondersteuning van de klager en voor het verstrekken van achtergrondinformatie.

- **Wanneer kan een advocaat bij de behandeling van een klacht ingezet worden en wat zijn de kosten hiervan?**

Een huurder kan hiervoor terecht bij het Juridisch Loket. De klager kan via zijn advocaat aan de staat een tegemoetkoming in de kosten voor zijn advocaat vragen. Dit heet "een toevoeging". De hoogte hiervan is afhankelijk van het inkomen, het vermogen en de (gezins)situatie van de aanvrager. Ook kan de klager een beroep doen op zijn rechtsbijstandverzekering of via sommige vakbonden voor een advocaat. In plaats van een advocaat kan de huurder echter ook versterking vragen aan de huurdersbelangenvereniging, familie of vrienden.

- **Is de klachtencommissie voldoende bekend bij de huurder?**

De klachtencommissie staat vermeld op de site van Wonen Zuid en vaak wordt deze ook vermeld in de correspondentie van Wonen Zuid met de klager. Wonen Zuid verwijst klagers, als zij er niet samen uitkomen, door naar de klachtencommissie. Verder wordt de commissie ook genoemd in de brochure over renovatie door Wonen Zuid.

De huurdersverenigingen adviseren vaak bij klachten, en helpen bij het invullen van het klachtenformulier. Vaak helpt een huurdersvereniging te voorkomen dat een klacht naar de klachtencommissie gaat.



Hoofdstuk 3

Procedure klachtenbehandeling

Indienen klachten

Klachten kunnen alleen schriftelijk, bij voorkeur via het klachtenformulier worden ingediend bij de Klachtencommissie Wonen Zuid, postbus 532, 6040 AM Roermond. Dit is vastgelegd in het reglement. Het klachtenformulier is te downloaden via de website www.klachtenciewonenzuid.nl, en verkrijgbaar bij Wonen Zuid en bij het secretariaat van de commissie.

Behandeling

Na ontvangst van een klacht gaat het secretariaat na of de klacht al gemeld is bij Wonen Zuid, en zo ja, of de klacht nog in behandeling is. Als de klacht nog in behandeling is bij Wonen Zuid dan vraagt de commissie aan klager eerst deze behandeling af te wachten. De commissie vraagt de betreffende afdeling om de behandeling van de klacht over te nemen en de klachtencommissie te informeren over de afhandeling. Hierna kan de klacht zo nodig opnieuw worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

In sommige gevallen worden klagers doorverwezen naar de Huurcommissie. Dat is het geval bij klachten over bijvoorbeeld huurprijzen of over ernstige onderhoudsgebreken.

De klager ontvangt binnen tien werkdagen schriftelijk bericht waarin hij geïnformeerd wordt over de behandeling van zijn klacht.

Als de commissie een klacht in behandeling neemt stuurt het secretariaat van de commissie een kopie van het klachtenformulier naar de betreffende afdeling binnen Wonen Zuid, met het verzoek schriftelijk op deze klacht te reageren. De klager wordt hierover geïnformeerd en ontvangt een kopie van deze reactie.

Niet bevoegd

Volgens het reglement van de commissie is de klachtencommissie in een aantal zaken niet bevoegd om een uitspraak te doen. Dit betreft onder andere klachten die betrekking hebben op de huurbetaling, uitvoering van groot onderhoud en aansprakelijkheid. Ook gelden er termijnen waarbinnen een klacht ingediend kan worden. Als een klacht door de corporatie niet tot tevredenheid van de klager wordt opgelost, dan kan hij tot uiterlijk 3 maanden nadat hij de klacht voorgelegd heeft aan de corporatie deze indienen bij de commissie. Voor meer informatie over de bevoegdheid van de commissie verwijzen we u naar het reglement.

Termijnen

In het reglement zijn termijnen vastgesteld voor de behandeling van een klacht door de commissie. Zo wordt de klager binnen zes weken nadat de commissie de ontvangst van de klacht heeft bevestigd, uitgenodigd voor de zitting. Binnen 1 maand na de zitting stuurt de commissie haar advies naar het bestuur van Wonen Zuid. Vervolgens maakt Wonen Zuid binnen een maand haar beslissing over de opvolging van het advies bekend aan de klager. Soms komt het voor dat

deze termijnen niet haalbaar blijken. Oorzaken hiervoor zijn bijvoorbeeld vakantieperiodes of verhindering van de klager. Het secretariaat deelt vooraf aan de klager mee wanneer een termijn overschreden wordt en geeft daarbij ook aan wat hiervoor de reden is.

Zitting

Voor een zitting van de klachtencommissie worden zowel de klager als de vertegenwoordiging van Wonen Zuid uitgenodigd. Elke partij krijgt 15 minuten spreektijd om de klacht mondeling toe te lichten. Om een compleet beeld te vormen van de klacht is het voor de commissie belangrijk dat zowel de klager als de vertegenwoordiging van Wonen Zuid aanwezig zijn om de vragen van de commissie te beantwoorden.

Advies

De commissie brengt na de zitting, op basis van de verstrekte informatie en de tijdens de zitting gegeven toelichtingen, een advies uit aan het bestuur van Wonen Zuid. In het advies geeft de commissie aan of zij de klacht gegrond of ongegrond acht en geeft zij (eventueel) aanbevelingen. De klager ontvangt bericht van de commissie over de datum waarop het advies naar het bestuur van Wonen Zuid gestuurd is.

Beslissing Wonen Zuid

Conform het reglement besluit het bestuur binnen een maand na ontvangst over de opvolging van het advies. Dit besluit deelt het bestuur van Wonen Zuid schriftelijk mee aan de klager. Hierbij wordt een kopie van het advies gevoegd. De commissie ontvangt een kopie van deze brief.

Huurdersbelangenverenigingen

Vervolgens stuurt het secretariaat van de commissie een geanonimiseerde kopie van het advies van de commissie en het besluit van Wonen Zuid ter informatie naar de huurdersbelangenverenigingen HTM, St. Pietersrade en Op het Zuiden Vereniging voor Huurders.

Hoofdstuk 4

Zittingen

Aantal zittingen

In 2014 heeft de commissie 4 klachten behandeld, verdeeld over 3 zittingen. Daarnaast is 1 klacht uit 2014 in 2015 behandeld. Deze is niet opgenomen in onderstaand overzicht. (Ter vergelijking: in 2013 heeft de commissie 8 klachten behandeld, verdeeld over 7 zittingen.) Hieronder volgt een overzicht van de behandelde zaken per zitting.

nr.	zitting	aantal klachten
1	30 april in Roermond	2
2	1 oktober in Heerlen	1
3	13 november in Roermond	1

Hoofdstuk 5

Schriftelijke afwikkeling van klachten

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

Welke klachten?

In 2014 is een aantal klachten schriftelijk afgehandeld door het secretariaat in samenspraak met de voorzitter van de commissie. Hierbij gaat het om:

- klachten die nog niet gemeld zijn bij Wonen Zuid, of nog in behandeling zijn;
- 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 2014 zijn 31 zaken schriftelijk afgehandeld, zonder behandeling in een zitting. Hieronder volgt een overzicht met de redenen waarom dat is gebeurd.

Regio	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Doorverwezen naar Huurcommissie	Commissie niet bevoegd	Totaal
Midden-Limburg	16	1	4	21
Zuid-Limburg	10	0	0	10
Totaal	26	1	4	31

Hoofdstuk 6

Ontvangen klachten

Aantal klachten

In 2014 zijn bij de commissie 36 klachten ingediend. Ter vergelijking: in 2013 heeft de commissie 41 klachten ontvangen.

Overzicht klachten

Hieronder volgt een overzicht van het totaal aantal ontvangen klachten in 2014 en wat met deze klachten is gebeurd.

Regio	Doorverwezen naar corporatie	Doorverwezen naar Huurcommissie	Commissie niet bevoegd	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	16	1	4	4 *	25
Zuid-Limburg	10	0	0	1	11
Totaal	26	1	4	5 *	36

* Een klacht uit 2014 is behandeld tijdens een zitting in 2015.

Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2014 zijn te verdelen in de onderstaande soorten. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

soort klacht	2014	2013	2012	2011
Technische klachten	20	25	13	14
Overlast sociaal	10	10	12	11
Wateroverlast	0	0	4	1
Bejegening	2 *	1	1	7
Woningtoewijzing	0	2	0	4
Huurbetaling	4	4	4	3
Overlastvergoeding	0	1	0	0
Totaal	36	43	34	40

* Daarnaast zijn nog 4 klachten over bejegening ontvangen in combinatie met overlast technisch (1x), overlast sociaal(1x) en huurbetaling (2x).

Analyse klachten 2014

Hieronder volgt een analyse van de soort klachten uit 2014 die in een zitting behandeld zijn. Daarbij wordt beschreven hoe de commissie tijdens een zitting te werk gaat. Het gaat om vier verschillende soorten klachten.

1. Technische klachten

Bij deze klachten heeft de commissie gekeken naar de aard en de oorzaak van het technisch probleem en of Wonen Zuid al (gedeeltelijk) tegemoet gekomen was aan de wensen en eisen (onder andere schadevergoeding) van klagers. Daarbij heeft de commissie bekeken of Wonen Zuid heeft gehandeld volgens haar (onderhouds)beleid. Verder heeft de commissie de communicatie van Wonen Zuid rond de aanpak van de klacht onder de loep genomen. Ook heeft de commissie tijdens de zitting geprobeerd om samen met klager en verweerder nog tot een oplossing te komen.

2. Overlast sociaal

De commissie is nagegaan waaruit de overlast bestaat, wanneer en hoe vaak deze optreedt en in welke mate. De commissie heeft navraag gedaan of Wonen Zuid meer klachten heeft ontvangen van omwonenden. Verder is gekeken welke stappen klager had ondernomen om de overlast te beperken, en welke acties Wonen Zuid heeft uitgevoerd. Daarbij wordt gelet op overeenstemming tussen het beleid en de uitvoering van acties door Wonen Zuid. Ook is gekeken naar de houding die klager hierbij heeft getoond. Vervolgens is beoordeeld of Wonen Zuid voldoende aandacht heeft besteed aan de communicatie met zowel de klager als de veroorzaker en of derden zijn ingeschakeld zoals Buurtbemiddeling, Politie of maatschappelijke organisaties.

3. Bejegening (meestal in combinatie met andere klachten)

De commissie heeft in deze gevallen gekeken naar de manier waarop Wonen Zuid de klager heeft behandeld en waarop Wonen Zuid tegemoet is gekomen aan de wensen van klager. Ten slotte werd beoordeeld of de wensen van klager realistisch zijn.

Doorverwezen klachten

Vijf klachten zijn in een zitting behandeld. Dat betekent dat de meeste klachten (26 van de in totaal 36 bij de commissie ingediende klachten) voor afhandeling zijn doorverwezen naar Wonen Zuid. Verder is 1 klacht doorverwezen naar de Huurcommissie en voor 4 klachten was de klachtencommissie niet bevoegd.

Hoofdstuk 7

Uitgebrachte adviezen

Klachten behandeld in zitting

In 2014 zijn 4 zaken behandeld in een zitting. De commissie heeft echter 5 klachten in behandeling genomen. De zitting voor de 5^e klacht heeft plaatsgevonden in januari 2015.

Overzicht uitgebrachte adviezen

Regio	Aantal zaken gegrond	Aantal zaken gedeeltelijk gegrond	Aantal zaken ongegrond	Totaal
Midden-Limburg	1	0	2	3*
Zuid-Limburg	0	1	0	1
Totaal	1	1	2	4

* Daarnaast is 1 zaak behandeld tijdens een zitting in 2015.

In relatie tot de soort klachten geldt het volgende:

Soort klacht	Adviezen	Waarvan ongegrond	Waarvan gegrond	Waarvan gedeeltelijk gegrond
Technische klachten	2	1	1	0
Overlast sociaal	1	0	0	1
Bejegening	1*	1	0	0
Totaal	4	2	1	1

* Daarnaast is 1 zaak behandeld tijdens een zitting in 2015.

Opvolging adviezen door Wonen Zuid

De commissie heeft 4 adviezen uitgebracht over de klachten uit 2014 die in een zitting zijn behandeld. Wonen Zuid heeft 3 van deze adviezen opgevolgd.

Aanbevelingen bij adviezen

Regelmatig geeft de commissie een aanbeveling in haar adviezen aan Wonen Zuid. De aanbevelingen die in 2014 per klachtensoort zijn opgenomen in de adviezen zijn (in aangepaste/minder specifieke bewoordingen):

- **Overlast technisch**

De commissie verzoekt Wonen Zuid om onderzoek te verrichten naar de technische en financiële mogelijkheden voor een oplossing van de ramen die na een renovatie door een kleiner formaat zijn vervangen.

De commissie adviseert verweerder om voortaan bij renovaties op individueel niveau meer vast te leggen over welke situaties zich kunnen voordoen bij een renovatie en daarbij aan te geven wat in die situaties wel en niet mogelijk is. Vooral ook wat betreft wijzigingen in de indeling en de afmetingen van ruimtes.

- **Overlast sociaal**

De commissie geeft Wonen Zuid in overweging een nieuw gesprek aan te gaan met de klager en zijn burens, daarbij wordt getracht om tot gezamenlijk gedragen afspraken te komen.

- **Bejegening**

De commissie adviseert Wonen Zuid om bij klachten die een langere looptijd hebben een dossier bij te houden.

Hoofdstuk 8

Algemene/slotopmerkingen

De commissie heeft nog enkele algemene opmerkingen.

Informerende commissie

Het is van belang dat de commissie zo volledig mogelijk wordt geïnformeerd. Als de commissie Wonen Zuid vraagt om schriftelijk te reageren op een klacht dan is het belangrijk dat alle relevante stukken zoals de huurovereenkomst met bijbehorende algemene voorwaarden, informatiebrochures en richtlijnen verstrekt worden. Ook een verwijzing naar een specifieke pagina op de website kan informatief zijn.

Deelname aan zitting

Bij de zittingen is Wonen Zuid vertegenwoordigd. Ook hierbij is het van belang dat de gewenste informatie door de meest betrokken vertegenwoordigers wordt verstrekt. Als de vertegenwoordiging goed op de hoogte is van de zaak en van het beleid van Wonen Zuid dan bevordert dit een snelle afwikkeling van de aangelegenheid. Hoewel de keuze uiteraard bij Wonen Zuid ligt, betekent dit volgens de commissie dat primair de behandelende medewerker van de corporatie wordt gehoord en een vertegenwoordiger van het management in het algemeen "achter de hand" blijft.



Nawoord

Communicatie stimuleert klanttevredenheid

In september 2014 verscheen een artikel van de Landelijke Klachtencommissie Huurwoningen op de site van Aedes met de titel "Wat zou jij willen dat er met je klacht gebeurt?" Dit ging over de mate waarin huurders tevreden zijn over de dienstverlening van hun corporatie in het algemeen, en van de klachtafhandeling in het bijzonder.

Een citaat uit dit artikel:

"Omgaan met klachten van huurders is geen hogere wiskunde. Toch hebben veel corporaties er moeite mee en is klachtafhandeling sinds jaar en dag het zwakste onderdeel in de KWH-Prestatie-Index. Misschien juist omdat het zo abstract is, zeggen medewerkers van corporaties die op dit vlak goed presteren. Het zit hem meer in het luisterend oor van een medewerker dan in de procedure."

De klachtencommissie beseft dat zij het eindpunt vormt bij de klachtbehandeling. De meeste klachten worden door Wonen Zuid afgehandeld en, zo constateert de commissie, tot grote tevredenheid. Het blijkt dat het bij de klagers niet eens zozeer gaat om je zin te krijgen, maar dat je je serieus genomen voelt en je met een positief gevoel terugkijkt op de manier waarop Wonen Zuid met je klacht omging.

Uit de dossiers die aan de commissie worden voorgelegd blijkt dat een heldere, snelle en open communicatie maatgevend is. De enkele keer dat het "mis" gaat, speelt die communicatie stevast een rol.

Ook voor de klachtencommissie geldt dat communicatie met alle betrokkenen van wezenlijke betekenis is voor de kwaliteit van haar adviezen. Daarom heeft de klachtencommissie op 8 oktober 2014 deelgenomen aan een "kennismakingsbijeenkomst" met de huurdersbelangenverenigingen die actief zijn voor de huurders van Wonen Zuid. Naast het kennismaken met elkaar ontstond tijdens deze bijeenkomst een inhoudelijke en gedreven samenspraak. De commissie heeft deze bijeenkomst ervaren als een wederzijdse waardering voor elkaars rol en standpunten. Tijdens haar jaarlijks overleg met het bestuur van Wonen Zuid heeft de commissie dan ook kenbaar gemaakt dat ze het overleg met de huurdersverenigingen als waardevol hebben ervaren. Zeker voor herhaling vatbaar.

Tot slot spreekt de commissie haar waardering uit over de communicatie met het bestuur en de medewerkers van Wonen Zuid. Niet in de laatste plaats ook alle waardering voor de ononderbroken ondersteuning van het secretariaat zonder wie haar taakuitvoering niet mogelijk zou zijn.

Mr. W. Mesters, voorzitter

KLACHTENCOMMISSIE
WONEN ZUID



Postbus 532
6040 AM Roermond
T (088) 66 53 653
E info@klachtenciewonenzuid.nl
I www.klachtenciewonenzuid.nl