

KLACHTEN COMMISSIE WONEN ZUID



Klachtencommissie Wonen Zuid

Dit 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/haar vraag of klacht, dan kan deze een beroep doen op de klachtencommissie. Het doel van de commissie is het bijdragen aan een goede behandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie tussen de corporatie en haar huurders, huurdersorganisaties 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 2019. Om dit overzichtelijk te houden is voor een infographic gekozen. Deze wordt verzonden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen van Wonen Zuid en aan de Huurdersraad Wonen Zuid. Daarnaast wordt het jaarverslag gepubliceerd op de website van Wonen Zuid en de website van de klachtencommissiecommissie: www.klachtenciewonenzuid.nl.

Samenstelling klachten-commissie

De commissie bestaat uit 5 onafhankelijke leden. Elk lid kan maximaal 3 termijnen van 3 jaar zitting hebben in de commissie. Op 1 oktober 2019 zijn twee leden afgetreden: mevrouw D. Urlings en de heer H. Mestrom, en de voorzitter, de heer W. Mesters. Per 1 oktober zijn ook 3 nieuwe leden benoemd. De commissie is nu als volgt samengesteld:

- **mevrouw N.C. Ogg**, sinds 1 januari 2018 lid namens de huurders-organisaties, is de nieuwe 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 klachten-commissie wordt via Wonen Zuid in Roermond gevoerd door Monique Buckx en via Wonen Zuid in Heerlen door Marjolein Lemmens.



Commissieleden

Werkwijze van de klachten-commissie

De commissie werkt volgens het Reglement Klachtencommissie Stichting Wonen Zuid. In dit reglement staat onder andere vermeld wie klachten kan indienen en de procedure bij behandeling van klachten. 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/klachten/brochure-klachtencommissie>.

Zittingen

Van de 33 ingediende klachten heeft de commissie 8 klachten behandeld in een zitting.

In totaal hebben 3 zittingen in Roermond plaatsgevonden en 2 in Heerlen.

2019	Aantal klachten	Aantal zittingen	Klacht gegrond	Klacht ongegrond
Midden-Limburg	7	3	0	7
Zuid-Limburg	1	2 ¹	1	1 ¹
Totaal	8	5	1	8

¹ Eén klacht uit 2018 is in 2019 in een zitting behandeld.

Schriftelijke afwikkeling van klachten

Naast de klachten die in een zitting behandeld zijn, heeft de commissie in 2019 ook schriftelijk klachten afgewikkeld. Het secretariaat van de commissie heeft, in

samenspraak met de voorzitter, 25 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	15	2	17
Zuid-Limburg	7	1	8
Totaal	22	3	25



Ontvangen klachten

In 2019 zijn bij de commissie 33 klachten ingediend. In het overzicht hiernaast staan de ontwikkelingen in de afgelopen jaren uitgezet. Het aantal in een zitting behandelde klachten is in 2019 toegenomen, en is nagenoeg gelijk aan het begin van de klachtencommissie in 2012 (eigenlijke start commissie is 1 oktober 2010).

Overzicht afhandeling klachten in 2019

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

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	15	2	7	24
Zuid-Limburg	7	1	1 ¹	9
Totaal	22	3	8	33

¹ De behandeling van een klacht uit 2018 in 2019 is hierbij niet opgenomen.

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

Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2019 zijn te verdelen in de soorten zoals aangegeven in de linkerkolom van de tabel. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

- ¹ 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.
- ² Klachten over de communicatie zijn vaak onderdeel bij de andere soorten klachten.

Adviezen

In 2019 heeft de commissie 9 adviezen uitgebracht verdeeld over 5 zittingen. Hiervan dateert 1 klacht uit 2018. Van deze 9 klachten werden 8 ongegrond 1 gegrond verklaard. Alle adviezen zijn door Wonen Zuid opgevolgd. In relatie tot de soort klachten geldt het volgende:

Soort klacht	Adviezen	Waarvan ongegrond	Waarvan gegrond
Woningtoewijzing	5	5	0
Overlast sociaal	3	2	1
Bejegening	1	1	0
Totaal	9	8	1

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 4 februari 2020. Tijdens dit overleg zijn de nieuwe leden geïntroduceerd en is afscheid genomen van de afgetreden leden. Verder is besproken de afhandeling van klachten, de uitgebrachte adviezen en de opvolging daarvan door Wonen Zuid.

Tijdens de evaluatie over 2019, ook op 4 februari 2020, zijn meer overkoepelende

zaken besproken zoals het functioneren van de commissie en het secretariaat en de communicatie tussen Wonen Zuid en de commissie.



Landelijke geschillencommissie

Volgens de Wet modernisering Huurcommissie heeft de Huurcommissie sinds 1 januari 2019 de taak van de landelijke

geschillencommissie. Daardoor kan de Huurcommissie geschillen die voortvloeien uit klachten van huurders over de door verhuurders geleverde producten en verrichte diensten behandelen.

Een huurder moet wel eerst naar de klachtencommissie van de corporatie, voordat hij de Huurcommissie benadert. Pas nadat de klachtencommissie van de corporatie haar advies heeft uitgebracht en het bestuur van de corporatie een besluit heeft genomen, kan het geschil worden voorgelegd aan de Huurcommissie.

In 2019 zijn (voor zover bekend) geen klachten die door de klachtencommissie behandeld zijn, door de huurder voorgelegd aan de Huurcommissie.