

Jaarverslag 2013

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. 6
Hoofdstuk 4	Zittingen	PAG. 8
Hoofdstuk 5	Schriftelijke afwikkeling klachten	PAG. 9
Hoofdstuk 6	Ontvangen klachten	PAG. 10
Hoofdstuk 7	Uitgebrachte adviezen	PAG. 12
Hoofdstuk 8	Algemene / slotopmerkingen	PAG. 13
Nawoord		PAG. 14

Inleiding

De klachtencommissie

De Klachtencommissie Wonen Zuid bestaat sinds 1 oktober 2010. Na deelname aan aparte geschillen-/klachtencommissies per regio heeft Wonen Zuid gekozen voor één eigen klachtencommissie voor heel Wonen Zuid. Hiermee wil Wonen Zuid rechtsgelijkheid creëren voor al haar huurders en woningzoekenden. Soortgelijke klachten worden binnen heel Wonen Zuid op dezelfde manier behandeld.

Verslaglegging

In dit jaarverslag doet de klachtencommissie verslag van haar werkzaamheden in het jaar 2013. Dit jaarverslag wordt verzonden naar 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

Op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen Zuid, hierna te noemen het reglement, bestaat de commissie uit drie leden:

- 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 de verhuurder 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 en voorgelegd aan 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.

De commissie heeft, conform haar rooster, het bestuur van Wonen Zuid gevraagd om alle leden in oktober 2013 te herbenoemen voor een periode van 3 jaar. Wonen Zuid heeft daarmee ingestemd en de voltallige commissie herbenoemd.

Dat betekent dat pas in 2016 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. Per 1 oktober 2012 is dit reglement vernieuwd.

Brochure

De informatiebrochure "Als u het niet eens bent met Wonen Zuid" is 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 6 februari 2013. Tijdens deze bijeenkomst heeft de commissie onder andere de ontvangen klachten, de zittingen en de adviesvorming besproken. De belangrijkste punten waren:

- **Adviezen en aanbevelingen (bij ongegronde klachten)**

De commissie heeft vragen ontvangen over aanbevelingen die gedaan zijn bij klachten die ongegrond zijn verklaard. De commissie is zich ervan bewust dat hierdoor een spanningsveld ontstaat. Volgens de commissie draait het hierbij niet alleen om de uitspraak gegrond of ongegrond maar ook om een (soms algemene, soms specifieke) opvatting die de commissie wil meegeven aan de klager en aan Wonen Zuid. Daarbij wil de commissie ook een bijdrage leveren aan de goede verhoudingen tussen huurder en verhuurder.

- **Structuur (verloop) zitting**

De commissie heeft bij Wonen Zuid geïnformeerd of er opmerkingen waren over de structuur (tijdsduur en indeling) van de zittingen. Volgens de corporatie zijn hierop geen negatieve opmerkingen ontvangen. Om te voorkomen dat partijen onnodig in herhaling vervallen of uitvoerig op een klacht ingaan heeft de commissie een spreektijd van 15 minuten per partij vastgesteld. Dit is echter een richtlijn waar in sommige gevallen van afgeweken kan worden.

- **Voorstel van aftreden**

Volgens het reglement stelt de commissie een rooster van aftreden vast en zorgt het bestuur van Wonen Zuid voor de benoeming of herbenoeming van de leden. De commissie heeft hiervoor in 2012 een voorstel geformuleerd dat aan Wonen Zuid is voorgelegd ter besluitvorming. De corporatie is hiermee akkoord gegaan en heeft alle commissieleden herbenoemd voor een volgende periode van 3 jaar. (Zie hoofdstuk 1 benoemingstermijn).

Hoofdstuk 3

Procedure klachtenbehandeling

Indienen klachten

Volgens het reglement kunnen klachten alleen schriftelijk - bij voorkeur via het klachtenformulier - worden ingediend bij de Klachtencommissie Wonen Zuid, Postbus 532, 6040 AM Roermond. Dit formulier is te downloaden via de website www.klachtenciewonenzuid.nl, of 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 om eerst de oplossing of de reactie van de corporatie 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 10 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.

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 een 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 verandering 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 klager als de vertegenwoordiging van Wonen Zuid aanwezig zijn om elkaars toelichting te horen en 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 verzonden 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 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 2013 heeft de commissie 8 klachten behandeld, verdeeld over 7 zittingen. Van deze klachten dateren 2 uit 2012. Hieronder volgt een overzicht van de behandelde zaken per zitting.

nr.	zitting	aantal klachten
1	16 januari in Valkenburg	1 ¹
2	27 februari in Roermond	2 ²
3	18 april in Roermond	1
4	15 mei in Valkenburg	1
5	22 mei in Heerlen	1
6	30 oktober in Roermond	1
7	18 december in Roermond	1

¹ 1 klacht uit 2012, behandeld in 2013

² 1 klacht uit 2012, behandeld in 2013

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 2013 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 2013 zijn 35 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	Klacht buiten zitting afgerond	Commissie niet bevoegd	Totaal
Midden-Limburg	16	3	1 ¹	1 ²	21
Zuid-Limburg	14	0	0	0	14
Totaal	30	3	1	1	35

¹ Dit betreft een zaak waarbij klager de zitting steeds uitstelde. Uiteindelijk heeft de commissie, na enkele vergeefse pogingen van het secretariaat om een nieuwe datum voor de zitting te plannen, per brief deze klacht afgerond. Hierin is aangegeven dat volgens artikel 7 uit het reglement genoegzame gronden ontberen om de klacht nog verder in behandeling te nemen.

² Dit betreft een klacht waarbij de termijn van indiening bij de klachtencommissie overschreden is; de klacht had betrekking op een renovatie uit 2011 en 2012.

Hoofdstuk 6

Ontvangen klachten

Aantal klachten

In 2013 zijn bij de commissie 41 klachten ingediend en daarnaast zijn 2 klachten uit 2012 behandeld in 2013 (daarom wordt in het overzicht voor de duidelijkheid uitgegaan van 43 klachten). Ter vergelijking: in 2012 heeft de commissie 34 klachten ontvangen.

Overzicht klachten

Hieronder volgt een overzicht van het totaal aantal ontvangen klachten in 2013 per regio en wat met deze klachten is gebeurd.

Regio	Doorverwezen naar corporatie	Doorverwezen naar Huurcommissie	Buiten zitting afgerond	Commissie niet bevoegd	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	16	3	1	1	5 ²	26
Zuid-Limburg	14	0	0	0	3 ³	17
Totaal	30	3	1 ¹	1	8	43

¹ Dit betreft een zaak waarbij klager de zitting steeds uitstelde. Uiteindelijk heeft de commissie per brief deze klacht afgerond op basis van artikel 7 uit het reglement (zie noot bij schriftelijke afwikkeling)

² Hiervan is 1 klacht uit 2012 behandeld in een zitting in 2013

³ Hiervan is 1 klacht uit 2012 behandeld in een zitting in 2013

Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2013 zijn te verdelen in de onderstaande soorten. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

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

¹ Een klacht gecombineerd: overlast sociaal en bejegening.

² Daarnaast zijn nog 2 klachten over bejegening ontvangen in combinatie met overlast sociaal.



Meerjarenoverzicht klachten

In onderstaand overzicht is het verloop van het totaal aantal klachten per (volledig) jaar vanaf de start van de klachtencommissie in beeld gebracht.

Jaar	Doorverwezen naar corporatie	Doorverwezen naar Huurcommissie	Buiten zitting afgerond	Niet bevoegd	Ingetrokken door klager	Zitting	Totaal
2011	26	1	0	3	2	8	40
2012	22	0	0	2	0	10	34
2013	30	3	1	1	0	8	43
Totaal	78	4	1	6	2	26	117

NB: omdat de commissie in oktober 2010 is gestart, is 2010 niet opgenomen in dit overzicht.

Analyse klachten 2013 behandeld in zitting

Hieronder volgt een analyse van het soort klachten uit 2013 die in een zitting behandeld zijn. Daarbij wordt beschreven hoe de commissie tijdens een zitting te werk gaat. Het gaat om drie 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 (o.a. 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 klachten 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. Overlastvergoeding bij werkzaamheden

Hierbij heeft de commissie gekeken of de hoogte van de gevraagde overlastvergoeding reëel was. Verder heeft de commissie bekeken of Wonen Zuid al een tegemoetkoming had gedaan aan klager. Verder of de corporatie voldoende actie heeft ondernomen om het woongenot zo snel mogelijk weer te herstellen na uitvoering van de werkzaamheden. Ook de communicatie tussen Wonen Zuid en de klager is door de commissie hierbij onder de loep genomen.

3. 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.

Doorverwezen klachten

Acht klachten zijn in een zitting behandeld (waarvan 2 uit 2012). Dat betekent dat de meeste klachten (35 van de in totaal 41 in 2013 bij de commissie ingediende klachten) voor afhandeling zijn doorverwezen naar Wonen Zuid.

Hoofdstuk 7

Uitgebrachte adviezen

Klachten behandeld in zitting

In 2013 zijn 8 zaken behandeld in een zitting. Hiervan zijn 2 klachten ontvangen in 2012 maar behandeld in een zitting in 2013. Hieronder volgt een overzicht van de uitgebrachte adviezen.

Overzicht uitgebrachte adviezen

Regio	Aantal zaken gegrond	Aantal zaken ongeground	Klacht tijdens zitting opgelost	Totaal
Midden-Limburg	1	3	1	5
Zuid-Limburg	0	3	0	3
Totaal	1	6	1	8

In relatie tot de soort klachten geldt het volgende:

Soort klacht	Adviezen	Waarvan ongeground	Waarvan gegrond	Waarvan gedeeltelijk gegrond
Technische klachten	5	4	0	1
Overlast sociaal	2	1	1	0
Overlastvergoeding	1	1	0	0
Totaal	8	6	1	1

Opvolging adviezen door Wonen Zuid

De commissie heeft 8 adviezen uitgebracht over de klachten die in een zitting in 2013 zijn behandeld. Wonen Zuid heeft 7 van deze adviezen opgevolgd.

Hoofdstuk 8

Algemene/slotopmerkingen

De commissie heeft nog enkele algemene opmerkingen.

Informereren commissie

Het is van belang dat de commissie zo volledig mogelijk wordt geïnformeerd. Als de commissie de corporatie 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 tijdig 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. Alhoewel 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

Voor de commissie vormen de jaarvergadering (met alle leden) en de jaarlijkse evaluatie (samen met Wonen Zuid) telkens belangrijke communicatie- en ijkmomenten. Niet alleen worden opvattingen en gevoelens uitgewisseld over formele zaken zoals reglement en adviezen, maar ook kan er “off the record” worden gediscussieerd. Voors en tegens kunnen in alle openheid worden geanalyseerd en afgewogen.

In het verslagjaar 2012 was het omgaan met het grijze gebied tussen “gegrond” en “ongegrond” een belangrijk thema. In het verslagjaar 2013 is hierop aanvullend aangegeven dat waar passend bij de concrete casus aanbevelingen worden gedaan van algemene aard. Door feedback van Wonen Zuid blijkt dat deze aanbevelingen heel zinvol zijn.

De evaluatie over het verslagjaar laat ook elementen van consolidatie zien. De commissie constateert tot haar genoegen dat de vertegenwoordiging van Wonen Zuid afgestemd is op de casus en de daarbij te voeren discussie, en dat deze qua houding professioneel, open en opbouwend is. De commissie vindt het belangrijk dat de vertegenwoordiging over een passend mandaat beschikt om de mogelijkheden voor oplossingen zinvol af te tasten.

Ook is het interne traject van advisering onderwerp van discussie geweest. Aanleiding hiervoor was de vaststelling dat de commissie tijdens een zitting uit een voorzitter en twee leden bestaat. Het kan voorkomen dat de casus of het uit te brengen advies dusdanig principiële is, dat het wenselijk wordt geacht om ook de niet-horende leden daar bij te betrekken. Afgesproken is dat alleen de hoorcommissie adviseert en dat inschakeling van de overige leden bij wijze van “second opinion” alleen bij hoge uitzondering plaatsvindt. Er wordt één eenduidig advies uitgebracht, gedragen door tenminste de meerderheid van de commissie.

Aldus heeft de commissie er vertrouwen in dat de belangen van de huurders en de verhuurder zorgvuldig worden afgewogen en de aan de orde zijnde problemen zo concreet en praktisch mogelijk worden opgelost.

De commissie dankt ten slotte het bestuur en de medewerkers van Wonen Zuid voor de open en prettige communicatie en het secretariaat – voor wie het niet altijd makkelijk is alles correct en tijdig op papier te krijgen – voor alle goede zorgen.

Mr. W. Mesters, voorzitter



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