

# Jaarverslag 2015

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. 14
Nawoord		PAG. 15



# 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 2015. Dit jaarverslag wordt verzonden aan het bestuur van Wonen Zuid en aan de huurdersorganisaties HTM, St. Pietersrade en Op het Zuiden. Daarnaast staat dit jaarverslag op de website van de klachtencommissie [www.klachtenciewonenzuid.nl](http://www.klachtenciewonenzuid.nl) en ligt dit verslag ter inzage bij Wonen Zuid.



## 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. Deze bestaat uit:

- 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. 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 zullen aftreden. De voorzitter en de andere twee leden treden dan vervolgens in 2019 af. Op basis van dit rooster zouden in 2016 twee nieuwe leden benoemd worden en in 2019 ook twee nieuwe leden en een nieuwe voorzitter.

Echter, in 2017 is in het kader van de nieuwe Woningwet hoogstwaarschijnlijk sprake van een nieuw landelijk reglement klachtencommissies voor huurders van woningcorporaties. De huidige fijnmazige structuur van klachtencommissies per regio of corporatie, dichtbij de huurders, is dan achterhaald. Daarom wordt nog bekeken of in het najaar van 2016 werving van twee nieuwe leden voor de klachtencommissie plaatsvindt of dat verdere berichtgeving van het ministerie eerst wordt afgewacht.

### 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 brochure "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 eigen website: [www.klachtenciewonenzuid.nl](http://www.klachtenciewonenzuid.nl). Op deze site kunnen huurders en woningzoekenden de brochure, 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 25 februari 2015. 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. Daarnaast zijn ook de gevolgen van de nieuwe Woningwet besproken. Zoals eerder vermeld schrijft deze wet onder andere voor dat woningcorporaties verplicht worden volgens één landelijk reglement voor klachtencommissies te werken. Dit gaat in per 1 januari 2017. De commissie oriënteert zich hierop.

## 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](http://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 een uitspraak te doen. Dit betreft onder andere klachten die betrekking hebben op de huurprijs, huurbetaling, uitvoering van groot onderhoud en aansprakelijkheid. Ook gelden er termijnen waarbinnen een klacht ingediend kan worden. Als de corporatie een klacht niet tot tevredenheid van de klager oplost, 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 vastgelegd voor de behandeling van een klacht door de commissie. Als de commissie een klacht in behandeling neemt dan wordt de klager binnen zes weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging van de klacht, 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.

## Hoofdstuk 4

# Zittingen

### Aantal zittingen

In 2015 heeft de commissie 7 klachten behandeld, verdeeld over 6 zittingen. Hiervan dateert 1 klacht uit 2014. Alle zittingen vonden plaats in Roermond. Ter vergelijking: in 2014 heeft de commissie 4 klachten behandeld, verdeeld over 3 zittingen. Hieronder een overzicht van de behandelde zaken per zitting.

Nr.	Zitting	Aantal klachten
1	11 februari 2015	1 *
2	15 april 2015	1
3	3 juni 2015	1
4	24 juni 2015	1
5	2 september 2015	2
6	14 november 2015	1

\* Klacht uit 2014, behandeld in 2015.



## 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 2015 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, 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.

### Overzicht schriftelijke afwikkeling

In 2015 zijn 31 zaken schriftelijk afgehandeld, zonder behandeling in een zitting. Hieronder volgt een overzicht met de redenen waarom dat is gebeurd.

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Totaal
Midden-Limburg	16	0	16
Zuid-Limburg	13	2	15
Totaal	29	2	31

## Hoofdstuk 6

# Ontvangen klachten

### Aantal klachten

In 2015 zijn bij de commissie 37 klachten ingediend. Ter vergelijking: in 2014 heeft de commissie 36 klachten ontvangen.

### Overzicht klachten

Hieronder volgt een overzicht van het totaal aantal ontvangen klachten in 2015 en wat met deze klachten is gebeurd.

Werkgebied	Doorverwezen naar corporatie	Commissie niet bevoegd	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	16	0	6*	22
Zuid-Limburg	13	2	0	15
Totaal	29	2	6*	37

\* Daarnaast is nog een klacht uit 2014 behandeld tijdens een zitting in 2015. Deze is niet opgenomen in deze tabel.

### Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2015 zijn te verdelen in onderstaande soorten. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

soort klacht	2015	2014	2013	2012	2011
Technische klachten	22	20	25	13	14
Overlast sociaal	8	10	10	12	11
Wateroverlast	0	0	0	4	1
Bejegening	0*	2	1	1	7
Woningtoewijzing	3	0	2	0	4
Huurbetaling	2	4	4	4	3
Schade/overlastvergoeding	1	0	1	0	0
Aansprakelijkheidstelling	1	0	0	0	0
Totaal	37	36	43	34	40

\* Er zijn 6 klachten over bejegening ontvangen in combinatie met technische klachten (5x) en klachten over huurbetaling (1x).



## Analyse klachten 2015

Hieronder volgt een analyse van de soorten klachten die in 2015 in een zitting behandeld zijn. Daarbij wordt beschreven hoe de commissie tijdens een zitting te werk gaat. Het gaat om drie soorten klachten, al dan niet in combinatie.

### 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. Bejegening (in combinatie met technische 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.

### 3. Huuropzegging (in combinatie met bejegening)

De commissie is hierbij nagegaan of Wonen Zuid haar beleid heeft gevolgd en of Wonen Zuid aan klager uitleg heeft gegeven over het proces. Ook is gekeken of er sprake was van bijzondere omstandigheden bij klager.

## Doorverwezen klachten

In 2015 zijn 6 klachten uit 2015 in een zitting behandeld, daarnaast is 1 klacht uit 2014 behandeld. Dat betekent dat de meeste klachten (29 van de in totaal 37 bij de commissie ingediende klachten) voor afhandeling zijn doorverwezen naar Wonen Zuid. Voor 2 klachten was de klachtencommissie niet bevoegd.

## Hoofdstuk 7

# Uitgebrachte adviezen

### Klachten behandeld in zitting

In 2015 zijn 7 zaken behandeld in een zitting, waarvan 1 klacht uit 2014. Hieronder volgt een overzicht van de adviezen die de commissie heeft uitgebracht.

### Overzicht uitgebrachte adviezen

Werkgebied	Aantal zaken (gedeeltelijk) gegrond	Aantal zaken ongegrond	Aantal zaken tijdens zitting opgelost	Totaal
Midden-Limburg	3	3	1	7
Zuid-Limburg	0	0	0	0
Totaal	3	3	1	7*

\* Hiervan is 1 zaak behandeld uit 2014.

### In relatie tot de soort klachten geldt het volgende:

Soort klacht	Adviezen	Waarvan ongegrond	Waarvan (gedeeltelijk) gegrond	Waarvan tijdens zitting opgelost
Technische klacht	6	2	3	1
Overlast sociaal	0	0	0	0
Bejegening	(4*)	0	0	0
Huuropzegging	1**	1	0	0
Totaal	7	3	3	1

\* Deze klachten zijn in combinatie met andere klachten ingediend. Daarom zijn deze klachten niet apart geteld.

\*\* Klacht uit 2014.

### Opvolging adviezen door Wonen Zuid

De commissie heeft 6 adviezen uitgebracht over de klachten uit 2015 die in een zitting zijn behandeld. Wonen Zuid heeft alle adviezen opgevolgd.



## Aanbevelingen bij adviezen

Regelmatig geeft de commissie een aanbeveling in haar adviezen aan Wonen Zuid. Onderstaand een overzicht van de aanbevelingen die in 2015 per klachtensoort zijn opgenomen in de adviezen (in aangepaste/minder specifieke bewoordingen).

### Overlast technisch

- De commissie adviseert verweerder zich ervan te vergewissen dat bewoners van een complex voorafgaand aan werkzaamheden tijdig geïnformeerd zijn, en daarbij speciaal rekening te houden met bewoners in gehorige complexen.
- De commissie adviseert verweerder om na de winterperiode na te gaan of de situatie op de galerij van het betreffende wooncomplex nog voldoet aan de geldende eisen.

### Overlast technisch in combinatie met bejegening

- De commissie adviseert verweerder om samen met klagers een termijn af te spreken waarbinnen de technische problemen in de woning opgelost worden.
- De commissie geeft verweerder in overweging, ook bij de vergoeding van de geleden schade gepaste coulance te betrachten als de inboedelverzekering deze niet dekt. Dit omdat het hebben van een inboedelverzekering geen verplichting is en gelet op alle feiten en omstandigheden van klager.
- Aanvullend advies bij onverzekerde huurders, los van de behandelde klacht: verweerder heeft tijdens een zitting de commissie gevraagd naar haar mening over de omgang met schades bij onverzekerde huurders. De commissie komt daar graag aan tegemoet. Als een manco in/aan het gehuurde de oorzaak vormt van schade aan de inboedel dan is volgens de commissie de verhuurder verantwoordelijk. Het is voor beide partijen wenselijk dat de huurder een inboedelverzekering heeft. De huurder kan daartoe echter niet gedwongen worden. Wellicht valt het te overwegen dit aspect bij het aangaan van de huurovereenkomst aan de orde te stellen en de huurder op een andere manier te "belonen" als deze voorziet in een dergelijke verzekering.

### Bejegening in combinatie met huuropzegging

- De commissie geeft verweerder in overweging om de eindnota opnieuw te bekijken.

## 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 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 behandelend medewerker van de corporatie wordt gehoord en een vertegenwoordiger van het management in het algemeen "achter de hand" blijft.

# Nawoord

## Wijziging in het “klachtrecht”

Het “klachtrecht” van de huurder is verankerd in artikel 16 van het Besluit beheer sociale huursector (Bbsh). De taak van de klachtencommissie is om de verhuurder “met redenen omkleed over de behandeling van die klachten te adviseren”. Het derde lid van het artikel bepaalt dat de corporatie over een reglement moet beschikken dat de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie regelt.

### Reglement Klachtencommissie Wonen Zuid

De huidige klachtencommissie van Wonen Zuid functioneert sinds oktober 2010. De commissie hanteert bij haar functioneren het laatstelijk in oktober 2012 gewijzigde reglement. Over het reglement is overleg gevoerd met de huurdersbelangenverenigingen.

### Implementatie buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Medio 2015 is de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in werking getreden. Artikel 3, lid 3 van deze wet bepaalt dat de instantie, belast met de afhandeling van klachten, volgens een procesreglement dient te werken. Artikel 16 bepaalt dat de minister een instantie kan aanwijzen als geschillencommissie zoals in deze wet bedoeld. Op basis van artikel 17 kan ook een andere instantie de minister verzoeken haar aan te wijzen als instantie voor geschillenbeslechting.

### Eén reglement voor alle klachtencommissies

De minister heeft bepaald dat voor alle woningcorporaties één reglement voor de behandeling van klachten komt. En dat slechts één of enkele klachtencommissies in het land gaan functioneren. De Klachtencommissie Wonen Zuid is van oordeel dat dergelijke centralisatie van klachtbehandeling belemmerend werkt voor de individuele huurder. Klachtencommissie(s) moet(en) uiterlijk per 1 januari 2017 volgens dit reglement gaan werken. Het voorbeeldreglement van Aedes (landelijke branchevereniging voor woningcorporaties) is aangewezen als reglement dat voor alle woningcorporaties gaat gelden. De klachtencommissie is van oordeel dat het door Wonen Zuid gehanteerde reglement meer ruimte biedt voor het indienen van klachten dan het voorbeeldreglement. Om die reden betreft de klachtencommissie de toepassing van dit voorbeeldreglement.

### Aedes

Uit de website van Aedes blijkt dat deze organisatie in gesprek is met de minister “om te kijken of de nieuwe werkwijze volgens de Woningwet niet eenvoudiger kan, zodat eigen klachtencommissies van



individuele woningcorporaties behouden kunnen blijven". Het "bestaande" voorbeeldreglement is inmiddels van de site verwijderd.

De Klachtencommissie Wonen Zuid zal, in samenwerking met het bestuur van Wonen Zuid en de huurdersbelangenverenigingen, blijven streven naar een lokale, ruimhartige en laagdrempelige regeling en afhandeling van klachten.

Verder wil de commissie haar waardering uitspeken over de correcte communicatie met bestuur en medewerkers van Wonen Zuid, en voor de prettige en professionele ondersteuning door het secretariaat.

Mr. W. Mesters, voorzitter



Postbus 532  
6040 AM Roermond  
T (088) 66 53 653  
E [info@klachtenciewonenzuid.nl](mailto:info@klachtenciewonenzuid.nl)  
I [www.klachtenciewonenzuid.nl](http://www.klachtenciewonenzuid.nl)