

# Jaarverslag 2016

Klachtencommissie Wonen Zuid



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>		PAG. 3
<b>Hoofdstuk 1</b>	Landelijke geschillencommissie	PAG. 4
<b>Hoofdstuk 2</b>	Zittingen en adviezen	PAG. 5
<b>Hoofdstuk 3</b>	Schriftelijke afwikkeling klachten	PAG. 6
<b>Hoofdstuk 4</b>	Ontvangen klachten	PAG. 7
<b>Nawoord</b>		PAG. 8



# Inleiding

In dit jaarverslag doet de klachtencommissie verslag van haar werkzaamheden in 2016. 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](http://www.klachtenciewonenzuid.nl)

Gezien het geringe aantal klachten dat de klachtencommissie in 2016 heeft behandeld (2), is dit jaarverslag in verkorte vorm samengesteld. Voor algemene informatie over de samenstelling, procedure en de werkwijze van de commissie verwijzen wij u naar het jaarverslag 2015 van de Klachtencommissie Wonen Zuid.



## Hoofdstuk 1

# Landelijke geschillencommissie

### **Nieuwe Woningwet**

Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet in 2015 was sprake van de vorming van één landelijke geschillencommissie. De corporaties zouden zich per 1 januari 2017 hierbij moeten aansluiten. Echter de minister heeft besloten om de oprichting van de landelijke geschillencommissie bij wet te regelen. Dit wordt dan onderdeel van het wetsvoorstel over de introductie van een verhuurdersbijdrage en de verdere modernisering van de Huurcommissie. Hierdoor ontstaat vertraging.

### **Gevolgen voor de klachtencommissie**

Tijdens de jaarvergadering en de evaluatie met Wonen Zuid op 15 maart 2017 zijn de ontwikkelingen rondom de vorming van de landelijke geschillencommissie besproken. Dit heeft ook gevolgen voor het rooster van aftreden van de klachtencommissie. In 2016 zouden volgens dit rooster 2 leden van de commissie aftreden. Omdat de invoering van de landelijke geschillencommissie en de gevolgen daarvan voor de klachtencommissie nog onduidelijk zijn is besloten dat, in afwachting van de wetgeving rondom de landelijke geschillencommissie, de huidige commissieleden in ieder geval tot 1 januari 2018 aanblijven.

## Hoofdstuk 2

# Zittingen en adviezen

### Zittingen

In 2016 heeft de commissie 2 klachten behandeld, verdeeld over 2 zittingen. Beide zittingen vonden plaats in Roermond. Ter vergelijking: in 2015 heeft de commissie 7 klachten behandeld, verdeeld over 6 zittingen.

### Adviezen

In 2016 heeft de commissie 2 adviezen uitgebracht waarbij een klacht ongegrond en een klacht gedeeltelijk gegrond werd verklaard. Beide adviezen zijn door Wonen Zuid opgevolgd.

### Aanbevelingen bij adviezen

Regelmatig geeft de commissie een aanbeveling in haar adviezen aan Wonen Zuid. In 2016 zijn 2 aanbevelingen opgenomen in de adviezen (in aangepaste/minder specifieke bewoordingen).

- **Overlast technisch**

De commissie adviseert verweerder om klager het stukje tuin dat ingenomen is voor de aanleg van een brandpad terug te geven en aldaar voor een adequate afrastering zorg te dragen.

- **Overlast sociaal in combinatie met bejegening**

De commissie adviseert verweerder om in overleg met klager tot een maatwerkoplossing te komen voor een andere woning.

## Hoofdstuk 3

# Schriftelijke afwikkeling van klachten

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

### Welke klachten?

In 2016 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 2016 zijn 30 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	18	3	21
Zuid-Limburg	7	2	9
Totaal	25	5	30

## Hoofdstuk 4

# Ontvangen klachten

### Ontvangen klachten

In 2016 zijn bij de commissie 32 klachten ingediend. Ter vergelijking: in 2015 heeft de commissie 37 klachten ontvangen.

### Overzicht klachten

Hieronder volgt een overzicht van het totaal aantal ontvangen klachten in 2016 en wat met deze klachten is gebeurd.

Werkgebied	Doorverwezen naar corporatie	Commissie niet bevoegd	Zitting	Totaal
Midden-Limburg	18	3	2	23
Zuid-Limburg	7	2	0	9
Totaal	25	5	2	32

### Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2016 zijn te verdelen in onderstaande soorten. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Technische klachten	18	22	20	25	13	14
Overlast sociaal	9	8	10	10	12	11
Wateroverlast	0	0	0	0	4	1
Bejegening	0 <sup>1</sup>	0 <sup>1</sup>	2	1	1	7
Woningtoewijzing	2	3	0	2	0	4
Huurbetaling	3 <sup>2</sup>	2	4	4	4	3
Schade/overlastvergoeding	0	1	0	1	0	0
Aansprakelijkheidstelling	0	1	0	0	0	0
Totaal	32	37	36	43	34	40

<sup>1</sup> Er zijn 4 klachten over bejegening ontvangen in combinatie met technische klachten (3x) en klachten over sociale overlast (1x).

<sup>2</sup> Bij deze klachten is de commissie onbevoegd.



# Nawoord

Tijdens het verslagjaar zijn slechts 2 klachten inhoudelijk behandeld. Om die reden is er geen aanleiding daarmee verband houdende, meer algemene opmerkingen te maken.

De commissie leidt uit dit aantal wel af dat Wonen Zuid de klachten op een adequate wijze oppakt; dit verdient een compliment. In verband hiermee juicht de klachtencommissie ook toe dat Wonen Zuid aandacht besteedt aan de ontwikkeling van het klachtenmanagement, met als doel een betere registratie, bewaking, afhandeling en evaluatie van klachten. Ook vindt de commissie het zinvol dat – zeker in het huidige tijdsgewricht – het protocol “Agressie en Geweld” van Wonen Zuid wordt herijkt. Dit zal niet alleen bijdragen aan het gevoel van veiligheid van de medewerkers, maar ook duidelijkheid geven aan (andere) belanghebbenden en klanten.

De commissie heeft met instemming kennis genomen van het uitstel van de wettelijke regeling van de (landelijke) geschillencommissie. Zij verwijst daartoe naar het nawoord bij het verslag over 2015.

Tot slot dankt de commissie het secretariaat voor de prettige en professionele ondersteuning.

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)