

# **Jaarverslag**

## **Klachtenadviescommissie**

**2016**

Zwolle, 17 mei 2017

## Inhoudsopgave

### Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Introductie	4
2. Doel van de klachtenadviescommissie	4
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
4. Samenstelling van de klachtenadviescommissie	5
5. Ingediende klachten in 2016	5
6. Het overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties	7
7. Educatie van de leden van de klachtenadviescommissie	7
8. Zelfevaluatie van de leden van de klachtenadviescommissie	8
9. Financiële verantwoording	8
10. Conclusies en aanbevelingen	8

Bijlage: overzicht van ontvangen klachten inclusief de wijze van afhandeling

## Voorwoord

Hierbij bied ik u namens de klachtenadviescommissie het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2016. De klachten zijn in 2016 behandeld onder voorzitterschap van mevrouw C.B. Bos en vicevoorzitter mevrouw V. Nijenstein.

Sinds dit jaar beschikt de klachtenadviescommissie over een extern secretariaat. De klachtenadviescommissie is verheugd over deze ontwikkeling. Het benadrukt de onafhankelijkheid van de klachtenadviescommissie en zorgt voor uniformiteit in de adviezen en werkwijze. In de startfase was er onduidelijkheid over het verdelen van de taken tussen de ambtelijk secretarissen en het extern secretariaat, maar dit is in goed overleg opgelost. Toen er vanaf de zomer meer zaken behandeld werden, vond iedereen de juiste routine.

Om de klachtenadviescommissie zo laagdrempelig mogelijk te laten zijn, heeft de commissie (zelf) onderzoek gedaan naar de wijze waarop de betrokken corporaties op hun website informatie geven over de klachtenadviescommissie, of deze informatie eenvoudig te vinden is en of het mogelijk is digitaal een klacht in te dienen. De klachtenadviescommissie is blij dat de corporaties positief hebben gereageerd op de bevindingen van het onderzoek en de aanbevelingen zoveel als mogelijk overnamen.

Al langere tijd wachten de corporaties op een besluit van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, de Woonbond en Aedes over de (nieuwe) invulling van de klachtenafhandeling. Er bestaan plannen voor een landelijke geschillencommissie, maar het is onduidelijk of de klachtenadviescommissie in haar huidige vorm kan blijven bestaan. Vanwege deze onzekerheid heeft de klachtenadviescommissie diverse besluiten - over bijvoorbeeld aanpassing van het reglement - uitgesteld. Wel wil de klachtenadviescommissie opmerken dat de leden hun werkzaamheden voor alle betrokken corporaties graag zouden voortzetten.

In het afgelopen jaar was er, ten opzichte van 2015, een stijging te zien van het aantal zaken die leidden tot een hoorzitting. In dit jaarverslag geeft de klachtenadviescommissie een samenvatting van de zaken die in 2016 voorbij zijn gekomen en hoe deze zijn afgewikkeld. Ook zijn er enkele aanbevelingen opgenomen. Mocht u desondanks nog vragen of opmerkingen hebben, dan is de klachtenadviescommissie graag bereid om een toelichting te geven.

Namens de klachtenadviescommissie,

C.B. Bos  
(voorzitter)

Zwolle, 17 mei 2017

## 1 Introductie

Sinds de invoering van het Besluit Beheer Sociale Huursector, per 1 januari 1993 (vanaf 1 juli 2015 met de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet komen te vervallen en heet vanaf die datum Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015) dient elke corporatie te beschikken over een klachtenadviescommissie. De drie Zwolse corporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, hebben per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie geïnstalleerd. Per 1 januari 2009 is Beter Wonen IJsselmuiden toegetreden tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2013 is SallandWonen (Raalte) toegetreden tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2015 zijn ook Woonstichting Vechthorst (Nieuwleusen) en Beter Wonen Vechtdal (Hardenberg) toegetreden.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement dat door de directies van de corporaties is goedgekeurd. Ook hebben de huurdervertegenwoordigers van de corporaties hun instemming verleend of een positief advies uitgebracht.

Ook klachten over de woonruimteverdeling kunnen worden ingediend bij de klachtenadviescommissie.

## 2 Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, waarin klachten worden behandeld van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. Ook de kopers van een woning en leden van de Vereniging van Eigenaren kunnen bij de klachtenadviescommissie terecht. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan het bestuur van de corporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende corporaties.

## 3 Werkwijze van de klachtenadviescommissie

Iedere (mede)huurder, ex-huurder, toekomstig huurder, koper, VvE-lid en woningzoekende kan een klacht indienen bij de klachtenadviescommissie. Er is een reglement beschikbaar waarin op duidelijke wijze de procedure en werkwijze van de commissie zijn vastgelegd.

De klachtenadviescommissie neemt alleen klachten in behandeling die eerst aan de organisatie zijn voorgelegd. Mocht de organisatie de bij de klachtenadviescommissie ingediende klacht niet binnen een redelijke termijn hebben behandeld of nog geen uitspraak hebben gedaan, dan kan de klacht ook door de klachtenadviescommissie in behandeling worden genomen. De klachtenadviescommissie neemt alleen klachten in behandeling die schriftelijk zijn gericht aan de klachtenadviescommissie.

De binnenkomst van een klacht wordt bevestigd door het extern secretariaat. Dit secretariaat organiseert in samenspraak met de leden van de klachtenadviescommissie ook een eventuele hoorzitting. De klachtenadviescommissie nodigt de klagende partij binnen drie weken na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. De indiener van de klacht kan zich tijdens een zitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. Ook wordt de vertegenwoordiger van de corporatie uitgenodigd. Beide partijen krijgen op de hoorzitting de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten (hoor- en wederhoor). Daarnaast kan de klachtenadviescommissie andere partijen uitnodigen om een bijdrage te leveren.

Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de corporatie die betrokken is bij de klacht.

De klachtenadviescommissie kan een klacht niet in behandeling nemen als de klacht is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen of geschillenbeslechtende taak. De klachtenadviescommissie kan zich laten adviseren door deskundigen of een onderzoek laten verrichten binnen de organisatie.

De klachtenadviescommissie brengt een advies uit aan de directie van de betreffende woningcorporatie. Dit advies over de klacht wordt binnen twee weken schriftelijk uitgebracht met inachtneming van het verhandelde tijdens de hoorzitting en de overgelegde stukken. De extern secretaris brengt de directie op de hoogte van het advies. Na het uitbrengen van een advies beslist de directie binnen vijf werkdagen.

De klagende partij krijgt binnen één week een afschrift van dit besluit en van het advies dat is uitgebracht door de klachtenadviescommissie.

Betreft het een klacht over het bestuur dan brengt de klachtenadviescommissie advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Als het bestuur afwijkt van het advies zal het bestuur dit motiveren aan klager en de klachtenadviescommissie en stelt het bestuur de Raad van Commissarissen van het besluit op de hoogte.

In het overzicht met klachten (zie bijlage van het jaarverslag) staat per klacht of het bestuur van een corporatie het advies van de klachtenadviescommissie overnam.

#### **4 Samenstelling klachtenadviescommissie**

De klachtenadviescommissie bestaat uit onafhankelijke leden van wie er minimaal twee zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties van de zeven corporaties. Daarnaast is er een extern secretariaat dat verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klachten. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met de ambtelijk secretarissen van de woningcorporaties.

Op 1 januari 2016 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. C.B. Bos                    voorzitter (op voordracht bestuurders)
- Mevrouw V.T.M. Nijenstein        vice-voorzitter (op voordracht huurdersorganisaties)
- De heer J. ter Schegget            lid (op voordracht huurdersorganisaties)
- De heer S. Scheve                    lid (op voordracht huurdersorganisaties)
- Mevrouw M. Knigge                 lid (op voordracht bestuurders)
- De heer W. Verweij                 lid (op voordracht bestuurders)

In verband met het eindigen van de zittingsperiode van drie jaar zijn de heren Verweij, Ter Schegget en Scheve per 1 januari 2017 door de bestuurders van de aangesloten corporaties herbenoemd voor een periode van drie jaar. Voorafgaand hebben de huurdersorganisaties van alle betrokken woningcorporaties ingestemd met een nieuwe voordracht van de heren Scheve en Ter Schegget.

Het in Zwolle gevestigde VDHtxt voert de werkzaamheden uit van het externe secretariaat.

#### **5 Ingediende klachten in 2016**

De klachtenadviescommissie heeft in 2016 in totaal 36 klachten behandeld. Deze klachten kunnen worden opgesplitst in:

- 30 algemene klachten (waarvan 28 ingediend in 2016 en 2 in 2015)
- 6 klachten over de woonruimteverdeling

In onderstaand overzicht is het totaal van het aantal behandelde algemene klachten in 2016 per corporatie inzichtelijk gemaakt. Verder is aangegeven door wie de klacht is behandeld.

Naam corporatie	Totaal behandelde klachten	Klacht zelf afgehandeld	Klacht door klachtenadviescommissie afgehandeld	Nog in behandeling
Openbaar Belang	2	1	1	-
deltaWonen	13	10	2	1
SWZ	7	6	1	-
Beter Wonen IJsselmuiden	0	-	-	-
SallandWonen	3	1	1	1
Woonstichting Vechthorst	0	-	-	-
Beter Wonen Vechtdal	5	2	3	-
<b>Totalen</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

Opgemerkt dient te worden dat twee klachten zijn behandeld die in 2015 waren ingediend. Verder dient opgemerkt te worden dat per 31 december 2016 twee klachten nog in behandeling waren.

Het aantal ingediende klachten in 2016 ligt met 36 hoger dan in 2015. Toen waren het er 24. Toch ligt het aantal van 2016 nog fors lager dan de jaren daarvoor. In 2013 werden er in totaal 49 klachten ingediend, waarvan 20 over de woonruimteverdeling. Negen klachten zijn toen voorgelegd aan de klachtenadviescommissie voor behandeling. In 2014 zijn er in totaal 41 klachten ingediend, waarvan 12 over de woonruimteverdeling; 14 klachten zijn toen voorgelegd aan de klachtenadviescommissie voor behandeling.

Ondanks dat per 1 januari 2015 het aantal deelnemende corporaties met twee is uitgebreid (Woonstichting Vechthorst en Beter Wonen Vechtdal), is het aantal ingediende klachten beperkt gebleven tot 24 in 2015 en 36 in 2016. Dit strookt met de ambitie van de woningcorporaties om klachten in een eerder stadium in goed overleg op te lossen met klagers. Genoemde cijfers omvatten zowel de klachten per corporatie als de klachten over de woonruimteverdeling.

#### **Uitkomsten klacht behandeld door commissie**

In onderstaand overzicht is per corporatie het oordeel van de door de klachtenadviescommissie verstrekte adviezen inzichtelijk gemaakt.

Naam corporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Gegrond	Ongegrond
Openbaar Belang	1	1 deels	1 deels
deltaWonen	2	1 deels	1 + 1 deels
SWZ	1	1	-
Beter Wonen IJsselmuiden	-	-	-
SallandWonen	1	-	1
Woonstichting Vechthorst	-	-	-
Beter Wonen Vechtdal	3	1 + 1 deels	1 + 1 deels

In onderstaand overzicht is van alle ingediende klachten de belangrijkste aard van de klacht inzichtelijk gemaakt. Per ingediende klacht kan de aard van de klacht op meerdere zaken betrekking hebben. Met name communicatie is een terugkerend aandachtspunt, ook al betreft dit vaak niet de kern van de klacht. De commissie telt hieronder alleen de voornaamste klacht mee. In het overzicht van klachten in de bijlage van dit jaarverslag zijn de klachten meer in detail uitgewerkt.

Aard van de klacht	Aantal keer ingediend, uitgesplitst per corporatie
Bejegening	1 x SallandWonen 2 x deltaWonen
Communicatie	1 x deltaWonen
Procedure	1 x deltaWonen 2 x SWZ
Niet tijdig reageren	1 x SWZ
Woongenot	1 x SallandWonen 1 x deltaWonen 1 x Openbaar Belang
Onderhoud en uitvoer werkzaamheden	5 x deltaWonen 2 x Beter Wonen Vechtdal 2 x SWZ 1 x Openbaar Belang
Veiligheid	1 x SallandWonen 2 x Beter Wonen Vechtdal
Overlast	1 x Beter Wonen Vechtdal 2 x deltaWonen
Huurprijs of huurverhoging	2 x SWZ 1 x deltaWonen

#### **Klachten over woonruimteverdeling**

In onderstaand overzicht is het aantal ontvangen klachten over woonruimteverdeling inzichtelijk gemaakt en wordt weergegeven door wie deze klachten zijn afgehandeld

Totaal ontvangen klachten	Klacht door corporaties of Stuurgroep Woonruimteverdeling afgehandeld	Klacht door klachtenadviescommissie afgehandeld
6	6	-

## **6 Het overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties**

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de klachtenadviescommissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de organisaties. De secretaris van Openbaar Belang stuurt regelmatig een overzicht met onderwerpen die in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Ook is er een halfjaarlijks overleg ingesteld, waarbij de ambtelijk secretaris namens zijn corporatie de verantwoordelijkheid draagt voor het overleg en de informatievoorziening. In 2016 vond dit overleg plaats in april en november. Daarnaast was er een extra overleg in januari, omdat het tweede overleg uit 2015 moest worden verplaatst. Tijdens de halfjaarlijkse overleggen deelt de directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie enkele inzichten. Deze directeur geeft informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de corporatie zelf.

De commissie wil specifiek de ambtelijk secretaris van deltaWonen bedanken voor de inspanningen om haar positief en actief te informeren over de ontwikkelingen rond de landelijke geschillencommissie.

## **7 Educatie leden klachtenadviescommissie**

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de klachtenadviescommissie een cursus volgen waarin aan de orde komt welke wettelijke rol en verantwoordelijkheden de klachtencommissie heeft. In 2016 was er geen sprake van een nieuw lid en is er door de leden geen cursus gevolgd.

## 8 Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In november is de klachtenadviescommissie bij elkaar geweest voor een zelfevaluatie. Hier nam ook het externe secretariaat aan deel. Het doel van deze bijeenkomst was om naar het functioneren van de commissie te kijken, beter zicht te krijgen op kwaliteiten en valkuilen binnen het team en om helderder doelstellingen voor komend jaar te formuleren. De bijeenkomst heeft in de beslotenheid van de commissieleden plaatsgevonden. Afgesproken is dat de gegeven en ontvangen feedback valt onder de geheimhoudingsplicht en vertrouwelijkheid van de leden van de commissie. Deze bijeenkomst is constructief en positief geweest voor alle betrokkenen.

## 9 Financiële verantwoording

De woningcorporaties waar de klachtenadviescommissie voor werkt, maakten dit jaar gezamenlijk €17.982,18 aan kosten voor deze commissie. Dit bedrag bestond uit een jaarlijkse vergoeding voor de leden, een vergoeding voor leden die deelnamen aan een hoorzitting, voor de inhuur van faciliteiten en voor de inhuur van het externe secretariaat.

## 10 Conclusies en aanbevelingen

### Stijging aantal klachten

In de eerste maanden van 2016 leek de dalende trend in het aantal klachten door te zetten. Echter, in de zomermaanden en daarna was er een snelle stijging. Hierdoor nam het totaal aantal klachten in 2016 toe ten opzichte van 2015. Vooral het aantal klachten die leidden tot een hoorzitting steeg: van twee naar negen. Van die negen werden er in 2016 in totaal zeven behandeld. Twee andere klachten werden behandeld in 2017.

De klachtenadviescommissie kan niet zeggen waardoor de stijging van het aantal klachten veroorzaakt is. Mogelijk houdt het verband met de betere vindbaarheid van de klachtenprocedure op de websites van de corporaties en de mogelijkheid om digitaal een klacht in te dienen. Deze verbeteringen in vindbaarheid zijn in de loop van het jaar aangebracht, onder andere naar aanleiding van het resultaat van een onderzoek over de vindbaarheid van de klachtenprocedure. Dit onderzoek was ingesteld door een medewerker van Openbaar Belang en twee leden van de klachtenadviescommissie.

### Inhoudelijk

De adviezen die de klachtenadviescommissie uitbracht aan de besturen van de corporaties werden ook dit jaar bijna allemaal 1-op-1 overgenomen. Bij één klacht werd een 'ten overvloede' gegeven advies niet door de corporatie overgenomen.

Opvallend is het aantal klachten dat dit jaar binnenkwam over achterstallig onderhoud, slecht uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden of een opgeleverde woning met gebreken. Hoewel veel van deze klachten in direct overleg tussen klager en corporatie werden opgelost, lijkt dit een aandachtspunt voor komend jaar.

### Aanbevelingen

Het is de commissie opgevallen dat veel van de behandelde klachten (deels) betrekking hadden op communicatie. Veel onvrede bij klager kan door een goede en vooral tijdige communicatie worden opgelost of zelfs worden voorkomen. Dat geldt voor zowel de rechtstreekse communicatie tussen de corporatie en huurder, maar ook voor de communicatie met tussenpersonen, zoals aannemers (in het geval van renovaties en tuinonderhoud, bijvoorbeeld).

In aanvulling daarop wijst de commissie op het volgende. Het is haar opgevallen dat klagers regelmatig melden dat de interne afhandeling van klachten door de corporaties lang op zich laat wachten. Daarom beveelt de klachtenadviescommissie aan om de termijnen voor klachtbehandeling goed te monitoren en te bewaken en om klagers actief te informeren over de voortgang van de klacht.

De klachtenadviescommissie realiseert zich dat huurders ook niet altijd 'op hun best' communiceren, maar aangezien de corporatie in deze de professionele partij is, mag van haar net iets meer worden



verwacht. De klachtenadviescommissie doet dan ook de aanbeveling om alert te blijven op een goede en duidelijke communicatie, alsmede vastlegging van hetgeen er is gecommuniceerd.

Ook beveelt de commissie aan om huurders actief en transparant te informeren over de rol en functie van de klachtenadviescommissie. Het is de klachtenadviescommissie namelijk gebleken dat corporaties klagers er niet in alle gevallen op wijzen dat zij hun klacht na de interne klachtafhandeling nog kunnen indienen bij de onafhankelijke klachtenadviescommissie. Het is wenselijk dat dit wel gebeurt.

Tot slot. Helaas is het afgelopen jaar voorgekomen dat enkele corporaties voorafgaand aan een zitting geen zienswijze hebben ingediend of slechts summiere informatie hebben verstrekt. Dit bemoeilijkt het werk van de klachtenadviescommissie en geeft klager onvoldoende gelegenheid zich gedegen voor te bereiden op een hoorzitting. Aangezien het in het belang van alle betrokkenen is dat de klacht volledig kan worden behandeld tijdens een hoorzitting, beveelt de klachtenadviescommissie aan om altijd (tijdig) zorg te dragen voor een zienswijze en relevante stukken.

Zwolle, 17 mei 2017

C.B. Bos  
(voorzitter)