

Jaarverslag

Klachtenadviescommissie

2015

Zwolle, 18 april 2016

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Doel van de klachtenadviescommissie
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie
4. Samenstelling klachtenadviescommissie
5. Ingediende klachten in 2015
6. Het overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties
7. Educatie leden klachtenadviescommissie
8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie
9. Financiële verantwoording
10. Conclusie
11. Aanbevelingen

Bijlage: overzicht van ontvangen klachten inclusief de wijze van afhandeling

Voorwoord

Hierbij bied ik u namens de klachtenadviescommissie het verslag van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie over 2015 aan. De klachten zijn in 2015 onder voorzitterschap van de heer J. ter Schegget afgehandeld.

In 2015 heeft de commissie minder klachten hoeven te behandelen dan het jaar ervoor. Van stilzitten was echter geen sprake. In 2015 heeft de klachtenadviescommissie kennis gemaakt met de twee nieuw toegetreden corporaties en hun bestuurders. Daarnaast heeft de klachtenadviescommissie een zelfevaluatie gedaan en heeft er een wisseling plaatsgevonden: vanaf heden is mevrouw C.B. Bos voorzitter en mevrouw V.T.M. Bonke-Nijenstein vice-voorzitter. U kunt hierover meer lezen in dit jaarverslag.

Ook de invoering van het externe secretariaat heeft regelmatig op de agenda gestaan. De klachtenadviescommissie is blij dat de samenwerking met VDH txt inmiddels van start is gegaan. Het externe secretariaat benadrukt de onafhankelijkheid van de klachtenadviescommissie en zal een positief effect hebben op de uniformiteit van de werkwijze en de adviezen.

In dit jaarverslag geeft de klachtenadviescommissie een samenvatting van de zaken die in 2015 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 een toelichting te geven.

Tot slot wil de klachtenadviescommissie de ambtelijk secretarissen bedanken voor hun inzet en de prettige samenwerking in het afgelopen jaar. In het bijzonder bedankt de klachtenadviescommissie het secretariaat voor het opstellen van dit jaarverslag.

De klachtenadviescommissie zet haar werkzaamheden in 2016 graag voort!

Namens de klachtenadviescommissie,

C.B. Bos
(voorzitter)

Zwolle, 18 april 2016

1 Algemeen

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

klachtencommissie. 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 toegetroten tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2013 is SallandWonen (Raalte) toegetroten tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2015 zijn ook Woonstichting Vechthorst (Nieuwleusen) en Beter Wonen Vechtdal (Hardenberg) toegetroten.

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. Voor woningzoekenden met klachten over de woonruimteverdeling op de Noord Veluwe is een separate klachtencommissie van de corporaties in de Noord Veluwe ingesteld.

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 door de organisatie niet goed geholpen zijn. 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 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. Er is een reglement beschikbaar waarin op duidelijke wijze de procedure en werkwijze is aangegeven. Er worden alleen klachten in behandeling genomen die eerst aan de organisatie zijn voorgelegd. Dit wordt door de ambtelijk secretaris, eventueel in overleg met de voorzitter, beoordeeld. 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 de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris organiseert in samenspraak met de leden van de klachtenadviescommissie een 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 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). Ook kan de klachtenadviescommissie andere partijen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren. Deze hoorzittingen vinden in de regel op het kantoor van de corporatie plaats die betrokken is bij de klacht en zijn niet openbaar.

De klachtenadviescommissie kan de 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 geschillen-beslechtende taak. De klachtenadviescommissie kan zich laten adviseren door deskundigen of een onderzoek laten verrichten binnen de organisatie. De klachtenadviescommissie brengt een advies aan de directie van de betreffende woningcorporatie uit. Dit advies over de klacht wordt binnen twee weken schriftelijk uitgebracht met in achtneming van het verhandelde tijdens de hoorzitting en de overgelegde stukken. De 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. De afgelopen jaren is gebleken dat de adviezen van de klachtenadviescommissie worden

overgenomen.

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. De zeven afzonderlijke corporaties hebben elk een ambtelijk secretaris beschikbaar gesteld, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klachten die betrekking hebben op de corporatie waar de ambtelijk secretaris werkzaam is.

Klachten over de woonruimteverdeling Zwolle/Kampen/IJsselmuiden worden jaarlijks bij toerbeurt in behandeling genomen door een van de ambtelijk secretarissen.

Op 31 december 2015 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

De heer J. ter Schegget	voorzitter (op voordracht huurdersorganisaties)
Mevrouw C.B. Bos	vice voorzitter (op voordracht bestuurders)
De heer S. Scheve	lid (op voordracht huurdersorganisaties)
Mevrouw V.T.M. Bonke-Nijenstein	lid (op voordracht huurdersorganisaties)
De heer W. Verweij	lid (op voordracht bestuurders)
Mevrouw M. Knigge	lid (op voordracht bestuurders)
Mevrouw M. Vakkert	ambtelijk secretaris Openbaar Belang
Mevrouw F. Folkerts-Diekman	ambtelijk secretaris deltaWonen
Mevrouw E. Hoogland	ambtelijk secretaris SWZ
De heer E. Menzo	ambtelijk secretaris Beter Wonen IJsselmuiden
De heer J. van Hittersum	ambtelijk secretaris Salland Wonen
De heer J.C. Naberman	ambtelijk secretaris Beter Wonen Vechtdal
Mevrouw I. van den Berg	ambtelijk secretaris Woonstichting Vechthorst

In verband met het eindigen van de eerste zittingsperiode van drie jaar, zijn door de bestuurders van de aangesloten corporaties, mevr. V.T.M. Bonke-Nijenstein en mevr. M. Knigge, per 1 januari 2016 herbenoemd voor een periode van drie jaar.

Eind 2015 heeft de heer J. ter Schegget zijn functie als voorzitter beschikbaar gesteld. Hij blijft wel lid van de commissie. De commissie heeft voorgesteld om de vice-voorzitter, mevr. C.B. Bos, het voorzitterschap over te laten nemen. Verder heeft de commissie voorgesteld dat mevr. V.T.M. Bonke-Nijenstein de functie van vice-voorzitter op zich gaat nemen. Eind 2015 is dit voorstel naar de bestuurders verzonden, waarbij tevens verzocht is om aan de huurdersorganisaties te vragen of zij hier geen bezwaar tegen hebben. Begin april 2016 hebben alle bestuurders en huurdersorganisaties ingestemd met het voorstel. Tot die tijd heeft mevr. C.B. Bos de functie van voorzitter waargenomen en mevr. V.T.M. Bonke-Nijenstein de functie van vice-voorzitter waargenomen.

Conform het besluit van de bestuurders van de aangesloten corporaties eind 2014, is in 2015 de procedure opgestart om het algemeen secretariaat uit te besteden aan een externe partij. Met drie kandidaten zijn gesprekken gevoerd en uiteindelijk is met VDH txt uit Zwolle een overeenkomst gesloten. Vanaf 1 januari 2016 voert dit bureau secretariële werkzaamheden in brede zin uit ten behoeve van de klachtenadviescommissie.

5 Ingediende klachten in 2015

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 in totaal 24 klachten behandeld. Deze klachten kunnen worden opgesplitst in:

- 19 algemene klachten (waarvan 18 ingediend in 2015 en 1 uit 2014)
- 5 klachten over de woonruimteverdeling

In onderstaand overzicht is het totaal van het aantal behandelde algemene klachten in 2015 per corporatie inzichtelijk gemaakt. Verder is aangegeven door wie de klacht is behandeld.

Naam	Totaal	Klacht zelf	Klacht door	Nog in
------	--------	-------------	-------------	--------

corporatie	behandelde klachten	afgehandeld	klachtenadviescommissie afgehandeld	behandeling
Openbaar Belang	0	-	-	
deltaWonen	6	5	-	1
SWZ	7	7	-	
Beter Wonen IJsselmuiden	0	-	-	
SallandWonen	2	1	1	
Woonstichting Vechthorst	0	-	-	
Beter Wonen Vechtdal	4	1	1	2
Totalen	19	14	2	3

Opgemerkt dient te worden dat bij SallandWonen één klacht is behandeld die in 2014 was ingediend. Verder dient opgemerkt te worden dat bij deltaWonen per 31 december 2015 nog één klacht in behandeling was. Bij Beter Wonen Vechtdal waren per 31 december 2015 nog twee klachten in behandeling.

Het aantal ingediende klachten in 2015 is beduidend minder dan in de twee voorgaande jaren. In 2013 zijn 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 in totaal 23, waarvan 5 over de woonruimteverdeling. Twee klachten zijn voorgelegd aan de klachtenadviescommissie voor behandeling.

Openbaar Belang

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 geen klachten over Openbaar Belang ontvangen.

deltaWonen

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 zes klachten ontvangen over deltaWonen. Hiervan is er één klacht door de klachtenadviescommissie in behandeling genomen, waarvan de zitting in 2016 plaats vindt. Vijf klachten zijn door de organisatie opgelost in overleg met de klagers.

SWZ

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 zeven klachten ontvangen over SWZ. Hiervan zijn er geen klachten door de klachtenadviescommissie in behandeling genomen.

Beter Wonen IJsselmuiden

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 geen klachten over Beter Wonen IJsselmuiden ontvangen.

SallandWonen

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 één klacht over SallandWonen ontvangen. Deze klacht is door de klachtenadviescommissie in behandeling genomen. De klacht is deels gegrond verklaard en daarover is advies uitgebracht aan de directie. De directie heeft dit advies overgenomen.

Eén klacht uit 2014 was per 31 december nog niet afgehandeld. Die klacht heeft in 2015 niet geleid tot een behandeling door de klachtenadviescommissie.

Woonstichting Vechthorst

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 geen klachten over Woonstichting Vechthorst ontvangen.

Beter Wonen Vechtdal

De klachtenadviescommissie heeft in 2015 vier klachten over Beter Wonen Vechtdal ontvangen. Hiervan is één klacht door de klachtenadviescommissie in behandeling genomen. De klacht is gegrond verklaard en daarover is advies uitgebracht aan de directie. De directie heeft dit advies

overgenomen. Eén klacht is door de organisatie opgelost in overleg met de klager. Twee klachten zijn na binnenkomst bij de klachtenadviescommissie door de werkorganisatie opgepakt en waren op 31 december 2015 nog in behandeling.

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	-	-	-
deltaWonen	-	-	-
SWZ	-	-	-
Beter Wonen IJsselmuiden	-	-	-
SallandWonen	1	deels	deels
Woonstichting Vechthorst	-	-	-
Beter Wonen Vechtdal	1	1	-

Van de twee behandelde klachten heeft de commissie geadviseerd om:
 één klacht gegrond te verklaren;
 één klacht deels gegrond en deels ongegrond te verklaren

In onderstaand overzicht is van alle ingediende klachten de aard van de klacht inzichtelijk gemaakt.

Aard van de klacht	Aantal keren door wie geschonden
Behandeltijd	1x Beter Wonen Vechtdal
Bejegening	-
Communicatie	2x deltaWonen 1x SallandWonen 1x SWZ 1x Beter Wonen Vechtdal
Bereikbaarheid	-
Procedure	2x deltaWonen
Privacy	-
Niet tijdig reageren	2x SWZ
Woongenot	3x deltaWonen 1x SallandWonen 4x SWZ 2x Beter Wonen Vechtdal
Uitvoer	1x SWZ

Opgemerkt dient te worden dat per ingediende klacht de aard van de klacht op meerdere zaken betrekking kan hebben.

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 in overleg met Stuurgroep Woonruimteverdeling afgehandeld	Klacht door klachtenadviescommissie afgehandeld
5	5	-

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 wekelijks een overzicht met onderwerpen die

in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Ook is een halfjaarlijks overleg ingesteld, waarbij de ambtelijk secretaris de verantwoordelijkheid draagt voor het overleg en de informatievoorziening. In 2015 heeft in het eerste half jaar dit overleg om agenda-technische redenen twee keer plaatsgevonden, namelijk op 21 april en 2 juni bij Woonstichting Vechthorst. Het overleg in het tweede half jaar is eveneens om agenda-technische redenen pas gehouden op 11 januari 2016 bij Beter Wonen Vechtdal. Daarbij zijn diverse ontwikkelingen binnen de corporaties en de volkshuisvesting aan de orde geweest.

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 2015 was er geen sprake van een nieuw lid en is er door de leden geen cursus gevolgd.

8 Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

Op 9 oktober 2015 is de klachtenadviescommissie bij elkaar geweest voor het geven van een onderlinge feedback. Het doel van deze bijeenkomst was om de commissie nog sterker te positioneren en kwalificeren bij de deelnemende corporaties. De feedbackbijeenkomst 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 commissieleden ontvangen jaarlijks een vaste vergoeding van € 256,24. Daarnaast ontvangen de leden per zitting een presentievergoeding van € 96,49. Voor het aanwezig zijn bij het halfjaarlijks overleg ontvangen de commissieleden een vergoeding van € 96,49. De ambtelijk secretarissen zijn in dienst van de corporaties en ontvangen geen vergoeding. In totaal is € 3.506,00 aan vergoedingen uitbetaald. De vaste jaarlijkse kosten (de vaste vergoeding en de vergoeding voor het halfjaarlijkse overleg) worden verdeeld tussen de zeven corporaties en de variabele kosten (zittingen) worden door de afzonderlijke corporaties aan de commissieleden uitbetaald.

10 Conclusie

De klachtenadviescommissie concludeert dat in 2015 het aantal ingediende klachten in vergelijking met 2013 met 53% is afgenomen en in vergelijking met 2014 met 44%. Met name de klachten over de woonruimteverdeling zijn afgenomen; met 75% ten opzichte van 2013 en met 58% ten opzichte van 2014. Conclusie is ook dat de corporaties in 2015 meer ingediende klachten zelf hebben afgehandeld met als resultaat dat er in 2015 maar twee zittingen zijn gehouden; dat is 78% minder in vergelijking met 2013 en 86% minder in vergelijking met 2014. Het is te vroeg om hier verdere conclusies aan te verbinden. Hiervoor wordt eerst het verloop in 2016 afgewacht.

11 Aanbevelingen

Tijdens de behandeling van de klachten valt het de klachtenadviescommissie op dat vrijwel elke klacht (deels) betrekking heeft op communicatie. Veel onvrede bij klager kan door een goede communicatie worden opgelost of soms 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 geval van renovatie, bijvoorbeeld). De klachtenadviescommissie realiseert zich dat huurders ook niet altijd 'op hun best' communiceren, maar aangezien de corporatie in deze de professionele partij is mag net iets meer verwacht worden. De klachtenadviescommissie doet dan ook de aanbeveling om alert te blijven op een goede en duidelijke communicatie, alsmede vastlegging van hetgeen er is gecommuniceerd.

De klachtenadviescommissie heeft het woongenot van iedere huurder hoog in het vaandel staan. Nu de klachtnorm "woongenot" in 2015 het vaakst is geschonden, moedigt de klachtenadviescommissie de corporaties aan om in voorkomende situaties extra aandacht te besteden aan het woongenot.

Verder beveelt de klachtenadviescommissie de deelnemende corporaties aan om huurders actiever en transparanter te informeren over de rol en functie van de klachtenadviescommissie. Hierbij doelt de

klachtenadviescommissie als eerste op de verwijzing naar hen in de klachtenafhandelingsbrief. Het is de klachtenadviescommissie namelijk gebleken dat corporaties niet in alle gevallen klagers er op wijzen dat zij hun klacht na de interne klachtafhandeling, kunnen indienen bij de onafhankelijke klachtenadviescommissie.

Tot slot stelt de klachtenadviescommissie het op prijs dat op de website van de corporaties informatie over de klachtenadviescommissie goed te vinden is. Bij voorkeur in enkele muisklikken, zodat de klager informatie kan inwinnen over de externe klachtenprocedure. Indien de interne klachtafhandeling niet naar tevredenheid van de klager is, heeft de klager immers de mogelijkheid om de klacht nogmaals te laten behandelen door een onafhankelijke klachtenadviescommissie.

Dit jaarverslag is vastgesteld in de vergadering van de klachtenadviescommissie op 18 april 2016 en is ter kennisgeving toegezonden aan de directies van SWZ, Openbaar Belang, deltaWonen, Beter Wonen IJsselmuiden, Woonstichting Vechthorst, Beter Wonen Vechtdal en SallandWonen.

Zwolle, 18 april 2016



C.B. Bos
(voorzitter)