



JAARVERSLAG

Klachtenadviescommissie

2020

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Introductie	4
2. Doel van de klachtenadviescommissie	4
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
4. Samenstelling commissie	6
5. Klachten in 2020	7
5.1 Verdeling van de 69 ingediende klachten over de corporaties.....	7
5.2 Afhandeling door corporatie of klachtenadviescommissie	9
5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie.....	10
5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de corporatie	11
6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties	11
7. Educatie leden klachtenadviescommissie	12
8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie	12
9. Financiële vergoeding.....	12
10. Conclusie en eventuele aanbevelingen.....	12

Bijlagen:

Per corporatie een overzicht van de ontvangen klachten en wijze van afdoening en een overzicht van klachten met betrekking tot de woningzoeker/woonruimteverdeling en de wijze van afdoening.

Voorwoord

Namens de klachtenadviescommissie bied ik u het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2020. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van mevrouw Mr C.B. Bos tot 10 februari 2020 en vicevoorzitter mevrouw V.T.M. Nijenstein. Vanaf 10 februari 2020 heeft mevrouw Nijenstein de rol van plaatsvervangend voorzitter op zich genomen tot 1 november 2020. Tijdens die periode heeft mevrouw M. Knigge, lid van de klachtenadviescommissie de rol van vicevoorzitter vervuld. Vanaf 1 november 2020 is de heer Mr W.H.E. Parlevliet B.Sc. voorzitter en mevrouw Nijenstein weer vicevoorzitter.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie inzicht in het aantal klachten dat zij ontving in 2020 en de wijze waarop zij die klachten heeft afgehandeld. De klachtenadviescommissie was in 2020 bevoegd om te adviseren over klachten mits deze gericht waren tegen de volgende woningcorporaties. Beter Wonen IJsselmuiden, Salland Wonen, deltaWonen, Openbaar Belang, SWZ, Woonstichting VechtHorst en Vechtdal Wonen. Het externe secretariaat van de klachtenadviescommissie wordt uitgevoerd door Secretary Solutions.

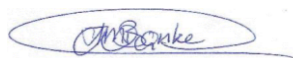
De klachtenadviescommissie adviseert met toepassing van het reglement van de klachtenadviescommissie. De Wet Modernisering van de Huurcommissie regelt de uitbreiding van de taken van de huurcommissie met de behandeling van geschillen tussen huurders en verhuurders. Het gaat om geschillen die voortkomen uit klachten van huurders over producten en diensten van verhuurders. Uit deze wet volgt dat een ingediende klacht altijd eerst de interne klachtenprocedure van de verhuurder moet doorlopen. Daarna kan een klacht eventueel behandeld worden door de huurcommissie. De bestuurders van de eerder vermelde woningcorporaties hebben besloten om de klachtenadviescommissie ook een functie te geven in het proces van klachtafhandeling. Namelijk nadat de indiener van een klacht eerst de interne klachtenprocedure van de betreffende woningcorporatie heeft doorlopen en voordat de klacht eventueel voor behandeling aan de huurcommissie wordt voorgelegd. Deze tussenstap door de klachtenadviescommissie is laagdrempelig en kosteloos. De klachtenadviescommissie adviseert en handelt vanaf 1 mei 2019 volgens het (nieuwe) vastgestelde reglement van Aedes. Aedes is de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland.

Vanaf maart 2020 waren de maatregelen die verband hielden met het coronavirus ook van invloed op de klachtbehandeling door de klachtenadviescommissie. De communicatie vond in die periode vooral online plaats in plaats van fysiek. Ook kon de klachtenadviescommissie hierdoor het verzoek van de Huurdersverenigingen voor het geven van een presentatie niet door laten gaan. Indien mogelijk vindt deze presentatie alsnog in 2021 plaats.

Per 1 september 2020 is de heer J. W. Kanis benoemd als commissielid op voordracht van de huurdersorganisaties. Vanaf 1 november 2020 is voorzitter Mr W.H.E. Parlevliet B.Sc. voorgedragen, door een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties en vertegenwoordigers van de corporaties. Hij is benoemd door de bestuurders van de corporaties. Door de benoeming van deze twee personen functioneert de commissie vanaf 1 november 2020 voltallig met zes commissieleden. De commissie verricht haar taken met veel voldoening.

Voor vragen, op- of aanmerkingen op dit verslag kunt u contact opnemen met de klachtenadviescommissie.

Namens de klachtenadviescommissie,



V.T.M. Nijenstein
(Vicevoorzitter)

24 februari 2021

1. Introductie

Volgens Aedes waren de woningcorporaties tot 1 mei 2019 verplicht om te beschikken over een klachtenadviescommissie.

Drie Zwolse corporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie.

Per 1 januari 2009 is Beter Wonen IJsselmuiden toegetreden tot deze klachtenadviescommissie.

Per 1 januari 2013 is SallandWonen (Raalte) ook toegetreden.

Per 1 januari 2015 zijn ook Woonstichting Vechthorst (Nieuwleusen) en Beter Wonen Vechtdal (Hardenberg) toegetreden.

Per 31 december 2018 is Beter Wonen Vechtdal vanwege de fusie met Woningstichting De Veste naar Vechtdal Wonen uitgetreden.

Per 1 januari 2020 is Vechtdal Wonen (Ommen) 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 over dit reglement uitgebracht.

2. Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, kopers van door corporaties gekochte woningen, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. De klachtenadviescommissie behandelt ook klachten over de woningzoeker en woonruimteverdeling. 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

De klachtenadviescommissie werkt volgens het Reglement Klachtenadviescommissie (hierna: het reglement). Dit reglement is op 1 januari 2020 geüpdatet. Dit reglement is te vinden op de websites van de deelnemende corporaties.

De klachtenadviescommissie (hierna: commissie) wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat, namelijk Secretary Solutions uit Holten. Het externe secretariaat verzorgt de communicatie van de commissie met zowel klager als met de ambtelijk secretaris van de corporatie(s). Ook ondersteunt het externe secretariaat bij de halfjaarlijkse overleggen en het opstellen van het jaarverslag.

Een klager kan een klacht indienen bij de commissie. In het Reglement is bepaald wie een 'klager' is. Bijvoorbeeld een (mede)huurder, een ex-huurder, een toekomstig huurder, een koper, een VvE-lid en een woningzoekende.

Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de corporaties beschikbaar is, via e-mail (info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl) of per post (klachtenadviescommissie, p/a/ Secretary Solutions, Dorpsstraat 24A, 7451 BV te Holten).

Het externe secretariaat bevestigt de klacht en legt deze voor aan de voorzitter en vicevoorzitter van de commissie om te beoordelen of deze in behandeling kan worden genomen. In het reglement is omschreven in welke gevallen de commissie een klacht niet in behandeling neemt. Bijvoorbeeld als de klacht niet eerst is voorgelegd aan de betreffende corporatie. De commissie kan een klacht ook 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 geschillen beslechtende taak.

Na de 'ontvankelijkheidscheck', verzendt het externe secretariaat de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende corporatie. De corporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt, of dat de commissie de klacht direct kan behandelen. In veel gevallen handelt de corporatie de klacht alsnog intern af. Als de corporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn behandeld heeft, dan kan de commissie de klacht verder in behandeling nemen.

Wanneer de commissie de klacht verder behandelt, is via een pilot een bemiddelingsgesprek mogelijk tussen klager, een de vertegenwoordiger van de corporatie en een vertegenwoordiger van de commissie. Deze andere aanpak is bij wijze van proef met instemming van de ambtelijk secretarissen van de deelnemende woningcorporaties ingegaan op 9 april 2019 en in 2020 geëvalueerd. Besloten is dat de commissie klachten in overleg met de indiener van de klacht en een woningcorporatie via bemiddeling kan behandelen. Tijdens het halfjaarlijks overleg op 7 april 2020 is besloten deze pilot te verlengen.

Indien er geen oplossing voor de klacht wordt bereikt, plant het externe secretariaat een hoorzitting. De indiener van de klacht kan zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger van de corporatie formuleert een zienswijze op de ingediende klacht. Deze zienswijze wordt voorafgaande aan de hoorzitting bij het externe secretariaat van de commissie ingediend. Vervolgens worden de zienswijze, de klacht en overig relevante bescheiden tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan zowel de klager als aan de corporatie en aan de betreffende leden van de commissie. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en om te reageren op het standpunt van de ander (hoor en wederhoor). Ook stelt de commissie vragen. Het externe secretariaat maakt tijdens de hoorzitting kort zakelijk verslag dat onderdeel uitmaakt van het advies. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de corporatie dat betrokken is bij de klacht.

De commissie brengt het advies over een klacht uit aan de directeur-bestuurder van de betreffende woningcorporatie. De directeur-bestuurder is niet verplicht om het advies over te nemen. Als in afwijking van het advies een besluit wordt genomen, is de directeur-bestuurder verplicht die afwijking te motiveren. Ook stelt de directeur-bestuurder de Raad van Commissarissen dan van het besluit – met die afwijking - op de hoogte. De directeur-bestuurder maakt zijn/haar besluit (inclusief het uitgebrachte advies) altijd bekend aan de klager en aan de commissie.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de corporatie, dan brengt de commissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt. Het bestuur van een woningcorporatie kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.

4. Samenstelling commissie

De commissie bestaat volgens het reglement uit zes onafhankelijke leden. In 2020 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. C.B. Bos voorzitter
Lid sinds 01-01-2012
Eerste herbenoeming 01-01-2015
Tweede herbenoeming 01-01-2018
Datum aftreden: 10 februari 2020
- Mevrouw V.T.M. Nijenstein vicevoorzitter
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- De heer S. Scheve lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020
- Mevrouw M. Knigge lid
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- De heer W. Verweij lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020
- De heer J.W. Kanis lid
Lid sinds 01-09-2020
- Mr W.H.E. Parlevliet B.Sc. Voorzitter
Lid sinds 01-11-2020

De commissie wordt ondersteund door het externe secretariaat Secretary Solutions uit Holten. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met de voorzitter en vicevoorzitter van de commissie en de ambtelijk secretarissen van de corporaties.

5. Klachten in 2020

In 2020 registreerde het secretariaat van de commissie 82 klachtendossiers. Vier van deze dossiers voldeden niet aan het begrip klacht of waren alleen een melding. Hieruit volgt dat totaal 78 klachtendossiers in behandeling werden genomen. Van 78 klachten waren 69 klachten specifiek gericht tegen een woningcorporatie en 9 klachten gingen over woningzoeker / woonruimteverdeling.

5.1 Verdeling van de 69 ingediende klachten over de corporaties

Beter Wonen IJsselmuiden

Bij Beter Wonen IJsselmuiden werd geen klacht ingediend.

Delta Wonen

Bij deltaWonen werden 22 klachten ingediend.

Openbaar Belang

Bij Openbaar Belang werden 4 klachten ingediend.

Salland Wonen

Bij Salland Wonen werden 21 klachten ingediend.

SWZ

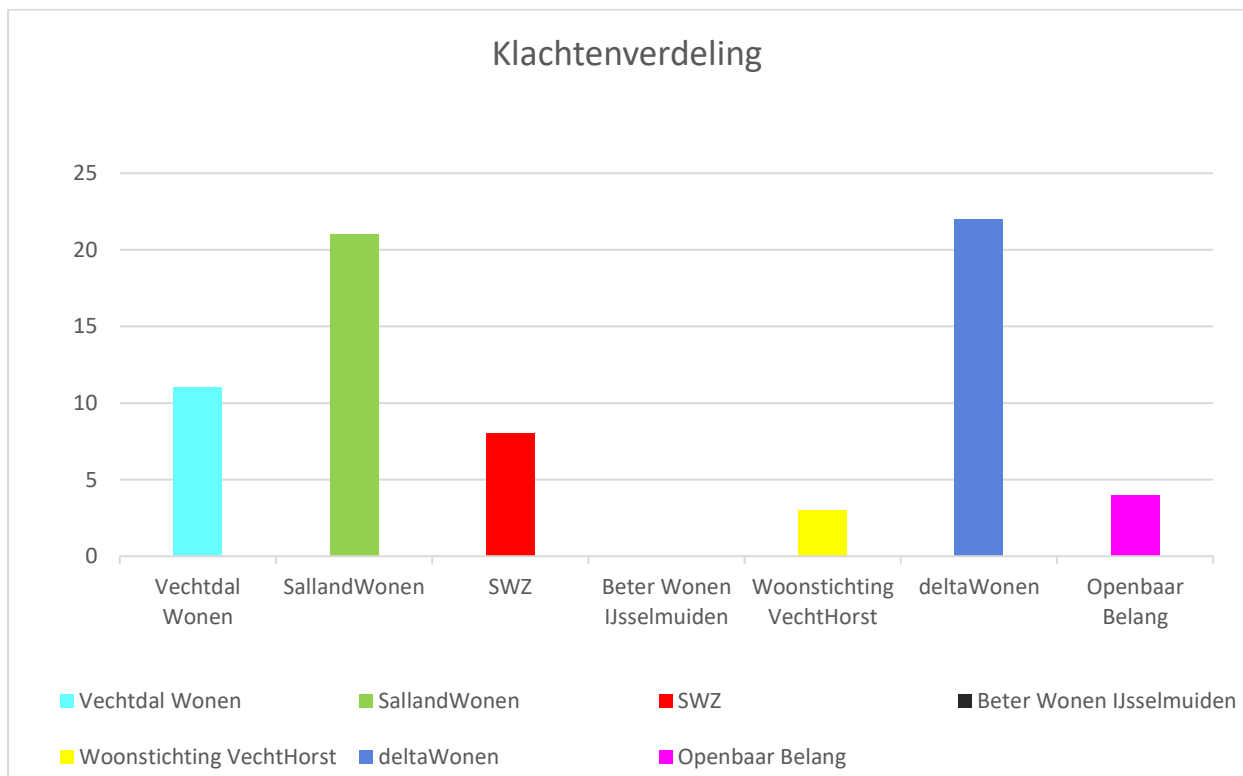
Bij SWZ werden 8 klachten ingediend.

Vechtdal Wonen

Bij Vechtdal Wonen werden 11 klachten ingediend

Woonstichting VechtHorst

Bij woonstichting VechtHorst werden 3 klachten ingediend.



Tabel 1: Vergelijk 2020 met 2019 klachten over de corporaties en woningzoeker/woonruimteverdeling

Naam corporatie	Aantal klachten in 2020	Aantal klachten in 2019
Beter Wonen IJsselmuiden	0	1
DeltaWonen	22	19
Openbaar Belang	4	0
SallandWonen	21	9
SWZ	8	7
Woonstichting VechtHorst	3	1
Woningzoeker/woonruimteverdeling	9	11
Vechtdal Wonen	11	Geen toetreding
TOTAAL AANTAL KLACHTEN	78	48

Woningzoeker/woonruimte verdeling

Totaal werden negen klachten ingediend die betrekking hadden op de woningzoeker/woonruimteverdeling. Deze klachten worden – eerst- via de interne klachtenprocedure van de betreffende woningcorporatie behandeld.

Als een klacht over woningzoeker/ woonruimteverdeling niet aan een woningcorporaties kan worden toegewezen, is afgesproken dat Beter Wonen IJsselmuiden in 2020 die klachten behandeld.

In 2020 werden totaal zes van de negen over woningzoeker/woonruimteverdeling in behandeling genomen, omdat drie van deze klachten niet ontvankelijk waren.

Eén van die zes behandelde deltaWonen en de overige vijf klachten zijn door Beter Wonen IJsselmuiden behandeld.

Omdat van het totaal aantal ingediende klachten (78) negen klachten betrekking hadden op woningzoeker/ woonruimte verdeling bleven er nog 69 klachten over die betrekking hadden op het niet of handelen van een corporatie.

5.2 Afhandeling door corporatie of klachtenadviescommissie

Van de totaal 69 bij de corporaties ingediende klachten, waren totaal vijf klachten niet-ontvankelijk en zijn drie klachten kort na de ontvangst ingetrokken. (69- 5 – 3= 61) *zie tabel 2

Hierdoor konden totaal 61 klachten in behandeling konden worden genomen.

Op de datum van de vaststelling van dit jaarverslag hadden de deelnemende woningcorporaties 46 klachten afgehandeld, voor de commissie waren dit er negen en de overige zes klachten waren nog in behandeling bij de woningcorporaties. Zie tabel 2.

Tabel 2: Totaal aantal klachten (69) door corporaties behandeld of nog in behandeling:

Naam corporatie	Aantal klachten in 2020	Afgehandeld door corporatie	Behandeld door commissie	Nog in behandeling
Beter Wonen IJsselmuiden	0			
DeltaWonen (1*: -3)	22	12	2	5
Salland Wonen (2*: -3)	21	18		
SWZ	8	5	3	
Openbaar Belang	4	3	1	
Woonstichting Vechthorst	3	2	1	
Vechtdal Wonen (3*: -2)	11	6	2	1
TOTAAL AANTAL IN 2020	69 (-8 =61)	46	9	6

- (1) Drie van de 22 bij deltaWonen ingediende klachten zijn niet in behandeling genomen. Twee klachten vanwege die niet-ontvankelijkheid. Ook werd één klacht kort na ontvangst ingetrokken door klager.
- (2) Drie van de 21 bij Salland Wonen ingediende klachten zijn niet in behandeling genomen. Eén klacht vanwege de niet-ontvankelijkheid. Verder werden twee klachten kort na de behandeling ingetrokken.
- (3) Twee van de 11 klachten bij Vechtdal Wonen zijn niet in behandeling genomen vanwege de niet-ontvankelijkheid.

5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

De commissie heeft 9 klachten in behandeling genomen.

- A. Bij deltaWonen behandelde de commissie twee klachten. Beide klachten zijn tijdens een hoorzitting behandeld. Voor één van de twee klachten is een nader onderzoek ingesteld door de commissie. Over beide klachten heeft de commissie adviezen uitgebracht.
- B. Bij SallandWonen behandelde de commissie geen klachten.
- C. Bij SWZ behandelde de commissie drie klachten. Voor twee klachten werd tijdens de hoorzittingen een oplossing bereikt. Eén klacht heeft de commissie met succes via een bemiddelingsgesprek behandeld. Hierdoor bracht de commissie geen adviezen uit aan SWZ.
- D. Openbaar Belang. De commissie heeft één klacht behandeld tijdens een hoorzitting en daarover is advies uitgebracht.
- E. VechtHorst. De commissie heeft één klacht behandeld tijdens een hoorzitting en daarover is een advies uitgebracht.
- F. Vechtdal Wonen. De commissie heeft twee klachten tijdens hoorzittingen behandeld. Bij één van die klachten zijn klager en Vechtdal Wonen een passende vergoeding overeengekomen, na een interventie van de commissie. Over die klacht bracht de commissie geen advies uit. Voor de andere klacht heeft de commissie een extern onderzoek ingesteld. Met verwijzing naar dat onderzoek bracht de commissie na de hoorzitting een advies uit.

Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

Naam corporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Afdoening zonder hoorzitting & zonder advies	Afdoening met hoorzitting en zonder advies	Afdoening met hoorzitting en advies	Uitgebrachte adviezen
DeltaWonen	2			2	2
SWZ	3	1	2		0
Openbaar Belang	1			1	1
VechtHorst	1			1	1
Vechtdal Wonen	2		1	1	1
TOTALEN	9	1	3	5	5

5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de corporatie

In de vijf schriftelijk uitgebrachte adviezen, adviseerde de commissie vooral over technische en communicatieve aspecten. Per klachtaspect adviseerde de commissie op de ontvankelijkheid en de mate van gegrond- en ongegrondheid.

Van de uitgebrachte adviezen werden vier adviezen volledig en één gedeeltelijk overgenomen door de directeur bestuurders.

Tabel 4: Soort advies en beslissing van de corporatie op het advies

Naam corporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van corporatie na advies
DeltaWonen	2	Ontvankelijk en ongegrond	De adviezen zijn overgenomen
Openbaar Belang	1	Klacht ontvankelijk, deels gegrond en deels ongegrond	Het advies is overgenomen
VechtHorst	1	Deels gegrond, deels ongegrond	Gedeeltelijk overgenomen
Vechtdal Wonen	1	Gegrond	Het advies is overgenomen
TOTALEN	5		

6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de commissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de corporaties. 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 tussen de leden van de commissie en de ambtelijk secretarissen. Hierbij draagt de ambtelijk secretaris namens zijn corporatie de verantwoordelijkheid voor het overleg en de informatievoorziening. De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere corporatie. De directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie geeft in het halfjaarlijkse overleg informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de corporatie zelf. In 2020 vonden deze overleggen plaats op 7 april online, zonder inbreng van een directeur-bestuurder en op 1 oktober online met een bijdrage van de directeur bestuurder van SallandWonen.

7. Educatie leden klachtenadviescommissie

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de commissie een cursus volgen waarin aan de orde komt welke wettelijke rol en verantwoordelijkheden de klachtencommissie heeft. In 2020 zijn de heren Kanis en Parlevliet toegetreden tot de commissie. De commissie heeft vanwege de corona restricties geen gebruik gemaakt van het aanbod om een cursus te mogen volgen.

8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In 2020 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de commissie. Het doel van deze besloten bijeenkomsten was om het functioneren van de commissie te evalueren en mogelijk te verbeteren, zowel voor wat betreft de procedurele als de inhoudelijke kant.

9. Financiële vergoeding

Leden van de commissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is de jaarlijkse prijsindexering van toepassing. Dit betreft een toelage per hoorzitting. De commissie bestaat tijdens hoorzittingen uit drie leden: Een voorzitter en twee commissieleden.

De volgende vergoedingen waren in 2020 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 225,50

Vergoeding per zitting lid: € 180,41

De vergoeding voor het externe secretariaat wordt separaat betaald door de corporaties gezamenlijk.

10. Conclusie en eventuele aanbevelingen

In 2020 ontving de commissie 78 klachten. Dit zijn 30 klachten meer dan in 2019 (48). De toename van het aantal klachten vloeit volgens de commissie voort uit de coronamaatregelen en de bezuiniging op de zorg voor personen met psychische klachten.

Vanaf maart 2020 tot en met december 2020 waren de huurders (alle burgers) door het coronavirus verplicht om zo veel mogelijk thuis te blijven en te werken. Als huurders 24-uur per dag thuis zijn, is een logisch gevolg dat zij hun woongenot intensiever ervaren dan dat zij een aantal uren per dag buitenshuis verblijven. Door de verplichting om meer thuis te zijn en overige corona maatregelen waren mensen eerder geïrriteerd. Hierdoor waren huurders mogelijk eerder geneigd om een klacht in te dienen. Door een wettelijke bezuiniging van de zorg werden personen met psychische klachten minder begeleid. Terwijl de begeleiders van deze groep huurders voorheen als een soort vangnet fungeerden voor het indienen van eventuele klachten, kwamen de klachten nu eerder bij de klachtenadviescommissie terecht. Een andere reden is de toetreding van Vechtdal Wonen per 1 januari 2020.

Hoewel het aantal ingediende klachten ten opzichte van 2019 is toegenomen, heeft de commissie in 2020 tien klachtzaken minder behandeld dan in 2019. In 2019 behandelde de commissie 19 klachtzaken en in 2020 slechts negen.

De commissie vindt het prettig dat het merendeel van de ingediende klachten door de corporaties zijn afgehandeld. Het gezamenlijk bereiken van een oplossing voor de ingediende klacht - zonder interventie van de commissie - komt ten goede van de onderlinge relatie tussen een huurder en een verhuurder.

De klachtenadviescommissie

29 april 2021