



JAARVERSLAG

Klachtenadviescommissie

2023

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Doel van de klachtenadviescommissie	4
2. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
3. Samenstelling commissie	6
4. Klachten in 2023.....	7
4.1 Verdeling van de 46 ingediende ontvankelijke klachten over de woningcorporaties.....	7
4.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie.....	9
4.4 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie	9
4.5 Inhoud adviezen en beslissing van de woningcorporatie	11
5. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties	12
6. Educatie leden klachtenadviescommissie.....	12
7. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie.....	12
8. Financiële vergoeding	12
9. Conclusie en eventuele aanbevelingen.....	12

Bijlagen:

Per woningcorporatie 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 hierbij het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2023. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van ondergetekende. De heer J.W. Kanis heeft de rol van vicevoorzitter vervuld.

De klachtenadviescommissie was in 2023 bevoegd om te adviseren over klachten die gericht waren tegen de volgende woningcorporaties: Beter Wonen IJsselmuiden, SallandWonen, deltaWonen, Openbaar Belang, SWZ, Woonstichting VechtHorst, Vechtdal Wonen en Wetland Wonen.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie onder meer inzicht in het aantal klachten dat zij ontvangen heeft in 2023 en de wijze waarop zij die klachten heeft be- en afgehandeld. De klachtenadviescommissie behandelt de klachten en adviseert met toepassing van het Reglement Klachtenadviescommissie. Voor zover nodig wordt verwezen naar de tekst van dit Reglement. Vanaf 2023 wordt dit Reglement door de Minister vastgesteld. Van dit Reglement mag alleen in het voordeel van klager worden afgeweken. De Minister heeft het nieuwe Voorbeeld Reglement van Aedes integraal overgenomen. Aedes is de branchevereniging van de woningcorporaties in Nederland. In het nieuwe Reglement zijn 3 wijzigingen aangebracht. De belangrijkste daarvan is dat bepaalde woningzoekenden een klachtrecht is gegeven.

De Wet regelt dat voor bepaalde kwesties (eerst) de interne klachtenprocedure van de verhuurder moet open staan. De bestuurders van de eerder vermelde woningcorporaties hebben besloten om de klachtenadviescommissie ook een functie te geven in het proces van hun algemene klachtafhandeling.

De procedure bij de klachtenadviescommissie is laagdrempelig en kosteloos.

De commissie heeft in 2023 met 6 leden gewerkt. Per 1 januari 2023 met mevrouw T. Otter en de heer A. Deuten als nieuwe commissieleden. De eerste is benoemd op voordracht van de Woningcorporaties. De tweede is benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties.

De commissie heeft haar taken met veel voldoening verricht. Voor vragen en/of op- of aanmerkingen op dit verslag kunt u contact opnemen met het secretariaat van de klachtenadviescommissie.

Namens de klachtenadviescommissie,



Mr. F.P. Lomans

(Voorzitter)

Zwolle, 8 januari 2024

Introductie

Woningcorporaties zijn verplicht om te beschikken over een klachtenadviescommissie.

Drie Zwolse woningcorporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie. Deze is in de jaren daarna uitgebreid tot de huidige klachtenadviescommissie.

De samenstelling, werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in het Reglement dat door de directies van de woningcorporaties is goedgekeurd. De huurdervertegenwoordigers van de woningcorporaties hebben ingestemd met dit Reglement of daarover een positief advies uitgebracht.

1. Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, 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 de directeur-bestuurders van de deelnemende woningcorporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het goed functioneren van de deelnemende woningcorporaties.

2. Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie werkt volgens het genoemde 'Reglement klachtenadviescommissie'. Zie hierboven. Dit Reglement is te vinden op de websites van de deelnemende woningcorporaties. Instemming op het Reglement is verkregen van de huurdersorganisaties.

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

Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de woningcorporaties 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 ontvangst van de klacht aan de klager en verzendt de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende woningcorporatie. De woningcorporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt of dat de klachtenadviescommissie de klacht direct kan behandelen. De voorzitter van de klachtenadviescommissie voert de ontvankelijkheidscheck uit. 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 woningcorporatie.

In veel gevallen handelt de woningcorporatie de klacht alsnog intern af. Als de woningcorporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn (in het algemeen acht weken) afgehandeld heeft, dan kan de klachtenadviescommissie de klacht verder in behandeling nemen.

Tijdens een hoorzitting past de commissie regelmatig bemiddelende interventies toe met als doel een oplossing te bereiken voor de woningcorporatie en de klager. Als er tijdens een hoorzitting een oplossing wordt bereikt, brengt de commissie geen advies uit over de ingediende klacht.

De vertegenwoordiger van de woningcorporatie 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 stukken tijdig voor de hoorzitting toegestuurd

aan zowel de klager als aan de woningcorporatie 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 klachtenadviescommissie vragen. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de woningcorporatie dat betrokken is bij de klacht.

De klachtenadviescommissie beoordeelt de klacht en brengt daarover advies over een klacht uit aan de directeur-bestuurder van de corporatie tegen wie de klacht is gericht en aan de klager. De directeur-bestuurder maakt daarna zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie.

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 van de woningbouwcorporatie dan van het besluit - met die afwijking - op de hoogte.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de woningcorporatie, dan brengt de commissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt.

3. Samenstelling commissie

De commissie bestaat volgens het reglement uit zes onafhankelijke leden. In 2023 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- De heer mr. F.P. Lomans Voorzitter per 01-01-2023
Lid sinds 01-05-2022
Termijn eerste herbenoeming 01-05-2026
- De heer J.W. Kanis Vicevoorzitter
Lid sinds 01-09-2020
Termijn eerste herbenoeming per 01-09-2024
- Mevrouw V.T.M. Nijenstein Lid
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
Derde herbenoeming 01-01-2023 voor 2 jaar
- Mevrouw M. Knigge Lid
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
Derde herbenoeming 01-01-2023 voor 2 jaar
- De heer A. Deuten Lid
Lid sinds 01-01-2023
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2027
- Mevrouw T. Otter Lid
Lid sinds 01-01-2023
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2027

De commissie wordt ondersteund door het externe secretariaat. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met de voorzitter en vicevoorzitter van de commissie en de ambtelijk secretarissen van de woningcorporaties.

4. Klachten in 2023

In 2023 registreerde het secretariaat van de klachtenadviescommissie 64 klachtendossiers. 13 van deze dossiers voldeden niet aan het begrip klacht, waren alleen een melding of zijn ingetrokken. Hieruit volgt dat in totaal 51 klachtendossiers in behandeling werden genomen. Van de 64 klachten waren 57 klachten specifiek gericht tegen een woningcorporatie en 6 klachten gingen over de Woningzoeker /woonruimteverdeling. 1 klacht was niet gericht tegen een specifieke woningcorporatie en betrof een melding.

4.1 Verdeling van de 45 ingediende ontvankelijke klachten over de woningcorporaties

Beter Wonen IJsselmuiden: 0

DeltaWonen: 12

Openbaar Belang: 2

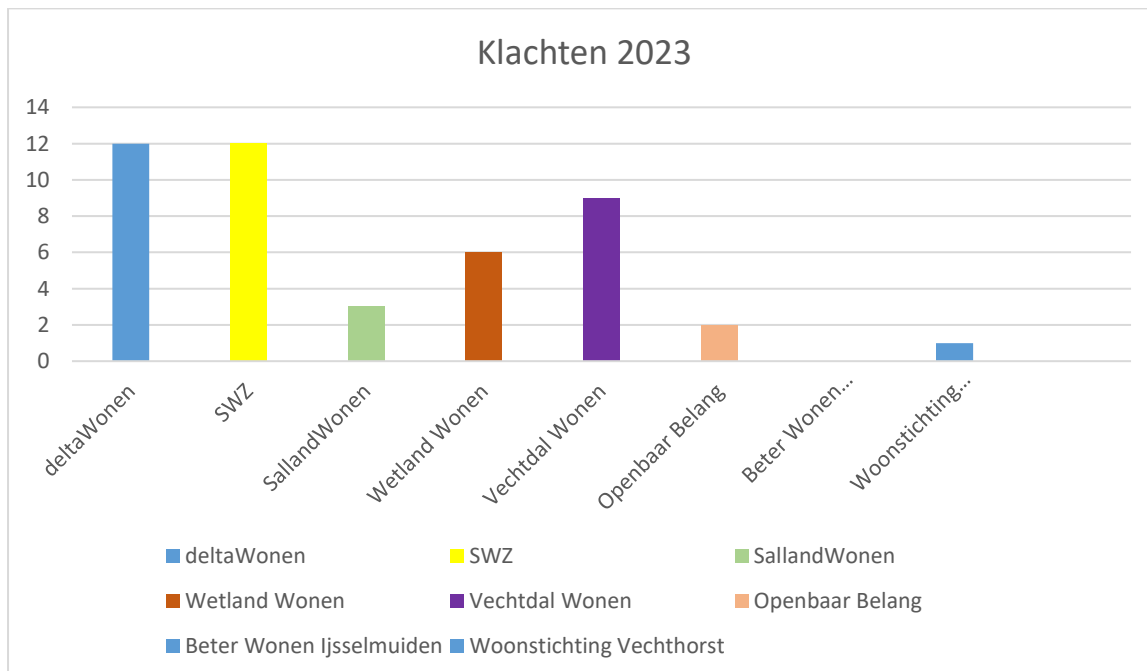
SallandWonen: 3

SWZ: 12

Vechtdal Wonen: 9

Woonstichting VechtHorst: 1

Wetland Wonen: 6



Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2023	Aantal klachten in 2022	
Beter Wonen IJsselmuiden	0	0	
DeltaWonen	16	18	
Openbaar Belang	2	3	
SallandWonen	4	3	
SWZ	16	11	
Woonstichting VechtHorst	1	0	
Vechtdal Wonen	12	8	
Wetland Wonen	6	3	
Woningzoeker/woonruimteverdeling algemeen	6	5	
Melding	1	1	
Totaal aantal klachten woningcorporaties en woningzoeker	64	52	

Tabel 1: Vergelijk 2023 met 2022 klachten over de woningcorporaties en Woningzoeker/woonruimteverdeling, inclusief niet-ontvankelijke klachten.

Woningzoeker/woonruimte verdeling

In 2023 hadden 6 klachten betrekking op de Woningzoeker/woonruimteverdeling. Deze klachten worden volgens de reguliere procedure behandeld.

Als een klacht over Woningzoeker/ woonruimteverdeling niet aan een woningcorporatie kon worden toegewezen, heeft conform afspraak Openbaar Belang in 2023 die klachten behandeld.

In 2023 werd 1 klacht over Woningzoeker/woonruimteverdeling afgehandeld door SWZ, 1 klacht door Wetland Wonen en 3 klachten door deltaWonen. 1 klacht over de Woningzoeker/woonruimteverdeling was niet specifiek tegen een woningcorporatie ingediend.

4.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie

Van de 57 over de woningcorporaties ingediende klachten, waren 12 klachten van de woningcorporaties niet-ontvankelijk. De overige 45 klachten zijn in behandeling genomen. Op 1 januari 2024 hadden de deelnemende woningcorporaties 25 klachten afgehandeld, zijn er 10 klachten door de commissie in behandeling genomen. Voor 2 klachten staat in 2024 een hoorzitting gepland, deze zijn nog in behandeling. De overige 9 klachten zijn nog intern in behandeling bij de woningcorporaties. Zie tabel 2.

De commissie ontving in 2023 geen opmerkingen van klachtindieners over de administratieve werkzaamheden die het secretariaat van de commissie heeft uitgevoerd.

Tabel 2: Totaal aantal klachten (57) door woningcorporaties behandeld of nog in behandeling:

Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2023	Niet ontvankelijk	Afgehandeld door woningcorporatie	Behandeld door commissie	Nog in behandeling
Beter Wonen IJsselmuiden	0	0	0	0	0
deltaWonen	16	4	8	1	3
Openbaar Belang	2	0	2	0	0
SallandWonen	4	1	1	0	2
SWZ	16	4	5	4	3
Woonstichting VechtHorst	1	0	1	0	0
Vechtdal Wonen	12	3	4	4	1
Wetland Wonen	6	0	3	1	2
TOTAAL AANTAL IN 2023	57	12	24	10	11

4.4 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

De commissie heeft in 2023 10 klachten in behandeling genomen en 2 klachten worden in 2024 behandeld.

- A. Bij deltaWonen behandelde de commissie 1 klacht tijdens een hoorzitting en wordt een klacht in 2024 behandeld in een hoorzitting.
- B. Bij SWZ behandelde de commissie 4 klachten tijdens een hoorzitting en wordt een klacht in 2024 behandeld in een hoorzitting.

- C. Bij Vechtdal Wonen behandelde de commissie 4 klachten tijdens een hoorzitting.
- D. Bij Wetland Wonen behandelde de commissie 1 klacht tijdens een hoorzitting.
- E. Bij de overige corporaties behandelde de commissie geen klachten.

Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie over 2023

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Afdoening zonder hoorzitting & met advies	Afdoening met hoorzitting en zonder advies	Afdoening met hoorzitting en advies	Uitgebrachte adviezen
deltaWonen	1	0	0	1	1
SWZ	4	0	0	4	4
Vechtdal Wonen	4	0	0	4	4
Wetland Wonen	1	0	0	1	1
TOTALEN	10	0	0	10	10

Tabel 3a: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie over 2022 in 2023

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Afdoening zonder hoorzitting & met advies	Afdoening met hoorzitting en zonder advies	Afdoening met hoorzitting en advies	Uitgebrachte adviezen
SallandWonen	1	-	-	1	1
deltaWonen	1	-	-	1	1
TOTALEN	2				2

4.5 Inhoud adviezen en beslissing van de woningcorporatie

In de schriftelijk uitgebrachte adviezen, adviseerde de commissie vooral over bejegening, communicatie en technische aspecten. Per ieder klachtonderdeel adviseerde de commissie over de gegrond- of ongegrondheid. Twee hoorzittingen zijn gepland in 2024. In 2023 werden twee hoorzittingen uit 2022 behandeld. Van de tien uitgebrachte adviezen over klachten uit 2023 werden alle tien adviezen volledig overgenomen door de directeur bestuurders.

In de schriftelijk uitgebrachte adviezen over de klachten uit 2022 adviseerde de commissie in 2023 de ene klacht behandeld in hoorzitting ongegrond te verklaren en de klacht in de andere hoorzitting gegrond te verklaren. De woningcorporatie heeft het advies overgenomen.

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

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
DeltaWonen	1	Ongegrond	Advies is overgenomen
SWZ	4	Ongegrond	Adviezen zijn overgenomen
Vechtdal Wonen	4	1x Gegrond 3 x Ongegrond	Advies is overgenomen Adviezen zijn overgenomen
Wetland Wonen	1	Deels gegrond, deels ongegrond	Advies is overgenomen
TOTALEN	10	Totaal 10 adviezen uitgebracht over 2023	

Tabel 4a: Soort advies en beslissing van de woningcorporatie op het advies over 2022 in 2023

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
DeltaWonen	1	Gegrond	Advies is overgenomen
SallandWonen	1	Ongegrond	Advies is overgenomen
TOTALEN	2	Totaal 2 adviezen uitgebracht in 2023 over klachten uit 2022	

5. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties

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 woningcorporaties. De secretaris van Openbaar Belang stuurde tot december regelmatig een overzicht met onderwerpen die in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Voor de periode daarna heeft Openbaar Belang gewezen op alternatieve informatiebronnen. Ook is er een halfjaarlijks overleg ingesteld tussen de leden van de commissie en de ambtelijk secretarissen. Hierbij draagt de ambtelijk secretaris namens zijn woningcorporatie de verantwoordelijkheid voor het overleg en de informatievoorziening. De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere woningcorporatie. 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 woningcorporatie zelf. In 2023 vonden deze overleggen plaats op 30 maart 2023 met inbreng van de directeur van SWZ en 2 november 2023, zonder inbreng in verband met de online vergadering vanwege slecht-weersvoorspellingen.

6. Educatie leden klachtenadviescommissie

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de commissie een cursus volgen waarin bijvoorbeeld de wettelijke rol en verantwoordelijkheden van de klachtenadviescommissie aan de orde komen. In 2023 is een training gevolgd door de heer Deuten en de heer Lomans.

7. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In 2023 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de commissie.

8. Financiële vergoeding

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

De volgende vergoedingen waren in 2023 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 264,50

Vergoeding per zitting lid: € 211,60

Vergoeding per zitting notulerende lid: € 264,50

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

9. Conclusie en eventuele aanbevelingen

In 2023 ontving de commissie 64 klachten. Dit zijn 12 klachten meer dan in 2022 (52). Naast dat het aantal klachten gestegen is, zijn de zaken die door de commissie behandeld moesten worden ook gestegen. In 2023 behandelde de commissie 10 klachtzaken van klachten ingediend in 2023. In 2022 behandelde de commissie 4 klachtzaken. In 2021 behandelde de commissie 15 klachtzaken. Daarnaast waren er in 2023 nog acht klachten uit 2022 in behandeling. Twee van die klachten zijn tijdens een hoorzitting behandeld.

Het beeld van 2023 komt meer overeen met dat van 2021 dan dat van 2022. 2022 lijkt weer meer op 2020. In zoverre is sprake van een redelijke stabiel aantal klachten.

De commissie vindt het een goede zaak dat het merendeel van de ingediende klachten door de woningcorporaties 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.