

Jaarverslag 2019 Klachtencommissie Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl

1. Inleiding

Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl (hierna: Woonbedrijf) heeft sedert 1 januari 2005 een onafhankelijke Klachtencommissie. De Klachtencommissie werkt volgens een reglement dat is gebaseerd op het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties en voldoet aan artikel 55b lid 3 van de Woningwet en artikel 109 van Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv). Het reglement is vastgesteld nadat Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (hierna: HVW) hier positief op heeft geadviseerd.

2. Samenstelling

In 2019 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- Mevrouw mr. M. Droogleever-van Kuijk, voorzitter (gezamenlijk voorgedragen);
- Mevrouw mr. A. Cremers, plaatsvervangend voorzitter (gezamenlijk voorgedragen);
- De heer ing. H. Verhagen, lid (voorgedragen door Woonbedrijf);
- Mevrouw M. van der Heijden, lid (voorgedragen door HVW);
- De heer ir. G. van Bussel, lid (voorgedragen door HVW).

Op 31 december 2019 liep de benoeming van de heer Verhagen af. Herbenoeming was niet mogelijk omdat hij reeds aan zijn derde en tevens laatste termijn bezig was.

De Klachtencommissie werd ondersteund door een ambtelijk secretaris vanuit Woonbedrijf. Deze functie is bekleed door mevrouw mr. T. van Dinten-de Groot.

3. Doel

Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen aan de directie van Woonbedrijf naar aanleiding van binnengekomen klachten, waardoor de Klachtencommissie bijdraagt aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

4. Bijeenkomsten

In 2019 is de Klachtencommissie drie keer in hoorzitting bijeen geweest voor de behandeling van in totaal vier klachten. Een klacht is schriftelijk afgehandeld. Daarnaast is overleg gevoerd met de bestuurder van Woonbedrijf, met de voorzitter van de RvC en het bestuur van HVW. Onder andere om het vastgestelde jaarverslag 2018 te bespreken.

5. Klachten

Woonbedrijf heeft een klachtenprocedure die bestaat uit twee stappen. Een ontevreden klant dient eerst een klacht in bij de interne organisatie. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan de klant zich wenden tot de Klachtencommissie.

In 2019 zijn 203 klachten voor behandeling ingediend bij Woonbedrijf. Hiervan waren er 38 gericht aan de Klachtencommissie (19% van het totaal). Van de klachten gericht aan de Klachtencommissie hadden er 37 betrekking op de dienstverlening van de afdeling Wonen en 1 op de afdeling Vastgoed. Over de overige afdelingen zijn door de Klachtencommissie geen klachten ontvangen.

In tegenstelling tot vorig jaar is er in 2019 substantieel minder vaak geklaagd bij de Klachtencommissie. Opvallend is dat het aantal klachten over overlast en leefbaarheid sterk is afgenomen. Er is geen analyse gedaan over mogelijke oorzaken hiervan.

Ingediende klachten bij Woonbedrijf

Jaar	2019	2018	2017
Totaal aantal klachten	241	334	304
Klachten aan interne organisatie	203	281	256
Klachten aan Klachtencommissie	38	53	48

In het geldende reglement staat dat de Klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, als de klager de interne organisatie niet in staat heeft gesteld de klacht op te lossen. Woonbedrijf en de Klachtencommissie leggen deze regel zodanig uit, dat altijd de mogelijkheid wordt onderzocht een klacht zonder verdere tussenkomst van de Klachtencommissie af te handelen.

Van de 38 klachten (inclusief 1 uit 2018 resterende klacht) gericht aan de Klachtencommissie, zijn er het afgelopen jaar 25 door de interne organisatie afgehandeld zonder verdere tussenkomst van de Klachtencommissie.

Het is gebruikelijk dat ongeveer de helft van de klachten gaat over de technische kant van de dienstverlening van Woonbedrijf. In 2019 was dit 'slechts' 10 keer het geval. In 2019 gingen 8 klachten over het woonruimteverhuursysteem en de inschrijving en 7 klachten over overlast en leefbaarheid. De overige klachten waren divers.

Ook heeft de Klachtencommissie 9 keer de klager niet ontvangen in zijn klacht. In deze gevallen betrof het een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen van Woonbedrijf was ingediend, die anoniem was ingediend, waaruit onvoldoende duidelijk was welk concreet handelen of nalaten Woonbedrijf werd verweten, die al was voorgelegd aan een rechter of de huurcommissie, die reeds was behandeld door de Klachtencommissie of die gericht was op het beleid van Woonbedrijf. Volgens het reglement van de Klachtencommissie wordt een klacht dan niet in behandeling genomen.

Klachten behandeld door Klachtencommissie

Jaar	2019	2018	2017
Totaal aantal klachten	38	53	48
Klachten ingediend het jaar ervoor	1	3	4
Klachten afgehandeld door interne organisatie	25	29	33
Klachten niet ontvankelijk	9	7	4
Klachten afgehandeld	4	13	12
Klachten ingetrokken/niets meer vernomen	1	6	0
Klachten nog in behandeling op 31/12	0	1	3

De Klachtencommissie heeft uiteindelijk 3 klachten ter hoorzitting behandeld. Eén klacht is met instemming van beide partijen schriftelijk afgedaan.

Van de 4 ter hoorzitting of (op verzoek van Klager) schriftelijk behandelde klachten achtte de Klachtencommissie er 3 ongegrond en werd 1 klacht gegrond bevonden.

Ook in 2019 was – net als in voorgaande jaren – het aantal ongegronde klachten groter dan het aantal gegronde klachten.

De directie van Woonbedrijf heeft evenals in voorgaande jaren in 2019 alle adviezen van de Klachtencommissie integraal overgenomen.

De afgelopen jaren heeft de Klachtencommissie blijvende aandacht gevraagd voor de voorbereiding op hoorzittingen en het opstellen van een verweerschrift. Woonbedrijf heeft dit de afgelopen jaren goed opgepakt. Samen met een toenemende focus op het in eerste aanleg oplossen van klachten, heeft dit geleid tot een statistisch gezien uitstekend resultaat.

Klachten afgehandeld door Klachtencommissie

Jaar	2019	2018	2017
Totaal aantal klachten	4	13	12
Klachten (deels) gegrond	1	3	1
Klachten ongegrond	3	10	8
Klachten ingetrokken	0	0	3
Klachten geschikt	0	0	0
Klachten aangehouden	0	0	0
Klachten niet ontvankelijk	0	0	0

Afgehandelde klachten naar onderwerp¹

Jaar	2019	2018	2017
Totaal aantal klachten	4	13	12
Betrekken woning	0	0	0
Huurbetaling	0	0	0
Afwikkelen huuropzegging/ontruiming	0	0	0
Leefbaarheid/overlast	3	3	3
Onderhoud woning/gemeenschappelijke ruimte	0	1	8
Reparatieverzoek	1	4	0
Renovatie	0	1	0
Woningtoewijzing/inschrijving	0	1	1
Individuele verbetering	0	2	0
Overig	0	1	0

In alle gevallen was de afdeling Wonen de verwerende partij. Dit betekent overigens niet dat deze afdeling minder goed presteren dan andere afdelingen van Woonbedrijf. Bij met name de afdeling Wonen worden vanwege de veelheid aan klantencontacten en dienstverlening verreweg de meeste klachten ingediend.

Afgehandelde klachten naar afdeling

Jaar	2019	2018	2017
Totaal aantal klachten	4	13	12
Wonen	1	12	9
Bestuursondersteuning	0	0	0
Vastgoed	0	1	3
Bouwservice	0	0	0
Bedrijfsondersteuning	0	0	0
Districtsondersteuning (inclusief Klantenservice)	0	0	0

6. Essentie (deels) gegronde klachten

De essentie van de gegronde klacht is als volgt:

Klager heeft zich tot de Klachtencommissie gewend omdat zij het er niet mee eens is dat zij van Woonbedrijf 1,5 tuinscherm dient te verwijderen en vanwege het feit dat zij geluidsoverlast ervaart van de ontmoetingsruimte. Daarnaast heeft Klager last van twee bankjes die dicht tegen haar tuin aan zijn geplaatst. Deze laatste klacht is meegenomen in de klacht aangaande de tuinschermen.

Woonbedrijf is ten aanzien van de tuinschermen van mening dat Klager schriftelijk om toestemming had moeten vragen. Het geheel wijkt nu te veel af van de uitstraling van het complex. Bovendien is er een klacht is binnengekomen van de receptie van "De Bogen" over het uitzicht. Klager legt uit mondeling om

¹ Een klacht heeft met enige regelmaat betrekking op meerdere facetten van de dienstverlening van Woonbedrijf. De tabel gaat uit van het zwaartepunt van de klacht.

toestemming te hebben gevraagd. Daarnaast wijst Klager erop dat Woonbedrijf de zonder toestemming geplaatste tuinschermen van andere huurders in het complex wel gedooft. Wat de ontmoetingsruimte betreft merkt Woonbedrijf op geluidsbeperkende maatregelen te hebben getroffen. Klager geeft aan dat zij nog steeds geluidsoverlast ervaart.

De Klachtencommissie acht beide klachten van Klager gegrond. De Klachtencommissie adviseert Woonbedrijf de tuinschermen te gedogen nu zij geen eenduidig beleid hanteert. Ten aanzien van de ontmoetingsruimte adviseert de Klachtencommissie Woonbedrijf een akoestisch onderzoek te laten verrichten zodat er een structurele oplossing komt voor zowel de contactgeluiden als de geluiden ten gevolge van activiteiten in die ruimte. De Klachtencommissie is voorts van mening dat er hangende het onderzoek alvast een tijdelijke oplossing voor de stoel- en tafelpoten moet komen.

7. Ongevraagde adviezen

De Klachtencommissie heeft in 2019 geen ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Woonbedrijf.

8. Acties in 2019

Reglement Klachtencommissie

Het nieuwe reglement van de Klachtencommissie is per 1 januari 2019 in werking getreden. Conform het reglement is het aantal leden van de Klachtencommissie uitgebreid van 4 naar 5 leden. Het nieuwe reglement is op de website van de Klachtencommissie geplaatst. De veranderingen zijn onder de aandacht van Woonbedrijf gebracht.

Kennismaking

Ter verkrijging van een goed beeld van Woonbedrijf heeft de Voorzitter van de Klachtencommissie een dag meegelopen bij Woonbedrijf, inhoudende een ochtend mee op de bus en een middag meelopen met de Klantenservice en de Woonwinkel. Daarnaast heeft de Voorzitter van de Klachtencommissie een kennismakingsgesprek gehad met twee districtscoördinatoren en een manager van Woonbedrijf.

Evaluatie

Er volgt jaarlijks een evaluatie van het reglement, het proces van klachtafhandeling en het eigen functioneren. Indien nodig worden er naar aanleiding van deze evaluaties wijzigingen voorgesteld. De Klachtencommissie heeft de evaluatie van het klachtenproces uitgevoerd aan de hand van het concept jaarverslag 2019.

Gesprekken

Er zijn gesprekken gevoerd met de directie, de RvC en de interne organisatie van Woonbedrijf, alsmede het bestuur van HVW, mede aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is van mening ook in 2019 een positieve bijdrage te hebben geleverd aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

Zelfevaluatie

Samengevat is de Klachtencommissie net als voorgaande jaren tevreden over de kwaliteit van de door haar behandelde klachten c.q. uitgebrachte adviezen. De samenwerking tussen de commissieleden onderling is op basis van wederzijds respect en met oog voor elkaars achtergrond en specifieke deskundigheid. Ook de ondersteuning vanuit Woonbedrijf wordt als kwalitatief goed ervaren. Hoewel de secretaris een medewerker is van Woonbedrijf, werkt zij in de praktijk onafhankelijk.

Evaluatie proces klachtafhandeling

De Klachtencommissie ziet dat de voorbereiding op hoorzittingen – waaronder een deugdelijk verweerschrift en goede dossierkennis – over het algemeen op niveau is. Klachten zijn onderdeel van

het dagelijkse werk en worden opgepakt in onderlinge verbinding tussen medewerkers en hun leidinggevende.

Hoorzittingen vinden zo nodig plaats op locatie. Het vergt wel aandacht voor het centraal houden, omdat gezien de huiselijke setting zo'n bijeenkomst al snel wat minder gestructureerd verloopt. Deze belangrijke taak is weggelegd voor de voorzitter en de secretaris.

Bij klachten over reparaties, onderhoud en renovaties gaat één lid van de Klachtencommissie die beschikt over bouwkundige kennis zo nodig voorafgaand aan de hoorzitting persoonlijk poolshoogte nemen. Het grote voordeel is dat de Klachtencommissie een veel beter beeld krijgt van hetgeen er speelt. En dat komt uiteindelijk de advisering ten goede.

9. Geplande acties voor 2020

De Klachtencommissie heeft de volgende acties gepland

- Een evaluatie van het reglement, het proces van klachtafhandeling en het eigen functioneren. Indien nodig worden naar aanleiding van deze evaluaties wijzigingen voorgesteld.
- Gesprekken met de directie, de RvC en de interne organisatie van Woonbedrijf, alsmede met het bestuur van HVW, mede aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie.
- De huidige ambtelijk secretaris staakt per 1 januari 2020 haar werkzaamheden voor de Klachtencommissie. De vacature zal tijdelijk voor de duur van één jaar worden ingevuld.
- In het kader van de organisatieontwikkeling binnen Woonbedrijf zal ook het (interne) klachtenproces worden herzien. Dit heeft mogelijk ook consequenties voor de werkwijze van de klachtencommissie.
- In het kader van de hierboven genoemde ontwikkelingen en mogelijke consequenties voor de klachtencommissie wordt nog niet gestart met de werving en selectie van het 5^e lid van de klachtencommissie. De bezetting van de commissie met 4 leden is voldoende om met klachten in een hoorzitting te kunnen behandelen

De Klachtencommissie is van mening ook in 2019 een positieve bijdrage te hebben geleverd aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

Eindhoven, 21 maart 2020



mr. M. Droogleeve van Kuijk
Voorzitter Klachtencommissie