

Jaarverslag 2018 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 de eisen van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Het reglement is daarnaast opgesteld in samenspraak met Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (hierna: HVW).

2. Samenstelling

In 2018 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- De heer mr. P. Kerkhofs, voorzitter;
- Mevrouw mr. A. Cremers, plaatsvervangend voorzitter;
- De heer ing. H. Verhagen, lid (voorgedragen door Woonbedrijf);
- Mevrouw M. van der Heijden, lid (voorgedragen door HVW).

Op 31 december 2018 liep de benoeming van de heer Kerkhofs 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. Tot 1 mei 2018 werd deze functie bekleed door de heer mr. B. Mous. Nadien is deze functie bekleed door mevrouw mr. T. van Dinten-de Groot. De heer Mous bleef aan als plaatsvervangend ambtelijk secretaris.

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 2018 is de Klachtencommissie 9 keer in hoorzitting bijeen geweest voor de behandeling van in totaal 12 klachten. Daarnaast is overleg gevoerd met de directie van Woonbedrijf en het bestuur van HVW. Onder andere om het vastgestelde jaarverslag 2017 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 2018 zijn 334 klachten voor behandeling ingediend bij Woonbedrijf. Hiervan waren er 53 gericht aan de Klachtencommissie (16% van het totaal). Van de klachten gericht aan de Klachtencommissie hadden er 50 betrekking op de dienstverlening van de afdeling Wonen en 3 op de afdeling Vastgoed. Over de overige afdelingen zijn door de Klachtencommissie geen klachten ontvangen.

Er is in 2018 wederom meer geklaagd bij Woonbedrijf dan het voorgaande jaar, toen er ook al sprake was van een significante stijging. Net als vorig jaar is er tevens vaker geklaagd bij de Klachtencommissie. Hoewel het aantal klachten niets zegt over de gegrondheid ervan, is het een signaal dat de klant vaker ontevreden is geweest over de dienstverlening.

Nuance daarbij is dat Woonbedrijf in de loop der jaren steeds toegankelijker is geworden voor klachten. Een klachtenformulier via reguliere post is mogelijk, maar niet noodzakelijk. Een simpele e-mail is voldoende om een klacht te melden. In voorkomende gevallen wordt de klant er door

medewerkers zelfs op geweest. Daarnaast is de informatievoorziening op de website in orde. Ook de doorverwijzing naar de website van de Klachtencommissie functioneert naar behoren.

Ingediende klachten bij Woonbedrijf

Jaar	2018	2017	2016
Totaal aantal klachten	334	304	271
Klachten aan interne organisatie	281	256	237
Klachten aan Klachtencommissie	53	48	34

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 56 klachten (inclusief 3 uit 2017 resterende klachten) gericht aan de Klachtencommissie, zijn er het afgelopen jaar 29 door de interne organisatie afgehandeld zonder verdere tussenkomst van de Klachtencommissie.

Ook heeft de Klachtencommissie 7 keer de klager niet ontvangen in zijn klacht. Deze klachten hadden namelijk betrekking op beleid, toetsing aan de wet, schadevergoeding en aansprakelijkheidstelling en op de omstandigheid dat het geen (kandidaat)huurder betrof. Volgens het reglement van de Klachtencommissie wordt een klacht dan niet in behandeling genomen.

Klachten behandeld door Klachtencommissie

Jaar	2018	2017	2016
Totaal aantal klachten	53	48	34
Klachten ingediend het jaar ervoor	3	4	1
Klachten afgehandeld door interne organisatie	29	33	19
Klachten niet ontvankelijk	7	4	1
Klachten afgehandeld	13	12	11
Klachten ingetrokken/niets meer vernomen	6	0	0
Klachten nog in behandeling op 31/12	1	3	4

Er zijn 6 klachten niet opgepakt omdat klager ofwel ervoor koos een advocaat in te schakelen, de klacht voor te leggen aan de Huurcommissie of niets meer van zich liet horen. De Klachtencommissie heeft uiteindelijk 12 klachten ter hoorzitting behandeld, waarvan 4 op locatie. Eén klacht is met instemming van beide partijen schriftelijk afgedaan.

Van de 12 ter hoorzitting en 1 schriftelijk behandelde klachten achtte de Klachtencommissie er maar liefst 10 geheel ongegrond, werd 1 klacht gegrond bevonden en zijn 2 klachten deels gegrond verklaard. In geen enkel geval is de klacht tijdens de hoorzitting geschikt. De directie van Woonbedrijf is hierover schriftelijk geïnformeerd.

Ook in 2018 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 2018 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	2018	2017	2016
Totaal aantal klachten	13	12	11
Klachten (deels) gegrond	3	1	4
Klachten ongegrond	10	8	5
Klachten ingetrokken	0	3	1
Klachten geschikt	0	0	1
Klachten aangehouden	0	0	0
Klachten niet ontvankelijk	0	0	0

Het is gebruikelijk dat ongeveer de helft van de klachten gaat over de technische kant van de dienstverlening van Woonbedrijf. In 2018 was dit net als in 2017 acht keer het geval. Meer specifiek ging het bij twee klachten over schimmelvorming. De overige klachten waren divers. Deze klachten hadden betrekking op het plaatsen van een unit in de achtertuin, het plaatsen van een tweede toilet, het plaatsen van een berging bij renovatie, het renoveren van een trap, het toekennen van een ongemakkenvergoeding bij onderhoud en voor wiens rekening de kosten van een lekkage diende te komen.

Net als in 2017 is er ook in 2018 drie keer een klacht ingediend over leefbaarheid en woonoverlast. Er is in dat kader geklaagd over overlastsituaties tussen burens. Daarnaast is er 1 klacht over woningtoewijzing en 1 klacht over vermindering van de huurprijs als gevolg van een verwijdering van een deel van de schutting aan de Klachtencommissie voorgelegd.

Afgehandelde klachten naar onderwerp¹

Jaar	2018	2017	2016
Totaal aantal klachten	13	12	11
Betrekken woning	0	0	4
Huurbetaling	0	0	0
Afwikkelen huuropzegging/ontruiming	0	0	0
Leefbaarheid/overlast	3	3	3
Onderhoud woning/gemeenschappelijke ruimte	1	8	3
Reparatieverzoek	4	0	1
Renovatie	1	0	0
Woningtoewijzing/inschrijving	1	1	0
Individuele verbetering	2	0	0
Overig	1	0	0

In 12 gevallen was de afdeling Wonen de verwerende partij, waaronder 1 keer Vestide, en in 1 geval de afdeling Vastgoed. Dit betekent overigens niet dat deze afdelingen 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	2018	2017	2016
Totaal aantal klachten	13	12	11
Wonen	12	9	7
Bestuursondersteuning	0	0	0
Vastgoed	1	3	3
Bouwservice	0	0	1
Bedrijfsondersteuning	0	0	0

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.

Districtsondersteuning (inclusief Klantenservice)	0	0	0
---	---	---	---

6. Essentie (deels) gegronde klachten

De essentie van de twee (deels) gegronde klachten is als volgt:

Gegronde klacht

1. Klager geeft aan te kampen met schimmelvorming in zijn woning. Klager en Woonbedrijf verschillen van mening omtrent de oorzaak van de schimmelvorming. De Klachtencommissie acht het van belang om een deskundige in te schakelen om de oorzaak van de schimmelvorming te achterhalen en na te gaan hoe de schimmelvorming kan worden verholpen en voorkomen. Zowel Woonbedrijf als Klager stemmen met het deskundigenonderzoek in. De Klachtencommissie is na bestudering van het deskundigenrapport van opvatting dat het aan Woonbedrijf is met inachtneming van de adviezen van de deskundige maatregelen te treffen om de aanwezige schimmel te verwijderen alsmede de oorzaak van de schimmelvorming aan te pakken. De Klachtencommissie vindt het positief dat Woonbedrijf tijdens de hoorzitting kenbaar heeft gemaakt voornemens te zijn om groot onderhoud uit te voeren waarbij ook de schimmelvorming zal worden aangepakt.

Deels gegronde klacht

2. Klager ervaart overlast van zijn burens en voelt zich niet gehoord door Woonbedrijf. De Klachtencommissie is van mening dat Woonbedrijf in de communicatie meer had kunnen doen en daarnaast ook meer inlevingsvermogen had kunnen tonen.
3. Klager ontdekt na aanvaarding van de woning dat er sprake is van schimmelvorming in de woning. Het komt de Klachtencommissie voor dat Woonbedrijf onvoldoende heeft gecommuniceerd naar klager bij de aanvaarding van de woning over de mogelijkheid van schimmels bij nieuwbouwwoningen en het voorkomen ervan. Ter hoorzitting heeft de senior klantbeheerder ook aangegeven dit te beschouwen als een leerproces. Ook vindt de Klachtencommissie dat er onder de gegeven omstandigheden voldoende grond was om Klager tijdens het proces van 'constatering, onderzoek en uitvoering' enigszins tegemoet te komen voor wat betreft zijn veel gestelde vraag om de dubbele huurbetaling stop te zetten, totdat het probleem was opgelost. De Klachtencommissie is ten slotte van mening dat het aandeel van de schade betrekking hebbende op de vloeren, onvoldoende is meegewogen door Woonbedrijf.

7. Ongevraagde adviezen

De Klachtencommissie heeft drie keer een ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Woonbedrijf. Deze adviezen luiden als volgt:

1. Naar aanleiding van de ongegronde klacht over het plaatsen van een bedrijfsunit in de achtertuin heeft de Klachtencommissie Woonbedrijf geadviseerd om voor alle districten een eenduidig beleid te hanteren met betrekking tot het gebruik van het gehuurde voor kleinschalige bedrijfsmatige activiteiten en richting huurders duidelijkheid te scheppen over het beleid dat zij hanteert en handhaaft.
2. Naar aanleiding van de ongegronde klacht over woningtoewijzing heeft de Klachtencommissie Woonbedrijf geadviseerd om bij het ondertekenen van de intentieverklaring aan te geven dat hiermee afstand wordt gedaan van toekomstige aanspraken op andere woningen om discussies te voorkomen.
3. Naar aanleiding van de ongegronde klacht over het renoveren van een trap heeft de Klachtencommissie Woonbedrijf geadviseerd te kijken naar de registratie van telefoongesprekken en online formulieren, omdat klager stelt dat sommige telefonische meldingen niet zijn geregistreerd en een online formulier van klager niet bij Woonbedrijf is aangekomen.

8. Acties in 2018

De Klachtencommissie heeft de jaarlijks terugkerende zelfevaluatie en de evaluatie van het klachtenproces schriftelijk uitgevoerd aan de hand van het concept jaarverslag 2018. Verder zijn er aanpassingen van het reglement van de Klachtencommissie doorgevoerd en gecommuniceerd binnen Woonbedrijf. Ten slotte is er een nieuwe voorzitter voor de Klachtencommissie geworven.

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 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. Aandachtspunt blijft de sterke toename van het aantal klachten aan Woonbedrijf sinds 2016.

Overigens blijft het aantal door de Klachtencommissie ter hoorzitting behandelde klachten stabiel. Dit is een bevestiging dat onvrede over de dienstverlening van Woonbedrijf via de klachtenprocedure succesvol wordt opgelost.

Hoorzittingen vinden zo nodig plaats op locatie. Bij klachten over reparaties, onderhoud en renovaties gaat de Klachtencommissie vaak 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.

Het vergt wel aandacht voor het centraal houden, omdat gezien de huiselijke setting zo'n bijeenkomst al snel wat minder gestructureerd verloopt. De Klachtencommissie tracht dit mede te ondervangen door vooraf te bepalen welk commissielid met de klager en de medewerker de feitelijke situatie gaat beoordelen. Het commissielid koppelt plenair terug wat hij heeft waargenomen. Indien dit nodig blijkt geeft hij aan of de overige leden van de Klachtencommissie nog moeten gaan kijken.

Nieuw reglement Klachtencommissie

Aedes heeft naar aanleiding van de volgende ontwikkelingen besloten het voorbeeld klachtenreglement uit 2011 op 15 oktober 2018 te herzien.

- De artikelen 55b lid 3 Woningwet én 109 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting bepalen sinds 1 juli 2015 dat elke woningcorporatie een klachtencommissie behoort te hebben. Het voorbeeld klachtenreglement van Aedes is in het Btiv aangewezen als reglement dat woningcorporaties voortaan moeten toepassen.
- Sinds 2015 regelt de Wet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten dat er voor elke consument een mogelijkheid moet zijn tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, met als doel dat minnelijke schikkingen gemakkelijker binnen ieders bereik komen. Uit deze wet vloeien eisen voort, die tot vernieuwing van het klachtenreglement noopten.
- In 2017 is de huurcommissie aangewezen als zo'n buitengerechtelijke geschilleninstantie. En nu de huurcommissie per 1 januari 2019 ook klachten mag behandelen over gedragingen van een verhuurder met betrekking tot producten of diensten die hij levert op basis van een huurovereenkomst, is dat eveneens een reden om aan de praktijk van klachtencommissies extra aandacht te besteden.
- Behandeling van een klacht door de Huurcommissie vereist dat vaststaat dat er een geschil is. De verhuurder en/of diens klachtencommissie moeten eerst een kans krijgen om een klacht te behandelen. Blijkt dat de huurder en de verhuurder er binnen een redelijke termijn niet uitkomen dan pas kan de betreffende huurder een uitspraak vragen aan de Huurcommissie.

Het voorbeeld klachtenreglement van Aedes is in het Btiv aangewezen als het reglement dat woningcorporaties voortaan moeten toepassen. Het oude klachtenreglement is vervolgens conform het voorbeeld klachtenreglement van Aedes aangepast. Het nieuwe voorbeeldreglement Aedes 2018 is vereist voor alle corporaties en zal per 1 januari 2019 in werking treden.

Werving plaatsvervangend lid/voorzitter Klachtencommissie

Vanwege het aftreden van de heer mr. Kerkhofs als voorzitter is via een openbare sollicitatieprocedure een nieuwe voorzitter geworven. Hiertoe heeft Woonbedrijf samen met HVW een functieprofiel opgesteld en vervolgens online de vacature uitgezet.

De sollicitatieprocedure bestond uit een gesprek met een gezamenlijke selectiecommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van Woonbedrijf en HVW. Voor dit gesprek zijn drie kandidaten uitgenodigd, waarvan er uiteindelijk één is uitgekozen voor een klikgesprek met de overige leden van de Klachtencommissie.

De nieuwe voorzitter wordt mevrouw mr. M. Droogleever. Zij is in het najaar als toehoorder bij een hoorzitting aanwezig geweest. Vanaf 1 januari 2019 is zij officieel benoemd als voorzitter van de Klachtencommissie voor een periode van 4 jaar, waarna herbenoeming eventueel mogelijk is.

9. Geplande acties voor 2019

De Klachtencommissie heeft de volgende acties gepland:

Het nieuwe klachtenreglement

Het nieuwe klachtenreglement treedt per 1 januari 2019 in werking. De volgende aanpassingen worden per 1 januari 2019 doorgevoerd in het nieuwe klachtenreglement:

- i) huurdersorganisaties en bewonerscommissies op complex- of buurniveau;
- ii) kandidaat huurders en woningzoekenden;
- iii) huurders die op de lijst van het Kansen- en Sanctiebeleid zijn geplaatst, krijgen de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Verder zal het aantal leden van de klachtencommissie worden uitgebreid van 4 naar 5.

Vanwege een lopende vergunningsaanvraag ten aanzien van het Kansen- en Sanctiebeleid zal de implementatie pas na de zomer plaatsvinden. Daarna zal het klachtenreglement worden aangepast.

In samenwerking met de afdeling Communicatie van Woonbedrijf is het nieuwe klachtenreglement onder de aandacht van Woonbedrijf gebracht en is de website www.kcwb.nl aangepast.

Kennismaking Voorzitter met Woonbedrijf

Mevrouw mr. Droogleever zal meelopen met onder meer de Bouwservice en de Klantenservice. Ook zal zij kennismaken met een aantal medewerkers van Woonbedrijf die betrokken zijn bij klachtenprocedures, zoals een districtscoördinator en districtsmanager.

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.

Gesprekken

Er volgen gesprekken met de directie, RvC en 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 2018 een positieve bijdrage te hebben geleverd aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

Eindhoven, 1 april 2019



mr. P.L. Kerkhofs
voorzitter Klachtencommissie