

## Jaarverslag 2020 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.

2020 was in meerdere opzichten een bijzonder jaar. Op 1 januari 2020 is Woonbedrijf gaan werken met een nieuwe organisatiestructuur. Naast een inkrimping van het aantal medewerkers, betekende dit ook een andere opzet van taken, verantwoordelijkheden en processen. Eind februari 2020 werden we geconfronteerd met de eerste effecten van COVID-19 pandemie en heeft Woonbedrijf de dienstverlening continu moeten aanpassen op de maatregelen die door de overheid werden afgekondigd. Ook voor de bewoners had de COVID-19 pandemie grote impact. Deze ontwikkelingen hebben zeker bijgedragen aan de stijging van het aantal klachten dat in 2020 door de klachtencommissie is behandeld.

### 2. Samenstelling

In 2020 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

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

In 2020 is gestart met de werving van een nieuw lid op voordracht van Woonbedrijf. Vanwege de Corona-maatregelen is de procedure vertraagd en is de heer ir. M. Adan uiteindelijk met ingang van 1 januari 2021 benoemd. Op 31 december 2020 liep de benoeming van mevrouw M. van der Heijden af. Herbenoeming was niet mogelijk omdat zij reeds aan haar derde en tevens laatste termijn bezig was. Eind 2020 is gestart met de werving van een nieuw lid op voordracht van de HVW. Met ingang van 1 januari 2021 is mevrouw mr. A. Cremers herbenoemd voor een 2<sup>e</sup> termijn van 3 jaar.

De Klachtencommissie werd ondersteund door een ambtelijk secretaris vanuit Woonbedrijf.

### 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 2020 zijn 10 klachten door de Klachtencommissie in een hoorzitting behandeld. 1 hoorzitting betrof een klacht uit 2019. 1 klacht is schriftelijk afgehandeld. Daarnaast zijn 6 hoorzittingen doorgeschoven naar 2021 omdat, vanwege de lockdown, in december geen hoorzittingen konden plaatsvinden. Daarnaast is overleg gevoerd met de bestuurder van Woonbedrijf, met de voorzitter van de RvC en met het bestuur van HVW. Onder andere om het vastgestelde jaarverslag 2019 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 2020 zijn 440 klachten (2019: 203) voor behandeling ingediend bij Woonbedrijf. Daarnaast waren er 61 klachten (2019:38) gericht aan de Klachtencommissie (12 % van het totaal).

In 2020 is er substantieel vaker geklaagd bij de Klachtencommissie dan voorgaande jaren. Mogelijke oorzaken hiervoor zijn de start van de nieuwe organisatie, de corona-maatregelen waardoor huurders meer thuis zijn en de rol van de huurdersvertegenwoordiging bij de doorverwijzing van klagers naar de klachtencommissie.

#### ***Ingediende klachten bij Woonbedrijf***

<b>Jaar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Totaal aantal klachten	501	241	334	304
Klachten aan interne organisatie	440	203	281	256
Klachten aan Klachtencommissie	61	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 62 klachten gericht aan de Klachtencommissie (61 uit 2020, 1 uit 2019), zijn er het afgelopen jaar 40 (2019: 25) door de interne organisatie afgehandeld zonder verdere tussenkomst van de Klachtencommissie. Drie klachten zijn door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard. En 2 klachten zijn door de klager ingetrokken.

#### ***Klachten behandeld door Klachtencommissie***

<b>Jaar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Totaal aantal klachten	61	38	53	48
Klachten ingediend het jaar ervoor	1	1	3	4
Klachten afgehandeld door interne organisatie	40	25	29	33
Klachten niet ontvankelijk	3	9	7	4
Klachten afgehandeld	11	4	13	12
Klachten ingetrokken/niets meer vernomen	2	1	6	0
Klachten nog in behandeling op 31/12	6	0	1	3

35% van de klachten hadden de oorsprong bij het proces reparatieverzoeken. 22% van de klachten gingen over leefbaarheid en overlast. 10% van de klachten gingen over onderhouds- en renovatiewerkzaamheden.

De Klachtencommissie heeft uiteindelijk 10 klachten ter hoorzitting behandeld. Eén klacht is met instemming van beide partijen schriftelijk afgedaan.

Van de 11 klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld, werden er 5 (deels) gegrond verklaard. Dit is een substantieel hoger aantal dan voorgaande jaren.

De directie van Woonbedrijf heeft evenals in voorgaande jaren in 2020 alle adviezen van de Klachtencommissie overgenomen.

### ***Klachten afgehandeld door Klachtencommissie***

<b>Jaar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Totaal aantal klachten	11	4	13	12
Klachten (deels) gegrond	5	1	3	1
Klachten ongegrond	6	3	10	8
Klachten ingetrokken	0	0	0	3
Klachten geschikt	0	0	0	0
Klachten aangehouden	0	0	0	0
Klachten niet ontvankelijk	0	0	0	0

### **6. Essentie (deels) gegronde klachten**

De essentie van de gegronde klachten is als volgt:

1. Klacht omtrent een van Woonbedrijf ontvangen laatste sommatie in het kader van overlast.
2. Klacht omtrent de handelwijze van Woonbedrijf bij de door klager doorgegeven te hoge luchtvochtigheid in het door klager gehuurde appartement..
3. Klacht omtrent de handelwijze van Woonbedrijf bij het oplossen van meerdere lekkages in door klager gehuurde woning.
4. Klacht omtrent de handelwijze van Woonbedrijf bij het oplossen van meerdere klachten die klager bij Woonbedrijf heeft ingediend onder andere over planning van en informatie over de renovatie van de badkamer, reparatieverzoeken, de brandveiligheid van het complex en de gladde vloeren van de galerij.
5. Klacht omtrent de handelwijze bij het reageren c.q. aanbieden van woningen.

### **7. Ongevraagde adviezen**

De Klachtencommissie heeft in 2020 geen ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Woonbedrijf.

### **8. Acties in 2020**

#### 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. In een gezamenlijk gesprek tussen directie, het bestuur van HVW en de voorzitter van de Klachtencommissie is gekeken naar een betere zichtbaarheid en toegankelijkheid van de Klachtencommissie voor klagers. In 2021 zullen hiervoor acties uitgezet worden.

#### Zelfevaluatie

Samengevat is de Klachtencommissie, ondanks alle beperkingen rondom Corona, tevreden over de kwaliteit van de door haar behandelde klachten c.q. uitgebrachte adviezen. De klachtencommissie heeft er voor gekozen om de hoorzittingen zoveel mogelijk fysiek door te laten gaan. Dit heeft af en toe voor wat vertraging gezorgd, maar hierdoor zijn geen urgente zaken blijven liggen. De samenwerking tussen de commissieleden onderling is op basis van wederzijds respect en met oog voor elkaars achtergrond en specifieke deskundigheid. De ondersteuning vanuit Woonbedrijf is door de vele wisselingen van het secretariaat, niet altijd even soepel verlopen. De klachtencommissie gaat

ervan uit dat dit, met de komst van een nieuwe secretaris, in 2021 opgelost zal zijn. Hoewel de secretaris een medewerker is van Woonbedrijf, werkt zij in de praktijk onafhankelijk.

#### Evaluatie proces klachtafhandeling

De Klachtencommissie ziet dat de voorbereiding door medewerkers 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.

Door de vele wisselingen van het secretariaat het afgelopen jaar is, ondanks de moeite die de vervangers hierin gestoken hebben, de communicatie met klagers niet altijd optimaal geweest.

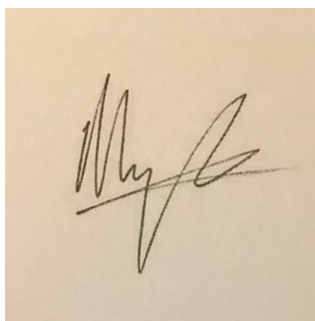
### **9. Geplande acties voor 2021**

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.
- Er zal een nieuwe ambtelijk secretaris door Woonbedrijf aangesteld worden.
- In het kader van de organisatieontwikkeling binnen Woonbedrijf is het (interne) klachtenproces herzien. Dit heeft mogelijk ook consequenties voor de werkwijze van de klachtencommissie.
- In januari 2021 zal de werving van het 5<sup>e</sup> lid van de klachtencommissie afgerond worden. De bezetting van de klachtencommissie zal hierna weer compleet zijn.
- De Klachtencommissie zal samen met HVW en Woonbedrijf acties ondernemen om de Klachtencommissie meer zichtbaar te maken voor klagers. Bovendien zal het laagdrempelig karakter van de Klachtencommissie meer naar voren worden gebracht.

De Klachtencommissie is van mening ook in 2020 een positieve bijdrage te hebben geleverd aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

Eindhoven, 12.03.2021



mr. M. Droogleever-van Kuijk  
Voorzitter Klachtencommissie