

# Jaarverslag 2021

## 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 vereniging van woningcorporaties Aedes 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 2021 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- Mevrouw mr. M. Droogleever-van Kuijk, voorzitter (gezamenlijk voorgedragen) tot 1 oktober 2021;
- Mevrouw mr. A. Cremers, plaatsvervangend voorzitter (gezamenlijk voorgedragen);
- De heer ir. G. van Bussel, lid (voorgedragen door HVW);
- De heer ir. M. Adan, lid (voorgedragen door Woonbedrijf);
- Mevrouw drs. M. Bongaerts, lid (voorgedragen door HVW), per 1 februari 2021.

Mevrouw Droogleever heeft de Commissie per 1 oktober 2021 verlaten in verband met aanvaarden van een functie als zittingsvoorzitter bij de Huurcommissie. Deze functie is niet verenigbaar met het voorzitterschap van de Klachtencommissie. Mevrouw Cremers heeft het voorzitterschap ad interim waargenomen tot eind 2021. Eind 2021 is een nieuwe voorzitter geworven, de heer mr. J. van den Mosselaar, die per 1 januari 2022 zal aantreden.

De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Per 1 juli 2021 werd een externe ambtelijk secretaris aangesteld: mevrouw drs. K. Malta.

### 3. Doel

De Klachtencommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan de directie van Woonbedrijf naar aanleiding van binnengekomen klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

### 4. Bijeenkomsten

In 2021 kwam de Klachtencommissie tien keer bij elkaar voor een zitting. Tijdens deze zittingen werden veertien klachten behandeld. Daarnaast vond er in mei een overleg plaats met de huurdersbelangenvereniging en in juni met de directeur-bestuurder van Woonbedrijf, mevrouw ir. I. de Boer.

## 5. Klachten

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

In 2021 zijn 68 klachten bij de Klachtencommissie ingediend. Daarnaast waren er nog drie klachten die in 2020 waren ingediend maar nog niet afgehandeld, waarmee het totaal op 71 te behandelen klachten kwam.

### Niet ontvankelijke klachten

Van deze klachten waren er 42 niet ontvankelijk, omdat zij niet voldeden aan de reglementaire eis dat een klacht eerst bij Woonbedrijf moet worden ingediend en behandeld, alvorens de Klachtencommissie deze klacht in behandeling kan nemen. Vier andere klachten waren niet ontvankelijk, omdat zij de hoogte van de huur of servicekosten betroffen. Daarvoor kunnen huurders bij de Huurcommissie terecht. Eén klacht was niet ontvankelijk omdat de huurder niet rechtstreeks zelf bij Woonbedrijf huurde, maar via een instantie voor begeleid wonen.

### Klachten alsnog afgehandeld door Woonbedrijf

Twee klachten die wel ontvankelijk waren, werden voordat de zitting plaatsvond alsnog door Woonbedrijf naar tevredenheid van de klagers afgehandeld.

### Ingetrokken en nog niet behandelde klachten

Eén klacht werd door de klager ingetrokken en zes klachten waren eind 2021 nog niet afgehandeld.

### Klachten waarover de Commissie een uitspraak heeft gedaan

Over vijftien klachten deed de Commissie in 2021 een uitspraak. Veertien klachten werden tijdens een zitting behandeld en één klacht werd kennelijk ongegrond verklaard.

*Tabel: Klachten 2021*

| Jaar   | 2021      | 2020      | 2019      | 2018      | 2017      |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Klachten ingediend in 2021                             | 68        | 61        | 38        | 53        | 48        |
| Klachten ingediend in 2020, nog af te handelen in 2021 | 3         | 1         | 1         | 3         | 4         |
| Totaal te behandelen in 2021                           | 71        | 62        | 39        | 56        | 52        |
| <b>Wijze van afhandelen</b>                            |           |           |           |           |           |
| Klachten afgehandeld door interne organisatie*         | 2         | 40        | 25        | 29        | 33        |
| Klachten niet ontvankelijk**                           | 47        | 3         | 9         | 7         | 4         |
| Klachten afgehandeld met een advies                    | 15        | 11        | 4         | 13        | 12        |
| Klachten ingetrokken                                   | 1         | 2         | 1         | 6         | 0         |
| Klachten nog in behandeling op 31 december 2021        | 6         | 6         | 0         | 1         | 3         |
| <b>Totaal</b>  | <b>71</b> | <b>62</b> | <b>39</b> | <b>56</b> | <b>52</b> |

\* deze klachten zijn alsnog door Woonbedrijf afgehandeld nadat ze door de Commissie ontvankelijk werden verklaard en ingepland werden voor een zitting, maar voordat de zitting daadwerkelijk plaatsvond.

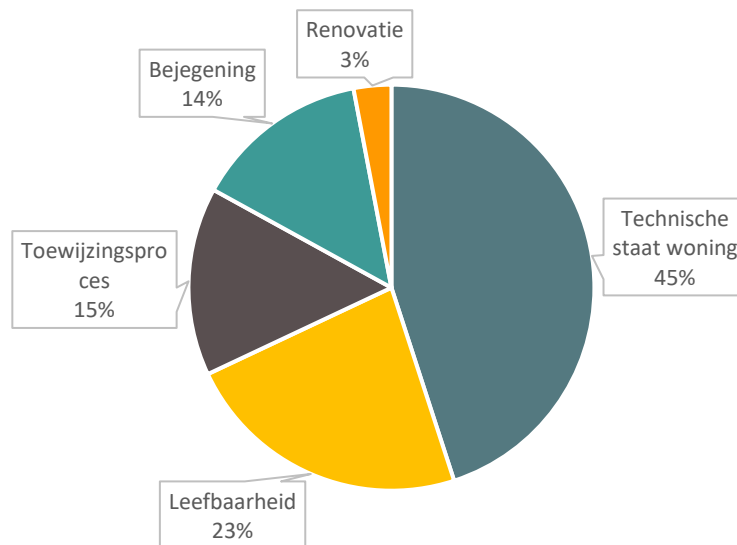
\*\* tot 2021 werden alle klachten die niet ontvankelijk waren op grond van het feit dat ze nog niet bij Woonbedrijf waren ingediend, geregistreerd als 'afgehandeld door de interne organisatie' tenzij ze na

formele behandeling door Woonbedrijf alsnog bij de Commissie terecht kwamen. Sinds 2021 worden deze klachten geregistreerd als niet ontvankelijk, hetgeen niet wil zeggen dat deze klachten mogelijk alsnog door Woonbedrijf naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld.

### Aard van de klachten

Bij 45% van de klachten lag de oorsprong in de (technische) staat van de woning. 23% van de klachten had betrekking op de leefbaarheid. 15% ging over klachten rondom het toewijzingsproces, 14% over de bejegening door Woonbedrijf en 3% van de klachten hielden verband met een renovatie.

Grafiek: Aard klachten 2021



### Adviezen

De Klachtencommissie heeft uiteindelijk 14 klachten ter hoorzitting behandeld. Eén klacht is kennelijk ongegrond verklaard zonder dat er een zitting werd ingepland.

Van de 15 klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld, werden er 5 (deels) gegrond verklaard.

De directie van Woonbedrijf heeft evenals in voorgaande jaren in 2021 alle adviezen van de Klachtencommissie overgenomen.

Tabel: Adviezen afgegeven door de Commissie

| Jaar                           | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|
| Klachten (deels) gegrond       | 5    | 5    | 1    | 3    | 1    |
| Klachten (kennelijk) ongegrond | 10   | 6    | 3    | 10   | 8    |
| Totaal aantal klachten         | 15   | 11   | 4    | 13   | 12   |

## 6. Korte omschrijving behandelde klachten

De essentie van de behandelde klachten is als volgt:

1. Een bewoner stond op de wachtlijst voor een parkeerplaats toen een nieuwe medewerkster van Woonbedrijf, die niet op de hoogte was van het bestaan van deze wachtlijst, per abuis een vrijkomende parkeerplaats aan een nieuwe bewoner toe heeft gewezen, waarbij de wachtlijst dus niet werd gevolgd. De Commissie heeft deze klacht gegrond verklaard voor wat betreft het verkeerd toewijzen van de parkeerplaats, maar heeft de eis van de bewoner dat deze plaats alsnog zou worden toegewezen aan de eerstkomende op de wachtlijst afgewezen. Immers, Woonbedrijf had haar excuses aangeboden en heeft inmiddels twee andere vrijkomende parkeerplaatsen aan de bewoner aangeboden.
2. Een bewoonster is niet tevreden over hoe Woonbedrijf heeft gecommuniceerd inzake het vervangen van een rookmelder. De rookmelder ging 's avonds af. Omdat hij hoog in de nok van de zolder hing, kon de bewoonster niet zelf de batterij vervangen. Zij belde daarom Alert Service, die aangaf dat zij hiervoor niet zouden komen. Toen een buurman vervolgens een poging deed de brandmelder uit te zetten, raakte de brandmelder beschadigd. De bewoonster vindt de kosten die Woonbedrijf haar in rekening brengt voor een nieuwe brandmelder te hoog en is ook niet tevreden over de wijze van communiceren van Woonbedrijf hierover. Hoewel de Commissie zich de onvrede van de bewoonster over de wijze van communiceren en het feit dat zij zelf een deel van de reparatiekosten moet betalen kan voorstellen verklaart de Commissie zijn klacht ongegrond. Immers, Woonbedrijf heeft zijn excuses aangeboden voor de wijze van communiceren en heeft de bewoonster een coulance-aanbod gedaan voor de kosten van de rookmelder dat volgens de Commissie alleszins redelijk is.
3. Een bewoner meldt zich met verschillende klachten over zijn woning bij de Commissie. In de eerste plaats is hij van mening dat er iets mis moet zijn met de cv-ketel of met de isolatie van het dak, nu hij een zeer hoge energierekening heeft. Bovendien heeft hij klachten over vocht en tocht in de woning door slechte isolatie en maakt hij zich zorgen over asbest dat in het dakbeschot verwerkt is. Tenslotte wenst de bewoner dat zijn keuken vervangen wordt. De Commissie meent echter dat Woonbedrijf niet in haar dienstverlening naar meneer tekort geschoten is en verklaart alle klachten ongegrond. Immers, cv-ketel en gasleidingen zijn door een extern bedrijf onderzocht, waarbij niets bleek van een defect. Daarnaast wist meneer, toen hij de woning accepteerde, dat het om een woning met een F-label ging. Woonbedrijf heeft hem bovendien tips gegeven over stoken en ventileren om het binnenklimaat te verbeteren. Het asbest in het dakbeschot vormt geen gevaar, maar Woonbedrijf heeft het zorgvuldigheidshalve toch laten inspecteren door een specialist en ondanks dat de keuken niet aan vervanging toe is, heeft Woonbedrijf toch aangeboden loszittende tegels en het keukenblad te vervangen.
4. Een bewoner heeft na het uitvoeren van groot onderhoud diverse klachten. Zo is zijn laminaat niet netjes hersteld, zijn er plafondplaten beschadigd als gevolg van lekkages en heeft hij lang last gehad van stank door een defect riool. De bewoner meent dat Woonbedrijf te lang heeft getalmd met het oplossen van dat laatste probleem. De Commissie geeft hem daarin gelijk en verklaart dat aspect van zijn klacht gegrond. Gezien de ernst van het probleem had Woonbedrijf dit sneller moeten oppakken. Voor wat de plafondplaten betreft adviseert de Commissie Woonbedrijf om hier nog eens naar te kijken. De klacht over het niet

netjes gerepareerde laminaat wordt door de Commissie ongegrond verklaard, omdat de bewoner het opleveringsformulier na afloop van de werkzaamheden zonder opmerkingen ondertekend heeft.

5. Een bewoner met een urgentie meent dat Woonbedrijf hem tot twee keer toe een ongeschikte woning heeft laten accepteren. Tijdens de zitting blijkt dat Woonbedrijf juist uitzonderlijk veel moeite heeft gedaan om voor deze bewoner een geschikte woning te vinden. Waar een urgentie in principe inhoudt dat een potentiële bewoner slechts één woning aangeboden krijgt en dat de urgentie vervalt als hij die niet accepteert, is met deze bewoner veelvuldig overlegd aan welke eisen een woning zou moeten voldoen en is hij ook steeds in de gelegenheid gesteld woningen te bezichtigen. Ook is hem, nadat de eerste woning die hij had geaccepteerd toch niet bleek te voldoen, een andere woning aangeboden. Al deze inspanning ten spijt woont de bewoner nu toch in een woning die niet geschikt is. De Commissie verklaart zijn klacht daarom deels gegrond en adviseert Woonbedrijf om nogmaals een passende woning voor meneer te zoeken en daar een externe deskundige bij in te schakelen.
6. Een bewoonster voelt zich niet prettig in haar woonomgeving en zou het liefste zo snel mogelijk verhuizen. Zij is zeer gevoelig voor geluid en ervaart overlast van haar bovenbuurvrouw, maar zij heeft ook last van geluiden van buiten het gebouw. Daarnaast heeft zij de indruk dat veel mensen in het complex wonen met begeleiding. Daardoor voelt zij zich niet veilig. Zij meent dat Woonbedrijf haar daarvoor had moeten waarschuwen toen zij haar de woning aanbood. Tenslotte is mevrouw van mening dat de hygiëne in het complex ernstig te wensen overlaat. Ter zitting blijkt dat er in het complex niet meer mensen met begeleiding wonen dan gemiddeld. Woonbedrijf kan in verband met de privacy geen gegevens verstrekken aan nieuwe huurders over andere mensen in het complex die met begeleiding wonen, maar als het gaat om een complex waar bovengemiddeld veel mensen met begeleiding wonen dan wordt daar wel in algemene zin iets over gezegd. Dit is in het complex waar mevrouw woont echter niet aan de orde. De geluidsoverlast die de bewoonster van haar bovenbuurvrouw ondervindt is onderzocht. Woonbedrijf heeft vastgesteld dat het om leefgeluiden gaat en heeft buurtbemiddeling voorgesteld, maar daar wil de bewoonster niet aan meewerken. Wat de hygiëne betreft hebben zich inderdaad enkele incidenten voorgedaan, maar deze zijn alle adequaat door Woonbedrijf opgepakt. Op grond van dit alles verklaart de Commissie de klacht van mevrouw ongegrond.
7. Een bewoner legt zich niet neer bij het besluit van Woonbedrijf om de badkamer, het toilet en de vensterbanken in zijn woning niet te vernieuwen. Rond 2011/2012 is zo'n renovatie aangeboden aan de vorige bewoonster, maar die zag hiervan af. De bewoner begrijpt niet dat deze renovatie nu dan niet alsnog kan worden uitgevoerd. Tijdens de zitting wordt echter duidelijk dat het besluit van Woonbedrijf om de badkamer, het toilet en de vensterbanken niet te vervangen niet in lijn is met het huidige beleid. Waarom dat beleid voorheen anders was, werd tijdens de zitting niet helemaal duidelijk. De Commissie verklaart de klacht ongegrond, maar adviseert Woonbedrijf wel om de bewoner duidelijker uit te leggen wat de achtergrond van het besluit is.
8. Een bewoonster stoort zich aan het feit dat haar achterburen vogels lokken door ze te voeren. De vogels poepen in haar tuin en met name op haar luifel. Mevrouw vindt dat Woonbedrijf onvoldoende maatregelen neemt om de achterburen hiervan te weerhouden. Bovendien

voelt zij zich gechanteerd nu Woonbedrijf in eerste instantie heeft toegezegd haar luifels kosteloos te zullen laten reinigen en daar later als voorwaarde aan heeft verbonden dat mevrouw eerst op eigen kosten duivenpinnen laat plaatsen, zodat de vogels de luifels na het schoonmaken niet opnieuw zullen bevuilden. Omdat Woonbedrijf zich wel degelijk heeft ingespannen om de achterburen te bewegen niet langer de vogels te voeren, verklaart de Commissie de klacht van mevrouw ongegrond. Wel is de Commissie blij te vernemen dat Woonbedrijf ter zitting heeft toegezegd de luifels van mevrouw alsnog te laten reinigen, ook als zij geen duivenpinnen laat plaatsen.

9. Een echtpaar beklagt zich bij de Commissie over de hoge kosten die Woonbedrijf aan hen heeft doorberekend omdat zij bij vertrek hun woning niet goed hadden opgeleverd. Het echtpaar vindt dat het onvoldoende in de gelegenheid is gesteld de werkzaamheden alsnog zelf uit te voeren en dat de communicatie niet goed verlopen is. De klacht dat het echtpaar onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om de werkzaamheden zelf uit te voeren acht de Commissie ongegrond, maar de Commissie meent wel dat de klacht over de procedure, de communicatie en de hoge kosten gegrond is. Zeker nu de opleveringsprocedure als gevolg van coronamaatregelen gewijzigd was naar een online procedure, had Woonbedrijf wat de Commissie betreft veel meer aandacht moeten schenken aan de communicatie en had zij specifiek aan de bewoners moeten aangeven wat er van hen werd verwacht qua mutatiewerkzaamheden.
10. Een man meldt zich bij de Commissie omdat hij en zijn vrouw zwaar gebukt gaan onder het gedrag van de buurman. In het verleden heeft Woonbedrijf de gehandicaptenparkeerplaats van deze buurman op verzoek van de klager laten verplaatsen. De parkeerplaats lag namelijk pal achter de woning van de klager lag en zorgde er – mede door het gedrag van de buurman – voor dat de klager en zijn vrouw de toegang naar hun woning maar lastig konden gebruiken. Klager was blij met de verplaatsing van de parkeerplaats, maar de buurman diende hierover een klacht in bij de Commissie, die oordeelde dat deze verplaatsing onrechtmatig was geweest en dat de parkeerplaats terug verplaatst moest worden. Sindsdien is de overlast van de buurman voor de klager enorm toegenomen en is het zelfs tot fysiek geweld gekomen. De buurman heeft bovendien camera's opgehangen waardoor de klager en zijn vrouw zich aangetast voelen in hun privacy. De klager verwijt Woonbedrijf onvoldoende maatregelen te nemen om de overlast te bestrijden. Hij heeft de indruk dat de burens regelmatig bezocht worden door een medewerker van Woonbedrijf die hen ondersteunt. Ter zitting blijkt echter dat Woonbedrijf zich wel degelijk heeft ingespannen om de overlast te verminderen. De buurman is geregeld aangesproken op zijn gedrag en ook formeel aangeschreven middels een sommatiebrief. Er is buurtbemiddeling ingeschakeld en er worden maatregelen genomen om de camera's te laten verwijderen. Dat laatste moet echter via een stappenplan dat tijd kost. Woonbedrijf ontkent stellig dat een medewerker van Woonbedrijf de burens ondersteunt. Woonbedrijf is bekend met deze persoon. Hij is geen medewerker van Woonbedrijf en werkt ook niet in opdracht van Woonbedrijf. De Commissie onderkent de grote impact die het gedrag van de buurman op klager heeft, maar oordeelt dat Woonbedrijf gedaan heeft wat binnen haar vermogen ligt om de overlast te stoppen of te verminderen. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.
11. Een bewoonster voelt zich misleid door Woonbedrijf omdat haar bij het aanbieden van de woning verteld zou zijn dat haar badkamer gerenoveerd zou worden bij een op handen zijnde renovatieronde. Bij opname voor de renovatie bleek echter dat de badkamer technisch in

orde is en daarom niet gerenoveerd zal worden. Er zijn wel enkele problemen, zoals loslatend stucwerk en schimmelvorming die Woonbedrijf wil oplossen door mechanische ventilatie aan te brengen. Daarnaast heeft Woonbedrijf uit coulance aangeboden wat extra werkzaamheden uit te voeren. De Commissie verklaart de klacht van mevrouw ongegrond, nu niet meer vast te stellen is wat wel en niet mondeling is toegezegd en in de schriftelijke documentatie met betrekking tot de renovatie duidelijk de werkwijze vermeld staat. Ook weegt de Commissie mee dat Woonbedrijf uit coulance bereid is meer werkzaamheden uit te voeren dan vanuit technisch opzicht gezien noodzakelijk is.

12. Een bewoonster ervaart overlast van de buurvrouw. Zij meent dat Woonbedrijf onvoldoende onderneemt om de overlast te verminderen en dat zij zelfs partij kiest voor de buurvrouw. De Commissie verklaart de klacht ongegrond, aangezien Woonbedrijf wel degelijk pogingen heeft gedaan om de overlast te onderzoeken en zo nodig te bestrijden. De bewoonster weigert echter haar beweringen te staven met bewijzen en wil voor het overige ook niet meewerken aan buurtbemiddeling. Het komt de Commissie niet aannemelijk voor dat Woonbedrijf in deze partijdig zou zijn. Zij verklaart de klacht ongegrond.
13. Een bewoonster krijgt bij het verlaten van haar woning kosten in rekening gebracht voor het vervangen van het keukenblok aangezien zij dat volledig geschilderd heeft en het keukenblok daardoor volgens Woonbedrijf onherstelbaar beschadigd is en vervangen moet worden. De bewoonster is het hier niet mee eens. Zij stelt dat zij de woning via urgentie verkregen heeft en dat deze vele gebreken had bij aanvang van de huur. Zij heeft die gebreken niet gemeld en voor eigen rekening hersteld. Zij wil best een vergoeding betalen voor het keukenblok, maar vindt het niet redelijk dat zij de kosten voor een volledig nieuw keukenblok zou moeten dragen. Woonbedrijf stelt daar tegenover dat er bij het einde van de huur meer zaken waren die mevrouw eigenlijk had moeten herstellen, maar die door Woonbedrijf door de vingers zijn gezien. Dit betreft een schadebedrag van ongeveer € 400,- dat mevrouw niet heeft hoeven betalen. De Commissie verklaart de klacht van mevrouw dat zij het volledige bedrag zou moeten betalen gegrond, gezien het feit dat het keukenblok al in 2012 geplaatst was en er dus sprake was van afschrijving. De Commissie adviseert Woonbedrijf mevrouw een bedrag in rekening te brengen dat is gebaseerd op de zogenaamde 'nieuw voor oud' regeling.
14. Een bewoner van een appartement is vanwege een fysieke beperking afhankelijk van de lift. Hij dient een klacht in bij de Commissie, omdat hij van mening is dat de lift te vaak buiten gebruik is en Woonbedrijf bij een recente storing niet adequaat heeft gehandeld, waardoor de lift onnodig lang buiten gebruik is geweest. Tijdens de zitting blijkt uit storingsrapportages dat de lift niet bovengemiddeld vaak buiten gebruik is. Wel had de lift bij de recente storing inderdaad een dag eerder gerepareerd kunnen zijn als de onderhoudsfirma de door Woonbedrijf vastgestelde procedure nauwkeurig had gevolgd. Ook blijkt dat de lift geregeld voor kleine onderhoudsbeurten voor kortere tijd buiten gebruik wordt gesteld zonder voorafgaande aankondiging. Van dit laatste is Woonbedrijf niet op de hoogte. Zij zal dit met de onderhoudsfirma opnemen. De Commissie oordeelt dat het altijd vervelend is als de lift het niet doet, zeker als je daarvan afhankelijk bent vanwege een fysieke beperking. Echter incidentele uitval valt nu eenmaal niet te voorkomen. Het is vervelend dat de lift een dag langer niet te gebruiken was dan strikt noodzakelijk, maar ook dit kan een keer voorkomen en is wat de Commissie betreft geen reden om een compensatie toe te kennen. De klacht wordt ongegrond verklaard.

15. Tenslotte heeft de Commissie nog één klacht kennelijk ongegrond verklaard. Dat wil zeggen dat de klacht ongegrond verklaard is op basis van de door de aangeleverde stukken en dat er geen zitting is gehouden. De desbetreffende bewoner was het niet eens met het feit dat Woonbedrijf hem de huur had opgezegd. Aangezien dit op de juiste wijze met inachtneming van de wet en het eigen beleid van Woonbedrijf is gebeurd, heeft de Commissie deze klacht kennelijk ongegrond verklaard.

### **7. Ongevraagde adviezen**

De Klachtencommissie heeft in 2021 geen ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Woonbedrijf, anders dan mondeling tijdens het jaarlijkse overleg met de directeur-bestuurder.

### **8. Acties in 2021**

Door een combinatie van corona, het vertrek van de voorzitter en het aantreden van een nieuwe ambtelijk secretaris medio 2021 zijn een aantal voorgenomen acties niet gerealiseerd. Deze zijn doorgeschoven naar 2022. Wel is er overleg geweest met de HWV en met de directeur-bestuurder.

### **9. Geplande acties voor 2022**

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 en de interne organisatie van Woonbedrijf, alsmede met het bestuur van HVW, mede aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie.
- 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.

Eindhoven, 21 maart 2022



mr. A. Cremers  
Voorzitter Klachtencommissie a.i. in 2021