

# **JAARVERSLAG**

## **Klachtenadviescommissie**

**2017**

## Inhoudsopgave

### Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Introductie	4
2. Doel van de klachtenadviescommissie	4
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
4. Samenstelling van de klachtenadviescommissie	5
5. Ingediende klachten in 2017	5
6. Het overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties	7
7. Educatie van de leden van de klachtenadviescommissie	7
8. Zelfevaluatie van de leden van de klachtenadviescommissie	7
9. Vergoedingen	8
10. Conclusies en aanbevelingen	8

Bijlage: overzicht van ontvangen klachten inclusief de wijze van afhandeling

## Voorwoord

Hierbij bied ik u namens de klachtenadviescommissie het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2017. De klachten zijn in 2017 behandeld onder voorzitterschap van mevrouw C.B. Bos en vicevoorzitter mevrouw V. Nijensteent.

Afgelopen jaar heeft de klachtenadviescommissie meer klachten behandeld dan in 2016: 52 versus 36. Er is geen onderzoek gedaan naar de reden van deze stijging, dus naar de precieze oorzaak kunnen we slechts gissen.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie inzicht in de zaken die zijn binnengekomen, hoe deze zijn afgehandeld, welk advies de commissie heeft gegeven en of de corporaties dit advies al dan niet hebben overgenomen. Een overzicht van deze zaken is – per corporatie afzonderlijk – opgenomen in de bijlage bij dit verslag (\*). Tevens is het overzicht van de klachten met betrekking tot de woonruimteverdeling opgenomen in genoemde bijlage.

Op basis van de inhoud van de klachten doet de klachtenadviescommissie enkele aanbevelingen in dit verslag.

De klachtenadviescommissie kijkt niet alleen terug, maar ook vooruit. De corporaties en de klachtenadviescommissie verkeren in onzekerheid over de vraag of de commissie in de huidige vorm kan blijven bestaan. De politiek is aan zet. De ambtelijk secretaris van deltaWonen houdt de klachtenadviescommissie op de hoogte van actuele ontwikkelingen. De klachtenadviescommissie spreekt bij deze (nogmaals) de wens uit om haar werkzaamheden voort te zetten. In verband daarmee is zij gestart met het voeren van gesprekken op bestuurlijk niveau om af te tasten of er in de toekomst een rol voor de klachtenadviescommissie is weggelegd en op welke wijze.

Voor 2018 is verder de invoering van de gewijzigde privacywetgeving (AVG) van belang. In overleg met de ambtelijk secretarissen wordt onderzocht hoe de klachtenadviescommissie en het externe secretariaat in overeenstemming met deze wetgeving kunnen werken.

Tot slot is eind 2017 een sollicitatieprocedure gestart voor een nieuw extern secretariaat, omdat het huidige secretariaat per 1 april 2018 haar werkzaamheden beëindigt.

Mocht u naar aanleiding van dit verslag nog vragen of opmerkingen hebben, dan is de klachtenadviescommissie graag bereid om een toelichting te geven.

Namens de klachtenadviescommissie,



C.B. Bos  
(voorzitter)

Zwolle, 25 april 2018

## 1 Introductie

Volgens de regelgeving voor woningcorporaties dienen corporaties te beschikken over een klachtenadviescommissie. De drie Zwolse corporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2009 is Beter Wonen IJsselmuiden toegetreden tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2013 is SallandWonen (Raalte) toegetreden tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2015 zijn ook Woonstichting Vechthorst (Nieuwleusen) en Beter Wonen Vechtdal (Hardenberg) toegetreden.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement dat door de directies van de corporaties is goedgekeurd. Ook hebben de huurdervertegenwoordigers van de corporaties hun instemming verleend of een positief advies over dit reglement uitgebracht.

Ook klachten over de woonruimteverdeling kunnen worden ingediend bij de klachtenadviescommissie.

## 2 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 brengt onafhankelijke adviezen uit aan het bestuur van de corporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende corporaties.

## 3 Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De commissie werkt volgens het Reglement klachtencommissie van 1 januari 2015 (hierna: Reglement). Een klager kan een klacht indienen bij de commissie. In het Reglement is bepaald wie een klager is. Bijvoorbeeld een (mede)huurder, ex-huurder, toekomstig huurder, koper, VvE-lid en woningzoekende.

De klachtenadviescommissie neemt alleen klachten in behandeling die eerst aan de organisatie zijn voorgelegd. Mocht de organisatie de bij de klachtenadviescommissie ingediende klacht niet binnen een redelijke termijn hebben behandeld of nog geen uitspraak hebben gedaan, dan kan de klacht ook door de klachtenadviescommissie in behandeling worden genomen. De klachtenadviescommissie neemt alleen klachten in behandeling die schriftelijk (ook per e-mail) zijn gericht aan de klachtenadviescommissie.

De commissie wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat. De ontvangst van een klacht wordt bevestigd door het externe secretariaat. Dit secretariaat organiseert in samenspraak met de indiener van de klacht en de leden van de klachtenadviescommissie een hoorzitting. De klachtenadviescommissie nodigt de indiener van de klacht en een vertegenwoordiger van de corporatie binnen drie weken na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting, tenzij dit anders aan partijen is gecommuniceerd. De indiener van de klacht kan zich tijdens een zitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger van de corporatie 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 bescheiden tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan partijen en de betreffende commissieleden. Beide partijen krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de corporatie die betrokken is bij de klacht.

De klachtenadviescommissie kan een klacht niet in behandeling nemen als de klacht is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen of geschillen beslechtende taak. De klachtenadviescommissie kan zich laten adviseren door deskundigen of een onderzoek laten verrichten binnen de organisatie.

De klachtenadviescommissie brengt binnen twee weken ná de hoorzitting schriftelijk een advies uit aan het bestuur van de betreffende woningcorporatie. Vervolgens beslist het bestuur van de corporatie binnen vijf werkdagen op het advies. Het bestuur van de corporatie maakt haar besluit (inclusief het uitgebrachte advies) binnen één week bekend aan de indiener van de klacht en de commissie.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de corporatie dan brengt de klachtenadviescommissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt. Het bestuur van een woningcorporatie kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het bestuur dit aan de indiener van de klacht en de klachtenadviescommissie. Tevens stelt het bestuur de Raad van Commissarissen van het besluit op de hoogte.

#### 4 Samenstelling klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie bestaat uit zes onafhankelijke leden. De commissie wordt ondersteund door het externe secretariaat. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met (vice)voorzitter van de commissie en de ambtelijk secretarissen van de corporaties.

Leden van de commissie kunnen maximaal drie termijnen van drie jaar zitting hebben in de commissie. In 2017 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. C.B. Bos                      voorzitter  
Lid sinds 01-01-2012  
Eerste herbenoeming 01-01-2015  
Tweede herbenoeming 01-01-2018
- Mevrouw V.T.M. Nijenstein              vice-voorzitter  
Lid sinds 01-01-2013  
Eerste herbenoeming 01-01-2016
- De heer J. ter Schegget                    lid  
Lid sinds 01-01-2011  
Eerste herbenoeming 01-01-2014  
Tweede herbenoeming 01-01-2017
- De heer S. Scheve                            lid  
Lid sinds 01-01-2014  
Eerste herbenoeming 01-01-2017
- Mevrouw M. Knigge                        lid  
Lid sinds 01-01-2013  
Eerste herbenoeming 01-01-2016
- De heer W. Verweij                         lid  
Lid sinds 01-01-2014  
Eerste herbenoeming 01-01-2017

Per 1 april 2018 zal VDHtxt niet meer optreden als onafhankelijk extern secretariaat. Daarom zijn de commissie en de ambtelijk secretarissen eind 2017 gestart met de zoektocht naar een nieuw extern secretariaat.

#### 5 Ingediende klachten in 2017

De klachtenadviescommissie ontving in 2017 in totaal 55 klachten. Zes klagers dienden tweemaal een klacht in. In totaal hebben dus 49 verschillende personen hun klacht(en) ingediend bij de klachtenadviescommissie.

De meeste klachten kenden meerdere klachtgronden.

In totaal was er één klacht niet ontvankelijk en werd één klacht ingetrokken.

In onderstaand overzicht is per corporatie weergegeven hoeveel klachten er zijn ontvangen en hoe deze zijn afgehandeld: niet in behandeling genomen, afgehandeld door de corporatie zelf of afgehandeld door de klachtenadviescommissie.

De klachten over het woonruimteverdeelsysteem zijn afzonderlijk opgenomen (niet gerelateerd aan een corporatie).

Als bijlage bij dit jaarverslag is een overzicht gevoegd van alle ingekomen klachten, met daarbij de klachtgrond(en) en de uitkomst van de behandeling door de klachtenadviescommissie.

Naam corporatie	Totaal aantal ingekomen klachten	Niet in behandeling genomen	Klacht afgehandeld door corporatie zelf	Klacht door klachtenadviescommissie afgehandeld	Nog in behandeling
Openbaar Belang	2	-	1	1	-
deltaWonen	31	1 (niet ontvankelijk)	22	8	-
SWZ	6	1 (ingetrokken)	3	2	-
Beter Wonen IJsselmuiden	1	-	-	1	-
SallandWonen	5	-	3	2	-
Woonstichting Vechthorst	3	-	1	2	-
Beter Wonen Vechtdal	5	-	1	4	-
Woonruimte verdeelsysteem	2	-	2	-	-
<b>Totaal</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>-</b>

In totaal zijn 55 klachten ingediend, waarvan er 53 in behandeling zijn genomen. Dit is een stijging ten opzichte van 2016; er werden toen 36 klachten behandeld. Waar deze stijging vandaan komt, is niet onderzocht. Uit de aard van de klachten kan geen verklaring worden afgeleid. Mogelijk heeft de stijging te maken met de verbeterde vindbaarheid van de commissie of zijn klagers mondiger geworden. Overigens waren er in eerdere jaren ook grote fluctuaties te zien in het aantal klachten.

**Uitkomsten van klachten die door de commissie zijn behandeld**

In onderstaand overzicht is per corporatie uiteengezet hoeveel klachten de commissie heeft behandeld en hoe zij hierover heeft geadviseerd.

Naam corporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Gegrond	Ongegrond
Openbaar Belang	1	1 deels	1 deels
deltaWonen	8	1 + 7 deels	1 + 7 deels
SWZ	2	1 + 1 deels	1 deels
Beter Wonen IJsselmuiden	1	-	1
SallandWonen	2	1 deels	1 + 1 deels
Woonstichting Vechthorst	2	1 deels	1 + 1 deels
Beter Wonen Vechtdal	4	2 + 2 deels	2 deels

Per ingediende klacht kan de aard van de klacht op meerdere zaken betrekking hebben. Met name communicatie is een terugkerend aandachtspunt, ook al betreft dit vaak niet de kern van de klacht. In het overzicht van klachten in de bijlage van dit jaarverslag zijn de klachten meer in detail uitgewerkt.

**6 Het overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties**

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de klachtenadviescommissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de organisaties. De secretaris van Openbaar Belang stuurt regelmatig een overzicht met onderwerpen die in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Ook is er een halfjaarlijks overleg ingesteld, waarbij de ambtelijk secretaris namens zijn corporatie de verantwoordelijkheid draagt voor het overleg en de informatievoorziening. In 2017 vond dit overleg plaats in april (bij SallandWonen, Raalte) en oktober (bij deltaWonen, Zwolle).

Tijdens de halfjaarlijkse overleggen deelt de directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie enkele inzichten. Deze directeur geeft informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de corporatie zelf.

**7 Educatie leden klachtenadviescommissie**

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de klachtenadviescommissie een cursus volgen waarin aan de orde komt welke wettelijke rol en verantwoordelijkheden de klachtencommissie heeft. In 2016 was er geen sprake van een nieuw lid en is er door de leden geen cursus gevolgd.

**8 Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie**

Dit jaar waren er diverse evaluatiemomenten binnen de commissie. Hier nam soms ook het externe secretariaat aan deel. Het doel van deze besloten bijeenkomsten was om het functioneren van de commissie te evalueren en zo mogelijk te verbeteren, zowel voor wat betreft de procedurele als de inhoudelijke kant.

## 9 Financiële vergoeding

Leden van de klachtenadviescommissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is de jaarlijkse prijsindexering van toepassing. Dit betreft een toelage per zitting. Afhankelijk van de complexiteit van een klacht, bestaat de commissie tijdens zittingen uit drie of vier leden.

De volgende normbedragen waren in 2017 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: €213,14

Vergoeding per zitting lid: €170,51

## 10 Conclusies en aanbevelingen

### Reden voor stijging van het aantal klachten

Het aantal klachten en ook het aantal tijdens een hoorzitting behandelde klachten steeg afgelopen jaar aanzienlijk. Van 36 klachten in 2016 naar 53 behandelde klachten in 2017. Daarvan heeft de commissie 20 klachten afgehandeld tijdens 16 hoorzittingen (in 2016: 9 hoorzittingen).

Er is geen onderzoek gedaan naar de reden van deze toename. Daarbij is van belang te vermelden dat het aantal klachten in eerdere jaren ook fluctueerde. Desondanks ziet de commissie twee mogelijke redenen voor de stijging van het aantal klachten, namelijk de verbeterde vindbaarheid van de klachtenprocedure op de websites van de corporaties en de toegenomen mogelijkheden om digitaal een klacht in te dienen. Diverse klachten die bij de commissie binnenkwamen, waren bij de corporatie nog niet bekend.

Deze verbeteringen in vindbaarheid op de websites van de corporaties zijn in 2016 en 2017 aangebracht, onder andere naar aanleiding van het resultaat van een onderzoek over de vindbaarheid van de klachtenprocedure. Dit onderzoek was ingesteld door de ambtelijk secretaris van Openbaar Belang en twee leden van de klachtenadviescommissie.

De verbeterde digitale bereikbaarheid van de commissie is terug te zien in de hoeveelheid e-mails die het externe secretariaat ontving. Het secretariaat communiceerde sinds 2017 in bijna alle klachtprocedures per e-mail. Kennelijk verlaagde dit de drempel voor klagers om aanvullende stukken in te dienen, want hier werd veel gebruik van gemaakt. Ook dienden zes klagers één of meerdere aanvullende klachten in. De commissie heeft deze aanvullende klachten zoveel als mogelijk tegelijk behandeld met de 'eerst ingediende' klacht.

### Procedureel

Het secretariaat van de commissie heeft meer verzoeken en aanvullende informatie van klagers ontvangen dan vorig jaar. Bestanden werden vanuit het secretariaat verzonden via e-mail en grotere bestanden via een beveiligde verbinding.

Twee klagers deelden afgelopen jaar suggesties met de commissie om haar dienstverlening te verbeteren. Naar aanleiding hiervan heeft de commissie haar werkwijze op twee onderdelen aangepast. Ten eerste: als duidelijk is dat de commissie een termijn niet haalt, dan wordt expliciet een verdagingsbericht verstuurd. De berichten die werden verzonden, ervoeren deze klagers soms als te impliciet. Ten tweede: in de uitnodiging voor de hoorzitting wordt nu nog specifiek vermeld wie er aanwezig zijn bij een hoorzitting.

In één zaak was, vanwege een geplande renovatie, sprake van spoed. De commissie heeft de zaak met medewerking van alle betrokkenen op korte termijn kunnen behandelen.

### Inhoudelijk

De adviezen die de klachtenadviescommissie uitbracht aan de besturen van de corporaties werden bijna allemaal 1-op-1 overgenomen. De uitzonderingen hierop betrof twee klachten waarin de commissie adviseerde een op maat gemaakte verhuiskostenvergoeding te vergoeden.



### **Aanbevelingen**

Bij een groot deel van de klachten speelden communicatie en bejegening een rol. Veel onvrede bij klager kan door een goede en vooral tijdige communicatie worden opgelost of zelfs worden voorkomen. Dat geldt voor zowel de rechtstreekse communicatie tussen de corporatie en huurder, als voor de communicatie met tussenpersonen, zoals aannemers (in het geval van renovaties en tuinonderhoud, bijvoorbeeld), en ook met omwonenden van klagers. De klachtenadviescommissie doet dan ook de aanbeveling om zorg te (blijven) dragen voor een goede en duidelijke communicatie. De commissie vraagt in het bijzonder aandacht voor de situaties waarin de corporatie derden inschakelt voor werkzaamheden, zodat voor huurders duidelijk is wie wat doet, wie waarvoor verantwoordelijk is en wie het aanspreekpunt is.

De klachtenadviescommissie realiseert zich dat huurders ook niet altijd 'op hun best' communiceren, maar aangezien de corporatie in deze de professionele partij is, mag van haar net iets meer worden verwacht.

Tijdens meerdere hoorzittingen bleek dat er onduidelijkheid bestond over de interpretatie van gemaakte afspraken tussen huurders en corporaties. De klachtenadviescommissie beveelt dan ook een goede verslaglegging van hetgeen corporaties met hun huurders bespreken.

Daarnaast beveelt de commissie aan om huurders actief en transparant te (blijven) informeren over de rol en functie van de commissie. Het is de commissie namelijk gebleken dat corporaties klagers er niet in alle gevallen op wijzen dat zij hun klacht na de interne klachtafhandeling bij de onafhankelijke klachtenadviescommissie kunnen indienen. Dit is wel wenselijk. De commissie beveelt daarom aan een dergelijke verwijzing als standaard op te nemen in de schriftelijke afhandeling van een intern behandelde klacht.

Tot slot. Helaas is het net als vorig jaar voorgekomen dat enkele corporaties voorafgaand aan een zitting geen zienswijze hebben ingediend of slechts summiere informatie hebben verstrekt. Dit bemoeilijkt het werk van de klachtenadviescommissie en geeft klagers onvoldoende gelegenheid zich gedegen voor te bereiden op een hoorzitting. Aangezien het in het belang van alle betrokkenen is dat de klacht volledig kan worden behandeld tijdens een hoorzitting, beveelt de commissie aan om altijd (tijdig) zorg te dragen voor een zienswijze en relevante stukken.

De klachtenadviescommissie

Zwolle, 25 april 2018