



JAARVERSLAG

Klachtenadviescommissie

2022

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Introductie.....	4
2. Doel van de klachtenadviescommissie	4
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
4. Samenstelling commissie	6
5. Klachten in 2022.....	7
5.1 Verdeling van de 48 ingediende klachten over de woningcorporaties.....	7
5.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie	9
5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie.....	9
5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de woningcorporatie	12
6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties	12
7. Educatie leden klachtenadviescommissie.....	12
8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie	13
9. Financiële vergoeding	13
10. Conclusie en eventuele aanbevelingen.....	13

Bijlagen:

Per woningcorporatie een overzicht van de ontvangen klachten en wijze van afdoening en een overzicht van klachten met betrekking tot de Woningzoeker/woonruimteverdeling en de wijze van afdoening.

Voorwoord

Namens de klachtenadviescommissie bied ik u het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2022. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van mevrouw V.T.M. Nijenstein. Mevrouw M. Knigge heeft de rol van vicevoorzitter vervuld.

De klachtenadviescommissie was in 2022 bevoegd om te adviseren over klachten die gericht waren tegen de volgende woningcorporaties: Beter Wonen IJsselmuiden, SallandWonen, deltaWonen, Openbaar Belang, SWZ, Woonstichting VechtHorst, Vechtdal Wonen en Wetland Wonen.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie onder meer inzicht in het aantal klachten dat zij ontvangen heeft in 2022 en de wijze waarop zij die klachten heeft afgehandeld. De klachtenadviescommissie adviseert met toepassing van het Reglement Klachtenadviescommissie.

De Wet Modernisering van de Huurcommissie regelt de uitbreiding van de taken van de Huurcommissie met de behandeling van geschillen tussen huurders en verhuurders. Het gaat om geschillen die voortkomen uit klachten van huurders over producten en diensten van verhuurders. Uit deze wet volgt dat een ingediende klacht altijd eerst de interne klachtenprocedure van de verhuurder moet doorlopen. Daarna kan een klacht eventueel behandeld worden door de Huurcommissie. De bestuurders van de eerder vermelde woningcorporaties hebben besloten om de klachtenadviescommissie ook een functie te geven in het proces van klachtafhandeling. Namelijk nadat de indiener van een klacht eerst de interne klachtenprocedure van de betreffende woningcorporatie heeft doorlopen, voordat de klacht eventueel voor behandeling aan de Huurcommissie wordt voorgelegd. Deze tussenstap door de klachtenadviescommissie is laagdrempelig en kosteloos. De klachtenadviescommissie adviseert en handelt vanaf 1 mei 2019 volgens het (nieuwe) vastgestelde hierboven genoemde reglement van Aedes. Aedes is de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland.

Begin 2022 golden – net als in 2021 - diverse maatregelen die verband hielden met het heersende coronavirus die ook van invloed waren op de klachtbehandeling door de klachtenadviescommissie. In het algemeen kwam de focus – dus ook van huurders - op andere prioriteiten kwam te liggen. De oorlog in Oekraïne en de hoge inflatie hebben ook effect gehad op de focus van huurders. Hierdoor is het aantal ingediende klachten in 2022 lager dan in 2021. In 2022 heeft de klachtenadviescommissie op verzoek van de Huurdersverenigingen de presentatie, zoals toegezegd in 2021, door kunnen laten gaan. Deze presentatie vond plaats op 2 juni 2022.

Net als in 2021 heeft de commissie in 2022 met vijf leden gewerkt. De sollicitatieprocedure voor een nieuwe voorzitter is in 2022 afgerond:

Per 1 mei 2022 is de heer Mr. F.P. Lomans benoemd als lid en beoogd voorzitter. Zijn termijn als voorzitter start per 1 januari 2023. Daarnaast is in het verband met de aflopende termijnen van andere leden en om gezondheidsredenen van een lid van de klachtencommissie in 2022 naar twee nieuwe leden gezocht. Deze zijn gevonden en per 1 januari 2023 benoemd als nieuwe commissieleden. Een lid is benoemd op voordracht van de Woningcorporaties. Een lid is benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties /-verenigingen. De commissie bedankt de ambtelijk secretarissen van de woningcorporaties voor hun actieve samenwerking in de sollicitatie-werkgroep.

De commissie heeft haar taken met veel voldoening verricht. Voor vragen, op- of aanmerkingen op dit verslag kunt u contact opnemen met het secretariaat van de klachtenadviescommissie.

Namens de klachtenadviescommissie,



Mr. F.P. Lomans
(Voorzitter)

1 maart 2023

1. Introductie

Woningcorporaties zijn verplicht om te beschikken over een klachtenadviescommissie.

Drie Zwolse woningcorporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie. Deze is in de jaren daarna uitgebreid tot de huidige klachtenadviescommissie.

De samenstelling, werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement dat door de directies van de woningcorporaties is goedgekeurd. De huurdervertegenwoordigers van de woningcorporaties hebben ingestemd met dit reglement of daarover een positief advies uitgebracht.

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 behandelt ook klachten over de Woningzoeker en woonruimteverdeling. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan de directeur-bestuurders van de deelnemende woningcorporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende woningcorporaties.

3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie werkt volgens het genoemde 'Reglement klachtenadviescommissie' dat op 1 juli 2021 opnieuw is vastgesteld in verband met de toetreding van Wetland Wonen. Dit reglement is te vinden op de websites van de deelnemende woningcorporaties.

De klachtenadviescommissie (hierna: commissie) wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat, namelijk Secretary Solutions uit Holten. Het externe secretariaat verzorgt de communicatie van de commissie met zowel klager als met de ambtelijk secretaris van de woningcorporatie(s). Ook ondersteunt het externe secretariaat bij de halfjaarlijkse overleggen en het opstellen van het jaarverslag.

Een klager kan een klacht indienen bij de commissie. In het reglement is bepaald wie een 'klager' is. Bijvoorbeeld een (mede)huurder, een ex-huurder, een toekomstig huurder, een koper, een VvE-lid en een woningzoekende.

Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de woningcorporaties beschikbaar is, via e-mail (info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl) of per post (klachtenadviescommissie, p/a/ Secretary Solutions, Dorpsstraat 24A, 7451 BV te Holten).

Het externe secretariaat bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager en verzendt de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende woningcorporatie. De woningcorporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt of dat de commissie de klacht direct kan behandelen. De voorzitter van de klachtenadviescommissie voert de ontvankelijkheidscheck uit. In het reglement is omschreven in welke gevallen de commissie een klacht niet in behandeling neemt. Bijvoorbeeld als de klacht niet eerst is voorgelegd aan de betreffende woningcorporatie. De commissie kan een klacht ook 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.

In veel gevallen handelt de woningcorporatie de klacht alsnog intern af. Als de woningcorporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn (in het algemeen acht weken) afgehandeld heeft, dan kan de commissie de klacht verder in behandeling nemen.

Tijdens een hoorzitting past de commissie regelmatig bemiddelende interventies toe met als doel een oplossing te bereiken voor de woningcorporatie en de klachtindiener. Als er tijdens een hoorzitting een oplossing wordt bereikt, brengt de commissie geen advies uit over de ingediende klacht.

De indiener van de klacht kan zich tijdens een hoorzitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger van de woningcorporatie 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 stukken tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan zowel de klager als aan de woningcorporatie en aan de betreffende leden van de commissie. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en om te reageren op het standpunt van de ander (hoor en wederhoor). Ook stelt de commissie vragen. Het externe secretariaat of een van de commissieleden maakt tijdens de hoorzitting een kort zakelijk verslag dat onderdeel uitmaakt van het advies. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de woningcorporatie dat betrokken is bij de klacht.

De commissie beoordeelt de klacht en brengt daarover advies over een klacht uit aan de directeur-bestuurder van de corporatie tegen wie de klacht is gericht en aan de klager. De directeur-bestuurder maakt daarna zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. De directeur-bestuurder is niet verplicht om het advies van de klachtenadviescommissie over te nemen. Het bestuur van een woningcorporatie kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.

Als in afwijking van het advies een besluit wordt genomen, is de directeur-bestuurder verplicht die afwijking te motiveren. Ook stelt de directeur-bestuurder de Raad van Commissarissen van de woningbouwcorporatie dan van het besluit - met die afwijking - op de hoogte.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de woningcorporatie, dan brengt de commissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt.

4. Samenstelling commissie

De commissie bestaat volgens het reglement uit zes onafhankelijke leden. In 2022 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- Mevrouw V.T.M. Nijenstein (waarnemend) Voorzitter
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- Mevrouw M. Knigge (waarnemend) Vice-voorzitter
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
- De heer S. Scheve Lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020
- De heer W. Verweij Lid
Lid sinds 01-01-2014
Eerste herbenoeming 01-01-2017
Tweede herbenoeming 01-01-2020
Gestopt vanwege persoonlijke omstandigheden per 1 juni 2022
- De heer J.W. Kanis Lid
Lid sinds 01-09-2020
Eerste herbenoeming per 01-09-2023
- De heer Mr. F.P. Lomans Beoogd Voorzitter per 01-01-2023
Lid sinds 01-05-2022
Eerste herbenoeming 01-05-2026

De commissie wordt ondersteund door het externe secretariaat Secretary Solutions uit Holten. Dat doet het secretariaat in nauwe afstemming met de voorzitter en vicevoorzitter van de commissie en de ambtelijk secretarissen van de woningcorporaties.

5. Klachten in 2022

In 2022 registreerde het secretariaat van de commissie 52 klachtendossiers. 10 van deze dossiers voldeden niet aan het begrip klacht, waren alleen een melding of zijn ingetrokken. Hieruit volgt dat in totaal 42 klachtendossiers in behandeling werden genomen. Van de 52 klachten waren 46 klachten specifiek gericht tegen een woningcorporatie en 5 klachten gingen over de Woningzoeker /woonruimteverdeling. 1 klacht was niet gericht tegen een specifieke woningcorporatie en betrof een melding.

5.1 Verdeling van de 48 ingediende klachten over de woningcorporaties

Beter Wonen IJsselmuiden

Bij Beter Wonen IJsselmuiden werd geen klacht ingediend.

DeltaWonen

Bij deltaWonen werden 18 klachten ingediend.

Openbaar Belang

Bij Openbaar Belang werden 3 klachten ingediend.

SallandWonen

Bij SallandWonen werden 3 klachten ingediend.

SWZ

Bij SWZ werden 11 klachten ingediend.

Vechtdal Wonen

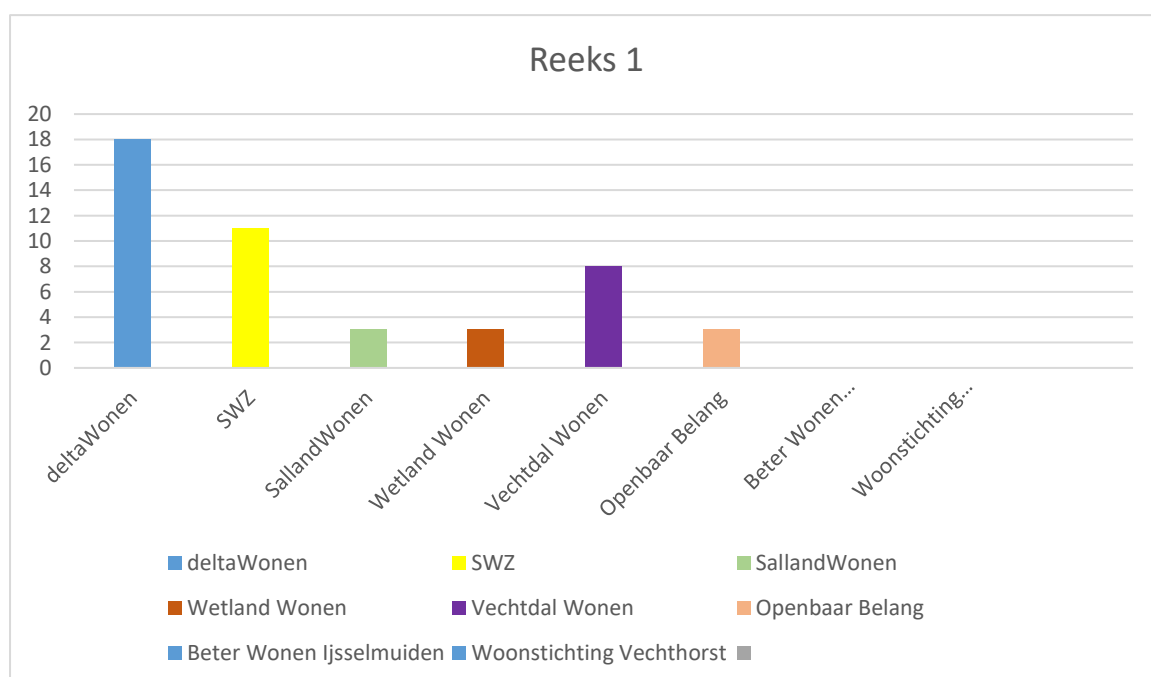
Bij Vechtdal Wonen werden 8 klachten ingediend

Woonstichting VechtHorst

Bij woonstichting VechtHorst werd geen klacht ingediend.

Wetland Wonen

Bij Wetland Wonen werden 3 klachten ingediend



Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2022	Aantal klachten in 2021	
Beter Wonen IJsselmuiden	0	0	
DeltaWonen	18	26	
Openbaar Belang	3	4	
SallandWonen	3	2	
SWZ	11	23	
Woonstichting VechtHorst	0	2	
Vechtdal Wonen	8	4	
Wetland Wonen	3	0	
Woningzoeker/woonruimteverdeling algemeen	5	14	
Melding algemeen	1		
TOTAAL AANTAL KLACHTEN woningcorporaties	52	75	

Tabel 1: Vergelijk 2022 met 2021 klachten over de woningcorporaties en Woningzoeker/woonruimteverdeling

Woningzoeker/woonruimte verdeling

In 2022 hadden 5 klachten betrekking op de Woningzoeker/woonruimteverdeling. Deze klachten worden volgens de reguliere procedure behandeld.

Als een klacht over Woningzoeker/ woonruimteverdeling niet aan een woningcorporatie kon worden toegewezen, heeft conform afspraak Openbaar Belang in 2022 die klachten behandeld.

In 2022 werd een (1) klacht over Woningzoeker/woonruimteverdeling afgehandeld door Openbaar Belang en twee (2) klachten door deltaWonen. Een klacht was niet-ontvankelijk. Een klacht over de Woningzoeker/woonruimteverdeling was niet specifiek tegen een woningcorporatie ingediend.

5.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie

Van de 46 over de woningcorporaties ingediende klachten, waren zes klachten niet-ontvankelijk. De overige 40 klachten zijn in behandeling genomen. Op 1 januari 2023 hadden de deelnemende woningcorporaties 30 klachten afgehandeld, waarvan er vier klachten door de commissie zijn behandeld en de overige 10 klachten waren nog in behandeling bij de woningcorporaties. Zie tabel 2.

De commissie ontving in 2022 geen opmerkingen van klachtindieners over de administratieve werkzaamheden die het secretariaat van de commissie heeft uitgevoerd.

Tabel 2: Totaal aantal klachten (49) door woningcorporaties behandeld of nog in behandeling:

Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2022	Afgehandeld door woningcorporatie	Behandeld door commissie	Nog in behandeling
Beter Wonen IJsselmuiden	0	-	-	-
DeltaWonen ^{*1} -3	18	9	4	2
Openbaar Belang	3	2	-	1
SallandWonen	3	1	-	2
SWZ ^{*2} -2	11	7	-	2
Woonstichting VechtHorst	0	-	-	-
Vechtdal Wonen ^{*3} -1	8	4	-	3
Wetland Wonen ^{*4} -1	3	2	-	-
TOTAAL AANTAL IN 2022	46 (-7 = 39)	25	4	10

- (1) Twee van de 18 bij deltaWonen ingediende klachten zijn niet in behandeling genomen vanwege de niet-ontvankelijkheid. Een (1) klacht is tijdens de behandeling ingetrokken.
- (2) Twee van de 11 bij SWZ ingediende klachten zijn niet in behandeling genomen vanwege de niet-ontvankelijkheid.
- (3) Een van de acht klachten bij Vechtdal Wonen zijn niet in behandeling genomen vanwege de niet-ontvankelijkheid.
- (4) Een van de drie klachten bij Wetland Wonen zijn niet in behandeling genomen vanwege de niet-ontvankelijkheid.

5.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

De commissie heeft in 2022 4 klachten in behandeling genomen.

- A.** Bij deltaWonen behandelde de commissie vier klachten tijdens hoorzittingen. Over drie van deze vier klachten heeft de commissie een advies uitgebracht. Tijdens een hoorzitting heeft de commissie afgesproken de resultaten van het onderzoek in de winter af te wachten. Daarom is de termijn voor het eventueel uitbrengen van een advies in deze klachtenzaak verdaagd tot begin 2023.
- B.** Bij Vechtdal Wonen behandelde de commissie een klacht die nog open stond vanaf 2021.
- C.** Bij de overige corporaties behandelde de commissie geen klachten.

Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie over 2022

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Afdoening zonder hoorzitting & met advies	Afdoening met hoorzitting en zonder advies	Afdoening met hoorzitting en advies	Uitgebrachte adviezen
DeltaWonen	4	-	1	3	3
SWZ	-	-	-	-	-
Openbaar Belang	-	-	-	-	-
VechtHorst	-	-	-	-	-
Vechtdal Wonen	-	-	-	-	-
TOTALEN	4	-	1	3	3

Tabel 3a: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie over 2021 in 2022

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Afdoening zonder hoorzitting & met advies	Afdoening met hoorzitting en zonder advies	Afdoening met hoorzitting en advies	Uitgebrachte adviezen
DeltaWonen	-	-	-	-	-
SWZ	-	-	-	-	-
Openbaar Belang	-	-	-	-	-
VechtHorst	-	-	-	-	-
Vechtdal Wonen	1	-	-	1	1
TOTALEN	1	-	-	1	1

5.4 Inhoud adviezen en beslissing van de woningcorporatie

In de 3 schriftelijk uitgebrachte adviezen, adviseerde de commissie vooral over technische en communicatieve aspecten. Per klachtaspect adviseerde de commissie op de mate van gegrond- en ongegrondheid. Eén advies is verdaagd naar 2023. Van de 3 uitgebrachte adviezen werden alle 3 adviezen volledig overgenomen door de directeur bestuurders.

Voor het schriftelijk uitgebrachte advies over de klacht uit 2021 adviseerde de commissie in 2022 de klacht deels gegrond, deels ongegrond te verklaren. De beslissing van de woningcorporatie na het advies is op 31 december 2022 nog niet ontvangen.

Tabel 4: Soort advies en beslissing van de woningcorporatie op het advies

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
DeltaWonen	3	gegrond deels ontvankelijk en deels gegrond en deels niet ontvankelijk en ongegrond	Advies is overgenomen
	1	Wel hoorzitting gehouden. Nog geen advies uitgebracht. De behandeltermijn is verdaagd tot 01-01-2023	-
TOTALEN	4	Totaal 3 adviezen uitgebracht	

6. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de commissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de woningcorporaties. 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 tussen de leden van de commissie en de ambtelijk secretarissen. Hierbij draagt de ambtelijk secretaris namens zijn woningcorporatie de verantwoordelijkheid voor het overleg en de informatievoorziening. De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere woningcorporatie. De directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie geeft in het halfjaarlijkse overleg informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de woningcorporatie zelf. In 2022 vonden deze overleggen plaats op 7 april, met inbreng van de directeur van Wetland Wonen en op 3 november met de inbreng van de directeur van Openbaar Belang.

7. Educatie leden klachtenadviescommissie

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de commissie een cursus volgen waarin de wettelijke rol en verantwoordelijkheden van de klachtenadviescommissie aan de orde komen. In 2022 zijn geen trainingen gevolgd.

8. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In 2022 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de commissie, onder meer op 3 november.

9. Financiële vergoeding

Leden van de commissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is de jaarlijkse prijsindexering van toepassing. Dit betreft een toelage per hoorzitting. De commissie bestaat tijdens hoorzittingen uit drie leden: een voorzitter en twee commissieleden. Een vierde lid notuleert.

De volgende vergoedingen waren in 2022 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 250,00

Vergoeding per zitting lid: € 200,00

Vergoeding per zitting notulerende lid: € 250,00

De vergoeding voor het externe secretariaat wordt separaat betaald door de woningcorporaties.

10. Conclusie en eventuele aanbevelingen

In 2022 ontving de commissie 52 klachten. Dit zijn 23 klachten minder dan in 2021 (75). Naast dat het aantal klachten gedaald is, zijn ook de zaken die door de commissie behandeld moesten worden gedaald. In 2022 behandelde de commissie 4 klachtenzaken. In 2021 behandelde de commissie 15 klachtenzaken.

Daarnaast waren er in 2022 nog negen klachten uit 2021 in behandeling. Eén van die klachten is tijdens een hoorzitting behandeld. De overige 8 klachten zijn intern door de betreffende woningcorporatie afgehandeld.

De commissie vindt het een goede zaak dat het merendeel van de ingediende klachten door de woningcorporaties zijn afgehandeld. Het gezamenlijk bereiken van een oplossing voor de ingediende klacht - zonder interventie van de commissie - komt ten goede van de onderlinge relatie tussen een huurder en een verhuurder.

De klachtenadviescommissie