



Jaarverslag

Klachtencommissie Wonen

2015

maart 2015

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Reglement	3
3.	Organisatie	3
3.1	Doel	3
3.2	Taken van de klachtencommissie	3
3.3	Samenstelling	3
3.4	Secretariaat	4
3.5	Vergaderingen	4
3.6	Publiciteit	4
4.	Werkwijze	5
5.	Behandeling van de klachten	5
6.	Andere activiteiten	6
7.	Tenslotte	6
8.	Bijlage	8
8.1	Klacht ingediend in 2014 en afgehandeld in 2015	8
8.2	Klachten ingediend in 2015 en afgehandeld in 2015, in totaal 10	8

1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2015 van de Klachtencommissie Wonen. De Klachtencommissie Wonen (KCW) werkt voor vijf woningbouwstichtingen, te weten:

- Noordwijkse Woningstichting (NWS) te Noordwijk;
- Woningstichting Stek te Lisse;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua te Noordwijkerhout;
- Woonstichting Vooruitgang te Sassenheim;
- Woningstichting Warmunda te Warmond.

In de bijlage wordt een samenvatting gegeven van de in 2015 behandelde klachten.

2. Reglement

De commissie verricht haar werkzaamheden op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen. Dit reglement is op 1 januari 2011 vastgesteld door de besturen van de stichtingen die bij de commissie zijn aangesloten. In het reglement staan de spelregels voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht.

3. Organisatie

3.1 Doel

Het doel van de klachtencommissie staat in het reglement omschreven.

De klachtencommissie heeft tot doel:

- huurders en huurdersorganisaties die hen vertegenwoordigen in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en hun bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de verhuurder met haar huurders heeft;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om gehoord te worden;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de verhuurder.

3.2 Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie staan ook in het reglement en zijn:

- advies uitbrengen aan het bestuur met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten;
- naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het te voeren beleid.

3.3 Samenstelling

De leden van de KCW worden benoemd door de besturen gezamenlijk waarbij elk lid van de klachtencommissie door een van de aangesloten stichtingen wordt voorgedragen.

Bij toerbeurt draagt elk van de aangesloten stichtingen een lid voor uit de kring van de huurders of de verhuurders volgens een nader vast te stellen rooster.

De totale samenstelling dient zodanig te zijn dat er twee leden uit de kring van de verhuurders en drie uit de kring van de huurders afkomstig zijn. De voorzitter is een onafhankelijke buitenstaande dat wil zeggen niet afkomstig uit de kring van de aangesloten stichtingen of de huurdersorganisaties.

Aan het begin van 2015 waren er twee vacatures in de KCW, ontstaan door het overlijden in 2014 van het lid benoemd op voordracht van de Vooruitgang en het vertrek van het lid benoemd op voordracht van Warmunda. Gelukkig kon aan het begin van het jaar 2015 in beide vacatures worden voorzien door benoeming van respectievelijk de heren Lemmers en Van Dam.

In 2015 waren mw. De Boer en dhr. Roos aftredend. Beiden zijn door de besturen benoemd voor een nieuwe periode van vier jaar.

De samenstelling van de commissie aan het eind van 2015 is als volgt:

- mw. F.J.R. de Boer, onafhankelijk voorzitter, aftredend in mei 2019;
- dhr. K.P. Barnhoorn, verhuurdersvertegenwoordiging, namens de Noordwijkse Woningstichting, aftredend in mei 2016;
- dhr. J. Roos, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Sint Antonius van Padua, aftredend in mei 2019;
- mw. C.P.G. van Duin-Van Rooijen, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Stek, aftredend in mei 2016;
- dhr. A. Lemmers, huurdersvertegenwoordiging, namens woonstichting Vooruitgang, aftredend in mei 2018;
- dhr. C. van Dam, verhuurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Warmunda, aftredend in 2018.

3.4 **Secretariaat**

In het secretariaat wordt voorzien door bureau Right Hand; secretaris van de Klachtencommissie Wonen is mw. S.J. Jansen-Tack.

3.5 **Vergaderingen**

De commissie houdt haar vergaderingen in het kantoor van een van de stichtingen, volgens een jaarlijks vastgesteld schema.

Een vergadering wordt uitsluitend gehouden als daartoe reden is. Wanneer er geen klachten zijn die in een vergadering behandeld dienen te worden en geen andere agendapunten, wordt de vergadering geannuleerd. De commissie heeft in het jaar 2015 vier keer vergaderd. Daarnaast hebben enkele leden van de commissie ter plaatse een situatie waarover geklaagd werd in ogenschouw genomen.

Om een oordeel te kunnen geven over één klacht vond de KCW het nodig een hoorzitting te houden. Klagers en een vertegenwoordiging van de corporatie werden daarvoor uitgenodigd.

3.6 **Publiciteit**

Op de websites van alle stichtingen staat informatie over de Klachtencommissie Wonen.

4. Werkwijze

Binnengekomen klachtenformulieren, klachtbrieven en/of e-mails met daarin een klacht, worden door de secretaris aan de leden toegezonden; de voorzitter doet een voorstel voor de wijze van behandeling.

Als de commissie besluit schriftelijke informatie te vragen aan de stichting, ontvangt de bestuurder een verzoek om inlichtingen te geven en die stukken uit het dossier te verschaffen die voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kunnen zijn. De bestuurder zendt deze stukken aan de commissie toe. Vervolgens bestuderen de leden van de commissie de klacht en de informatie die daarover is verzameld, zowel van de kant van klager, als van de stichting. In een vergadering wordt vervolgens besloten hoe de klacht verder zal worden behandeld.

Als de commissie dat nodig acht wordt een hoorzitting gehouden, waarop de klager en vertegenwoordigers van de corporatie kunnen worden gehoord.

Als de klachtbehandeling moet worden afgesloten met een schriftelijk rapport en advies dan wordt het concept daarvan aan de leden ter goedkeuring voorgelegd.

Het is ook mogelijk de behandeling van een klacht geheel schriftelijk af te doen.

5. Behandeling van de klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog één klacht uit 2014 in behandeling op 1 januari 2015. In het jaar 2015 kwamen er 11 nieuwe klachten binnen. Daarvan was één klacht nog niet afgehandeld op 1 januari 2016.

klachten	klachtnr.	woningstichting	afhandeling
ingediend in 2014 en afgehandeld in 2015			
1 N08	NWS		gedeeltelijk gegrond
ingediend in 2015 en behandeld in 2015			
1	S01	Stek	bemiddeling
1	S02	Stek	ongegrond
1	N3	NWS	ongegrond
1	S04	Stek	gegrond
1	W05	Warmunda	niet ontvankelijk
1	A06	Padua	bemiddeling
1	N09	NWS	ongegrond
1	S10	Stek	bemiddeling
1	S12	Stek	ongegrond
1	S13	Vooruitgang	ongegrond

Totaal ingediend in 2015: 11 klachten: 5 over Stek, 1 over Vooruitgang, 2 over de NWS, 1 over Warmunda, 2 over Padua; daarvan is 1 nog in behandeling in 2016.

6. Andere activiteiten

De Klachtencommissie Wonen is in 2015 uitgenodigd voor:

- NWS: nieuwjaarsreceptie op 8 januari 2015;
- Padua: feestelijke bijeenkomst bij de start van de tweede bouwphase Puyckendam op 27 augustus 2015;
- Stek: feestelijke bijeenkomst bij de oplevering van Romeo in Hillegom op 1 december 2015;
- Vooruitgang: uitnodiging symposium en officiële opening SassemBourg op 12 december 2015
- NWS: afscheid van directeur-bestuurder, dhr. A. Uilkema op 15 december 2015

De leden van de commissie zijn zo veel mogelijk bij deze gebeurtenissen aanwezig geweest.

7. Tenslotte

In de voorgaande jaren constateerde de Klachtencommissie dat de nadruk van haar werk steeds meer op de bemiddeling kwam te liggen. Op zichzelf is daar niets op tegen, omdat een van de doelen van het werk van de Klachtencommissie immers is *“bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en hun bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de verhuurder met haar huurders heeft”*.

Als daarvoor nodig is om het standpunt van de klagende huurder uiteen te zetten aan de verhuurder zodat die hem alsnog begrijpt, of om omgekeerd de ingewikkelde brief van de verhuurder uit te leggen aan de in het onzekere verkerende huurder, wil de Klachtencommissie daarin zeker een taak vervullen.

Maar eigenlijk zou een dergelijke tussenkomst van de Klachtencommissie overbodig moeten zijn en moet zij zich toeleggen op het behandelen van klachten die voortkomen uit een geschil.

Eenvoudige misverstanden over en weer zouden verhuurder en huurder samen moeten kunnen oplossen.

Met een zekere tevredenheid stelt de Klachtencommissie dan ook vast dat zij over het jaar 2015 minder bemiddelingszaken heeft gedaan (3) en meer onderzoeken, waarbij zij een geschil moest beslechten.

In vijf gevallen was de klacht ongegrond en had de verhuurder juist en voldoende zorgvuldig zijn taak ten opzichte van de huurder vervuld. Het is dan ook goed om dat klip en klaar aan de huurder te laten weten.

In twee gevallen oordeelde de Klachtencommissie dat de verhuurder een of meer steken had laten vallen. En met een dergelijk oordeel kan de verhuurder zijn voordeel doen.

De Klachtencommissie heeft elf klachten afgehandeld; of dat veel of weinig is.....? Wie van klein bier houdt heeft geen behoefte aan een wereldcup vol champagne.

Ook in dit verslagjaar heeft de Klachtencommissie verschillende malen informatie en medewerking van de corporaties gevraagd en op dit punt ziet zij zeker een verbetering. De corporaties reageren bijna in alle gevallen binnen de gestelde termijn van 14 dagen; de informatie die wordt verschaft is duidelijk en zo nodig voorzien van bijlagen. Over de medewerking bij het onderzoek heeft de Klachtencommissie niet te klagen. En dat is een belangrijke constatering. Want het is niet erg om te merken dat er iets fout gegaan is, maar het is wel fout om daarvan niets te willen laten merken. Een compliment voor de medewerkers van de corporaties is hier op zijn plaats.

Klachtencommissie Wonen
Mw. F.J.R. de Boer, voorzitter

8. Bijlage

8.1 Klacht ingediend in 2014 en afgehandeld in 2015

Klacht, dossiernummer KCW14-N08, NWS

gedeeltelijk gegrond

Deze klacht is van een groep bewoners van een complex in Noordwijk. Het leek te gaan over technische problemen in het complex waarin zij wonen. Kou- en tochtproblemen spelen al sinds de bouw van de woningen in 2004-2005 een rol. De klachtencommissie heeft een oriënterend gesprek gehouden met een afvaardiging van de huurders en daarin is de klacht gedefinieerd als: de NWS neemt ons niet serieus.

De KCW achtte het nodig om een hoorzitting te organiseren om de feiten op tafel te krijgen. Tijdens deze hoorzitting is aan de hand van vier voorbeelden de gang van zaken in het reguliere overleg tussen de corporatie en de bewonerscommissie besproken en is nagegaan hoe daarin afspraken worden gemaakt en nagekomen. De commissie heeft daaromtrent geoordeeld dat beide partijen in hun gezamenlijk overleg steken hebben laten vallen: afspraken werden niet goed nageleefd en ook het informeren van elkaar (bewonerscommissie en NWS) liet te wensen over. Omdat de commissie alleen een oordeel mag geven over de NWS heeft ze de klacht 'enigszins gegrond' verklaard. Ook heeft ze aanbevolen om in het overleg uit te gaan van een gezamenlijk belang en een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

8.2 Klachten ingediend in 2015 en afgehandeld in 2015, in totaal 10

Klacht, dossiernummer KCW15-S01, Stek

bemiddeling

De klager gaf aan dat hij ontevreden was over de manier waarop de woningcorporatie zijn klacht over vocht in de woning afhandelde. Nadat de klager zijn klacht had ingediend zijn toezeggingen gedaan dat er actie zou worden ondernomen. Er zou een elektronisch ventilatiesysteem worden aangebracht en onder de woning zouden zand en schelpen worden gestort. Het aanbrengen van een ventilatiesysteem bleek niet mogelijk te zijn en verdere actie bleef uit. Pas nadat de klager verschillende keren en op verschillende manieren had aangedrongen op een oplossing werd er iets gedaan. Klager verwachtte dat de voorgestelde maatregelen zouden helpen; hij vond de communicatie met de verhuurder onder de maat, maar liet weten dat het vertrouwen in de verhuurder was hersteld. Daarom hoefde de KCW geen uitspraak te doen.

Klacht, dossiernummer KCW15-S02, Stek

ongegrond

Deze klacht ging over oneerlijke behandeling bij een verzoek tot woningruil. De klaagster had om een woningruil gevraagd en door Stek was de indruk gewekt dat ze daarvoor in aanmerking zou komen. Toen het zover was bleek de huurprijs dermate omhoog gegaan te zijn dat de woning aangemerkt werd als 'vrije sector' woning. Voor klaagster was dit financieel geen haalbare kaart meer. Ze klaagde over het feit dat er door Stek valse hoop is gecreëerd door haar en haar ruilpartner een motivatiebrief te laten schrijven. De Klachtencommissie stelde vast dat het antwoord van Stek in de verschillende fasen van de aanvraag tot woningruil formeel correct en duidelijk geweest is. Voor klaagster waren de gevolgen van de beleidswijziging bij Stek niet duidelijk te voorzien en het zou goed geweest zijn als Stek daarvoor begrip had getoond. De KCW concludeerde dat er geen sprake was van ongelijke en dus oneerlijke behandeling. Wel vond de commissie dat het de woningcorporatie had gesierd als hierover duidelijker gecommuniceerd was.

Daarom heeft ze Stek aanbevolen om klager uit te nodigen voor een gesprek. Stek heeft deze aanbeveling overgenomen.

Klacht, dossiernummer KCW15-N03, NWS

ongegrond

De klacht betrof een situatie van overlast waar de NWS al langere tijd mee bekend was. Klager klaagde over geluidsoverlast van burens boven hem en de burens hadden op hun beurt last van klager. Er werden door de NWS een aantal maatregelen genomen, maar die mochten niet baten. De commissie concludeerde dat de NWS voldoende moeite heeft gedaan om tot een oplossing te komen. Helaas leidde dat niet tot resultaat.

Klacht, dossiernummer KCW15-S04, Stek

gegrond

Nadat in de woningen van klagers een nieuw raam met ventilatierooster in de westgevel van de woning is aangebracht hadden zij last van tocht. Commissieleden zijn ter plekke gaan kijken en concludeerden dat het sluiten van het ventilatierooster een goede oplossing zou zijn om tocht in de woning te voorkomen. Het bleek dat het voor de huurder moeilijk was om dit rooster te bedienen. Op aanbeveling van de commissie heeft Stek een voorziening aangebracht waardoor de ventilatieroosters gemakkelijk geopend en gesloten kunnen worden. Het probleem was daarmee opgelost.

Klacht, dossiernummer KCW15-W05, Warmunda

niet ontvankelijk

(en daarom niet in behandeling genomen)

Er was een klacht over een aantal zaken waaraan Warmunda niet zou hebben voldaan. De klacht was niet gespecificeerd en zeer globaal omschreven. De Klachtencommissie constateerde dat de klager inmiddels de woning had verlaten en geen huurder meer was van Warmunda. In dit geval zou behandeling van de klacht, als die nader zou worden gespecificeerd, het beoogde doel niet meer treffen. Daarom is de klacht niet verder in behandeling genomen, en als niet ontvankelijk terzijde gelegd.

Klacht, dossiernummer KCW15-A06, Padua

bemiddeling

Deze klacht ging over een vlaggenmast van de burens die het zicht van klagers beperkte als er een vlag aan wapperde. Klagers hadden hierover een aantal keer een brief geschreven, maar een reactie daarop bleef uit. De commissie heeft de klacht weer onder de aandacht van Padua gebracht, zij hebben excuus aangeboden en alsnog antwoord gegeven op de klachtbrieven. Dat was voldoende voor de klagers.

Klacht, dossiernummer KCW15-N09, NWS

ongegrond

Deze klacht ging over scheuren die zouden zijn ontstaan in de woning naar aanleiding van het plaatsen van een steiger aan de buitenmuur van de woning. Navraag bij de NWS leerde dat de scheuren niet zijn ontstaan door de steiger, maar dat het ging om krimp- en zetscheuren. De huurder dient deze zelf te repareren, tenzij er sprake is van beschadigd stucwerk. Regel is dat schade aan het interieur van een huurwoning in beginsel een zaak is voor de inboedelverzekering van de huurder. De huurder ging in eerste instantie akkoord met het zelf sauzen van de woning, maar claimt achteraf alsnog dat de NWS de hele woning opnieuw moet sauzen. De NWS heeft deze claim schriftelijk afgewezen. De commissie concludeerde dat de NWS daarmee correct heeft gehandeld. Zij legde de reactie voor aan de klager en die heeft daarop niet meer gereageerd.

Klacht, dossiernummer KCW15-S10, Stek**bemiddeling**

De klaagster klaagde namens meerdere bewoners uit haar straat. Het betrof de renovatie die in 2014 was gedaan. Er ontstonden daarna klachten over kou, tocht, geluidsoverlast, stank. Stek zou daar niets aan hebben gedaan. Bij navraag bleek dat Stek de klachten had onderzocht en brieven aan de bewoners had gestuurd om toestemming te vragen om in hun woning aanpassingen te doen. Bewoners weigerden dit aanvankelijk want 'zij wachten op de klachtencommissie'. De Klachtencommissie heeft aangegeven dat dit op een misverstand berustte; een klacht wordt pas in behandeling genomen als huurders zijn uitgepraat met de verhuurder. Daarom is hen aangeraden te reageren op het aanbod van Stek. Mochten er problemen zijn nadat de werkzaamheden zijn afgerond, dan kunnen de huurders alsnog een klacht indienen. De commissie ontving een aantal maanden later een brief van Stek dat de werkzaamheden inmiddels waren afgerond. Daarop is van klaagster geen reactie meer ontvangen.

Klacht, dossiernummer KCW15-S12, Stek**ongegrond**

De klagers stuurden een brief met een klacht over het slechte onderhoud van hun woning. Zij klaagden dat er te veel vocht in de woning is en dat leidt tot schimmelvorming. Ook de ventilatie zou niet in orde zijn. In een reactie gaf Stek aan dat zij de woning meerdere malen hebben bezocht en de huurders hebben gewezen op het goed ventileren van de woning. Ook is een extra ventilatievoorziening aangebracht. De commissie heeft deze informatie aan de huurders voorgelegd en daarop hebben zij niet meer gereageerd.

Klacht, dossiernummer KCW15-V13, Vooruitgang**ongegrond**

Deze klacht ging over aanpassingen in de woning waarvan Vooruitgang aangaf dat dit voor rekening van de huurder komt. Leden van de commissie brachten, samen met de opzichter van Vooruitgang, een bezoek aan deze woning. Ook zij constateerden dat er beschadigingen waren aan de verf en aan de deuren en plinten. Deze huurder woont al sinds 1989 in de woning en heeft geen onderhoud in de woning gepleegd. De commissie concludeerde dat Vooruitgang de huurder goed heeft geïnformeerd en gereageerd heeft op haar klachten. De Klachtencommissie Wonen heeft naar het huurcontract en de algemene regelingen gekeken en is van oordeel dat Vooruitgang gelijk heeft dat het onderhoud waarom het hier gaat voor rekening van de huurder komt; zij achtte daarom de klacht ongegrond.

8.3 Klacht ingediend in 2015 en nog niet afgehandeld

Klacht, dossiernummer KCW15-A11, Padua

Deze klacht betreft het feit dat de tuin schuin afloopt in de richting van de woning waardoor de woning zeer vochtig is. Een van de redenen hiervan is dat de weg die aansluit aan de woning, hoger ligt dan de woning zelf. De klaagster kwam rechtstreeks met deze klacht bij de commissie en was nog niet uitgepraat met Padua. Daarom heeft de commissie haar eerst naar de verhuurder Padua verwezen. Padua heeft een aantal maatregelen getroffen. Van Padua kreeg de commissie bericht dat klaagster hen niet wil ontvangen in de woning en niet meer met hen in gesprek wil gaan. Daarna meldde klaagster zich opnieuw bij de commissie, omdat ze uitgepraat was met de verhuurder. De commissie besloot daarop een bezoek te brengen aan de tuin en woning van klaagster, samen met een opzichter van Padua, om zich zo een oordeel over de klacht te kunnen vormen.