

Jaarverslag 2019

Regionale
Klachten Advies Commissie
Hoeksche Waard

Voorwoord

De Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard - hierna te noemen klachtencommissie – beoogt met dit jaarverslag alle belangstellenden, zowel huurders, medewerkers als andere relaties van HW Wonen, een beeld te geven van de gang van zaken van het afgelopen jaar. In dit jaarverslag wordt ingegaan op de werkzaamheden van de klachtencommissie en in het verlengde daarvan geeft het verslag inzicht in de wijze waarop HW Wonen in het afgelopen jaar is omgegaan met klachten van huurders.

Het jaar 2019 was voor ons als klachtencommissie een verlengstuk van de voorgaande jaren. Slechts een gering aantal klachten heeft ons bereikt. Dat is voor de commissieleden een bevestiging dat HW Wonen ook in 2019 weer serieus is omgegaan met haar huurders.

Naast de klachtenafhandeling stond 2019 in het teken van het updaten van het klachtenreglement als gevolg van de herziene Woningwet. In een samenspel tussen de klachtencommissie, het ambtelijk secretariaat, HW Wonen en het Huurdersplatform is een overzichtelijke brochure tot stand gekomen. Daarmee is ook in de toekomst de toegang tot de klachtencommissie geborgd.

M.A. Alblas,
Voorzitter

Inhoud

Voorwoord.....	1
1. Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard.....	3
2. Klachtenreglement.....	5
3. Klachtenbehandeling	6
4. Klachten.....	8
5. Vergelijking met vijf voorgaande jaren	9
6. Diversen	10

1. Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard

HW Wonen is een maatschappelijk betrokken woningcorporatie. HW Wonen is 1 januari 2010 ontstaan uit een fusie; de woningstichting is de enige woningcorporatie in de Hoeksche Waard. In de Hoeksche Waard bezit HW Wonen ongeveer 10.000 huurwoningen en voorziet daarmee een groot deel van de Hoeksche Waardse huishoudens van woonruimte.

De klachtencommissie van HW Wonen, de Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard, is door de rechtsvoorgangers van HW Wonen op 10 december 2002 in het leven geroepen voor huurders die klachten hebben over het functioneren van de woningcorporatie.

De klachtencommissie adviseert het bestuur over de klachtenafhandeling volgens het klachtenreglement dat is vastgesteld door HW Wonen. De klachtencommissie is in haar advies onafhankelijk van HW Wonen. Om die onafhankelijkheid te benadrukken, geeft de klachtencommissie een eigen jaarverslag uit.

1.1. Even voorstellen...

De klachtencommissie telt drie leden en een voorzitter. Geen van de leden heeft een relatie als bestuurder, werknemer, toezichthouder of huurder met de corporatie.

Het bestuur van HW Wonen benoemt de leden van de klachtencommissie, deels mede op voordracht van het Huurdersplatform. HW Wonen faciliteert het secretariaat van de klachtencommissie door het leveren van een ambtelijk secretaris.

Met instemming van het Huurdersplatform heeft per 1 januari 2020 de herbenoeming plaatsgevonden van commissielid de heer H. Korpershoek.

De samenstelling van de klachtencommissie was in 2019 als volgt:

		Benoemd tot	Wel / niet herkiesbaar
Mw. M.A. Alblas	Voorzitter	01-07-2021	Wel herkiesbaar
Dhr. A.A. Clements Sparreboom	Vice-voorzitter	01-07-2021	Wel herkiesbaar
Dhr. A.J. Verzijl	Commissielid	01-01-2022	Wel herkiesbaar
Dhr. H. Korpershoek	Commissielid	01-01-2024	Wel herkiesbaar
Mw. A.C. Groenendijk	Ambtelijk Secretaris	-	-

In 2019 is het reglement van de Klachten Advies Commissie aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. Zie ook hoofdstuk 2. Eén van de wijzigingen in het reglement is de benoemingsperiode van de commissieleden. Commissieleden worden volgens het nieuwe reglement benoemd voor een periode van vier jaar (in plaats van drie); de zittingstermijn kan tweemaal verlengd worden met vier jaar. In relatie hiermee ontvangt het bestuur van HW Wonen tijdens het voorjaarsoverleg medio april 2020 een aangepast rooster van aftreden zodat de commissie ook op dit onderdeel compliant is.

1.2. Het doel

De klachtencommissie heeft als doel het waarborgen van een goede klachtbehandeling bij HW Wonen. De klachtencommissie bereikt dit doel door het uitbrengen van formele adviezen aan het bestuur van HW Wonen en aan klagers.

De klachtencommissie bevordert de relatie die HW Wonen met haar huurders heeft. In zekere zin draagt de klachtencommissie bij aan het waarborgen van het functioneren van HW Wonen. Verder vertaalt de klachtencommissie de wensen en behoeftes van huurders die soms het gevoel hebben dat ze niet worden gehoord.

De klachtencommissie adviseert het bestuur van HW Wonen over de afhandeling van de klacht. Belangrijk is dat de klachtencommissie haar adviezen onafhankelijk van het bestuur kan uitbrengen. Als basis voor de adviezen dienen de regels zoals vastgelegd in het klachtenreglement.

Voor huurders betekent dit in de praktijk dat als zij er met HW Wonen niet uitkomen, zij zich kunnen wenden tot de klachtencommissie. Voorwaarde is wel dat zij hun klacht eerst schriftelijk bij HW Wonen kenbaar hebben gemaakt. Volgt er geen antwoord van HW Wonen of is de klant ontevreden over het antwoord, dan kan de huurder de onafhankelijke klachtencommissie inschakelen.

Het bestuur van HW Wonen vindt in de klachtencommissie een onafhankelijk en kundig orgaan dat inhoudelijk kan adviseren over conflictsituaties met huurders. Het advies van de klachtencommissie is zwaarwegend voor het bestuur van HW Wonen. In hoofdstuk 3.3. vindt u hier meer informatie over.

Privacy

Door HW Wonen wordt in het kader van klachtenbehandeling informatie verstrekt. De secretaris verstrekt de informatie aan de klachtencommissie met behulp van een beveiligd systeem. Hiermee worden datalekken voorkomen.

Bij informatiedeling en communicatie volgt de klachtencommissie de privacyregels en de regels overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De commissieleden beschouwen de informatie die zij vanuit hun functie inzien als zeer vertrouwelijk. Met het oog hierop hebben de commissieleden in 2019 een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

2. Klachtenreglement

Als gevolg van de Woningwet is in 2019 het reglement van de Klachten Advies Commissie aangepast. Enkele afwijkingen ten opzichte van het 'oude' reglement hebben betrekking op onder andere de samenstelling van de commissie, de duur van benoemingsperiodes, de afhandeling van een klacht na een uitspraak, de bescherming van persoonsgegevens en de uitgebreidere rol van huurdersorganisaties bij (her)benoemingen.

Nadat het bestuur advies heeft ingewonnen bij het Huurdersplatform heeft het bestuur besloten het aangepaste reglement (inclusief aanvullingen vanuit het Huurdersplatform) vast te stellen.

De commissie heeft besloten twee brochures te ontwikkelen; één met daarin het reglement en een prettig en duidelijk leesbare informatiebrochure waarin beschreven staat welke klachten in behandeling genomen worden, op welke manier een klacht ingediend kan worden en hoe de commissie een klacht behandelt.

Het Huurdersplatform is ook in de gelegenheid gesteld te reageren op de concept brochures. Suggesties van het Huurdersplatform zijn in de definitieve brochures verwerkt.

Het klachtenreglement beschrijft de mogelijkheden en de werkwijze van de klachtencommissie. In het klachtenreglement staan de regels voor de wijze waarop de klachtencommissie hoort te functioneren. Er is tevens een begripsomschrijving van verschillende termen in terug te vinden. Wat is een klacht en hoe werkt het klachtenformulier? Wanneer is een klacht ontvankelijk? In het klachtenreglement staan verder de regels voor wat betreft de samenstelling van de klachtencommissie en de benoeming en het ontslag van de commissieleden. Ook zijn de taken en bevoegdheden in het reglement beschreven.

Als er een klacht binnenkomt, beoordelen de secretaris en de voorzitter in eerste instantie of de klacht in de zin van het klachtenreglement ook echt een klacht is. De klager ontvangt binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht en of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Niet ontvankelijk?

Als een klacht niet behandeld kan worden, omdat deze niet voldoet aan de eisen die daaraan zijn gesteld in het klachtenreglement, dan wordt een klacht niet ontvankelijk verklaard. Het gaat bijvoorbeeld om klachten die niet eerst zijn gemeld aan HW Wonen. Maar ook klachten over woonruimteverdeling, de huurhoogte of hoogte van de servicekosten kan de klachtencommissie niet in behandeling nemen. In deze laatste gevallen wordt een klager doorverwezen naar de Geschillencommissie Woonruimteverdeling Hoeksche Waard of de Huurcommissie.

Ontvankelijk?

Is de klacht ontvankelijk, dan wordt er een hoorzitting gepland. De secretaris wijst in overleg met de commissieleden een datum aan voor een hoorzitting.

Vergaderen

De klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig is. De vergaderingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bovendien alleen besluiten als tenminste drie leden waaronder de voorzitter en/of de vicevoorzitter aanwezig zijn. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

3. Klachtenbehandeling

3.1. Wat is nu precies een klacht?

Op grond van het klachtenreglement is er sprake van een klacht als deze afkomstig is van bijvoorbeeld een (ex)huurder. Ook een groep personen, samengesteld uit huurders welke aantoonbaar vertegenwoordigd zijn, kan een klacht indienen over de dienstverlening van HW Wonen. Een klager kan een klacht langs de elektronische weg of per post indienen. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten. Ook kan de klager de klacht onderbouwen met relevante documenten of beeldmateriaal.

Eerder schriftelijk geklaagd?

Belangrijk is dat de klacht van de huurder eerder schriftelijk aan HW Wonen kenbaar is gemaakt. Aan de desbetreffende afdeling, of aan het bestuur van HW Wonen. De medewerkers van HW Wonen en in tweede instantie het bestuur van HW Wonen, proberen de klacht uiteraard zo goed mogelijk op te lossen. Helaas gebeurt het soms dat beide partijen het niet eens met elkaar worden. De klacht blijft dan bestaan. Pas dan is er sprake van een 'geschil' en is er een rol weggelegd voor de klachtencommissie.

3.2. Klachtenformulier

In de (digitale) brochure van de klachtencommissie 'Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!' is een klachtenformulier opgenomen dat de klager dient te gebruiken om een klacht te melden. Bij het invullen van het formulier, moet de huurder in ieder geval de volgende zaken vermelden: de naam en het adres van de huurder, de omschrijving van de klacht, wanneer de handeling plaatsvond (of uitbleef) waardoor bij de huurder het ongenoegen is ontstaan, de datum waarop de huurder de klacht heeft ingediend bij HW Wonen en de reactie daarop en de handtekening van de huurder.

3.3. Procedure en termijnen

Binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht bericht de klachtencommissie schriftelijk of zij de klacht ontvankelijk verklaart en in behandeling neemt dan wel niet ontvankelijk verklaart en daarom niet in behandeling neemt. In het laatste geval ontvangt het bestuur van HW Wonen een afschrift van bericht.

De hoorzitting

Indien de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, krijgt de klager een uitnodiging om de klacht op een bepaald tijdstip mondeling te komen toelichten in een vergadering van de klachtencommissie. Een dergelijke commissievergadering noemen we ook wel een hoorzitting. Tussen de uitnodiging en de vergadering verstrijken minimaal vijf werkdagen. De klager kan zich in de vergadering laten vertegenwoordigen of bijstaan. In geval van vertegenwoordiging wordt (indien klager zelf niet aanwezig is) aan de klachtencommissie een schriftelijke volmacht afgegeven. Indien de huurder niet reageert op de uitnodiging om in de vergadering van de klachtencommissie zijn/haar klacht mondeling toe te lichten, brengt de klachtencommissie een advies uit aan het bestuur zonder de huurder te hebben gehoord.

De bedoeling van de uitnodiging is dat de klager in een commissievergadering (hoorzitting) mag komen toelichten wat zijn/haar klacht is. Aan de andere kant wordt HW Wonen ook gehoord. De klachtencommissie vraagt beide partijen om in elkaars aanwezigheid hun mening te geven volgens het principe van hoor en wederhoor. Zowel de klager als een medewerker van HW Wonen komen dus aan het woord. Na de hoorzitting vertrekken de afvaardiging van HW Wonen en de klager, zodat de klachtencommissie kan beginnen met het formuleren van de constatering, de overwegingen en het advies. De secretaris, benoemd door HW Wonen, notuleert de hoorzitting.

De klachtencommissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie beslist uiteindelijk over een advies in afwezigheid van derden.

Het advies

De klachtencommissie geeft binnen drie weken na de commissievergadering een schriftelijk advies – na goedkeuring door de voorzitter en de commissieleden – aan het bestuur van HW Wonen en aan de klager.

De secretaris van de klachtencommissie ontvangt afschriften van brieven en houdt zorgvuldig de dossiers bij. De secretaris bewaakt ook de termijnen van de te versturen brieven en zorgt voor de eerste formulering van het schriftelijke advies.

Niet bindend, wel zwaarwegend

Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, wel zwaarwegend. HW Wonen neemt in de meeste gevallen het advies van de Klachten Advies Commissie over en meldt aan de commissie op welke wijze zij dat advies opvolgt. Als HW Wonen het niet eens is met het advies, meldt zij de redenen hiervoor aan de Klachten Advies Commissie.

Toch is de toegevoegde waarde van de klachtencommissie wel degelijk aanwezig voor de huurders. De klachtencommissie houdt HW Wonen met haar adviezen als zodanig een spiegel voor over het functioneren.

4. Klachten

In 2019 ontving de klachtencommissie vijf klachten (2018: 3). Drie klachten bleken op grond van het klachtenreglement ontvankelijk en zijn in behandeling genomen via hoorzittingen. Twee klachten zijn gegrond verklaard en één ongegrond. Er heeft in 2019 geen locatiebezoek plaatsgevonden.

Twee klachten zijn niet ontvankelijk verklaard. In beide gevallen betrof het een klacht die reeds eerder door de Klachten Advies Commissie is behandeld en waarover reeds advies is uitgebracht.

Hieronder staat een schematisch overzicht van de klachten. Om de privacy van de klagers te waarborgen, is het klachtenverslag geanonimiseerd.

Ontvankelijke klacht	Onderwerp	Datum ontvangst klacht	Datum uitgebracht advies	Gegrond/ ongegrond
1.	Het niet dichten van gaatjes in de keuken na vervanging van bovenkastjes	24-06-2019	22-07-2019	gegrond
2.	Positie van gasfornuis in nieuw te plaatsen keukenblok	18-11-2019	06-01-2020	gegrond
3.	Geluidsoverlast door loopgedrag/vloerbekleding bovenburen	26-11-2019	06-01-2020	ongegrond

Beschrijving van de klachten en de klachtbehandeling

De in behandeling genomen klachten hadden betrekking op:

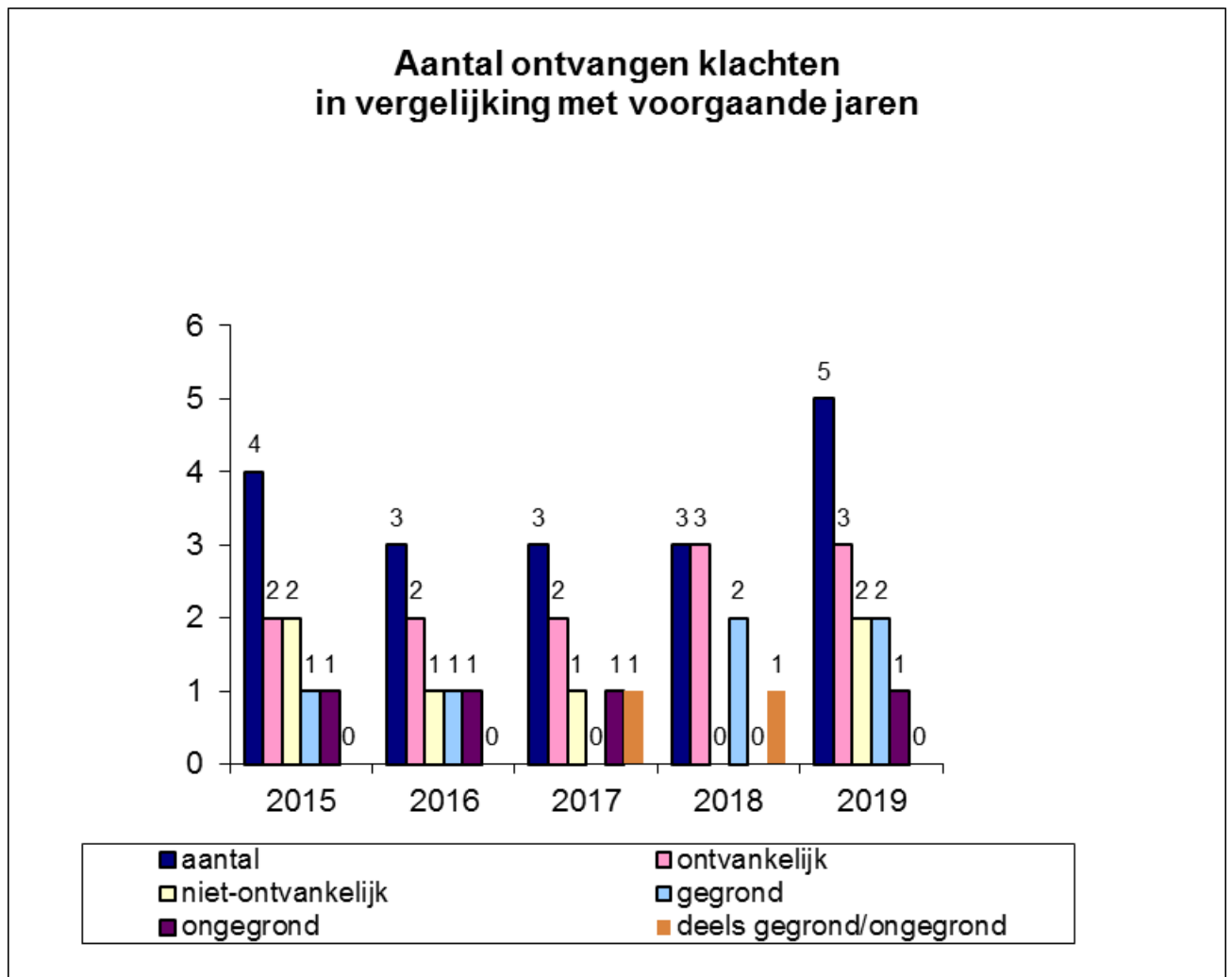
- **het niet dichten van gaatjes in de keuken die ontstaan zijn na vervanging van bovenkastjes in de keuken.** *De klacht is gegrond verklaard. HW Wonen heeft in 2019 de uitspraak van de commissie opgevolgd door de gaatjes alsnog te dichten.*
- **de positie van het gasfornuis in de nieuwe keukenopstelling.** *De klacht is gegrond verklaard. De commissie is van mening dat de informatieverschaffing omtrent de plaatsing van het gasfornuis in de keukenopstelling ontoereikend is geweest. Naar het oordeel van de commissie komt klager in aanmerking voor de plaatsing van het gasfornuis aan de linkerkant van de keuken. Eventuele extra kosten komen voor rekening van HW Wonen. HW Wonen heeft te kennen gegeven het advies van de commissie over te nemen.*
- **geluidsoverlast door loopgedrag/vloerbekleding van de bovenburen.** *De klacht is ongegrond verklaard. De commissie heeft geconstateerd dat de vloerbekleding niet in strijd is met de eisen die HW Wonen daaraan stelt en dat uit meting is gebleken dat de geluidsnormen niet worden overschreden. HW Wonen heeft in deze situatie gedaan wat van haar verwacht zou mogen worden.*

4.1. Behandelingstermijnen

In het reglement van de klachtencommissie zijn enkele behandelingstermijnen opgenomen. Onder meer is vastgesteld dat klager binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging krijgt (inclusief een uitnodiging voor een hoorzitting), dat binnen drie weken na de besluitvorming door de klachtencommissie de klager hierover een mededeling ontvangt en dat HW Wonen binnen één maand na het advies van de commissie klager en commissie schriftelijk informeert of het advies al dan niet wordt overgenomen. De klachtencommissie heeft zich gehouden aan de in het reglement opgenomen termijnen in 2019.

5. Vergelijking met vijf voorgaande jaren

De hieronder afgebeelde tabel laat de verschillen in aantal klachten per jaar zien (van de afgelopen vijf jaren).



Opgemerkt kan worden dat het aantal ontvangen en ontvankelijke klachten in 2019 nagenoeg gelijk is gebleven ten opzichte van de voorgaande jaren. Mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat HW Wonen sinds 2015 werkt met wijkteams waardoor sprake is van effectieve(re) communicatie tussen huurder en verhuurder. Ook weten huurders zich met vragen te wenden tot huurdersverenigingen. De verhuurder heeft regelmatig contact met deze huurdersverenigingen. Daarnaast lijkt de informatieverstrekking en communicatie helder en afdoende te zijn. De klachtencommissie is van mening dat als er zo weinig klachten zijn, de corporatie zijn werk goed doet.

6. Diversen

6.1. Overleg met het bestuur

Op uitnodiging van het bestuur van HW Wonen vindt er jaarlijks in maart/april een voorjaars-overleg plaats tussen de klachtencommissie en het bestuur van HW Wonen. Beide partijen stellen in overleg de agenda op.

Tijdens dit overleg wordt het afgelopen jaar gezamenlijk geëvalueerd, mede aan de hand van het jaarverslag, en wordt vooruitgekeken naar de veranderingen die mogelijk op stapel staan. Van het overleg wordt een verslag gemaakt.

In november/december vindt er jaarlijks een najaarsoverleg plaats. Dit overleg vindt plaats zonder het bestuur. Tijdens dit overleg wordt teruggeblikt op het afgelopen jaar, worden afspraken gemaakt over de inhoud en realisatie van het jaarverslag en worden er mogelijk evaluatiepunten benoemd ter bespreking met het bestuur tijdens het voorjaarsoverleg.

6.2. Financiële verantwoording

De leden van de klachtenadviescommissie ontvangen per zitting een vergoeding. Hiervoor is een staffel opgesteld; in 2019 ontvangt een commissielid voor het behandelen van één klacht op een dagdeel € 203,40, voor twee klachten op één dagdeel € 279,68 en voor drie klachten op één dagdeel € 355,95. Vanwege de extra werkzaamheden en voorbereiding ontvangt de voorzitter 150% van de genoemde bedragen.

Voor het aanwezig zijn bij het halfjaarlijks overleg (voor- en najaarsoverleg) ontvangen de leden van de klachtenadviescommissie een vergoeding van € 203,40 per overleg. De ambtelijk secretaris is in dienst van de corporatie en ontvangt geen vergoeding.

In totaal is in 2019 € 6.085,71 (2018: € 5.545,09) aan vergoedingen (inclusief reiskostenvergoeding) uitbetaald t.b.v. de klachtenadviescommissie en Geschillencommissie Woonruimteverdeling Hoeksche Waard. In 2019 heeft er ten opzichte van 2018 een hoorzitting meer plaatsgevonden voor de Geschillencommissie Woonruimteverdeling Hoeksche Waard.

Daarnaast is een bedrag van € 1.095,37 uitgegeven vanwege de vormgeving van de twee brochures inclusief het drukwerk van de informatiefolder.

Dit jaarverslag is vastgesteld in de vergadering van de klachtenadviescommissie op 5 juni 2020 en wordt ter kennisgeving toegezonden aan het bestuur en Raad van Commissarissen van HW Wonen en het Huurdersplatform Hoeksche Waard.