

Jaarverslag 2017

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.

Wat wij als commissieleden in algemene zin vaststellen, is dat HW Wonen serieus aandacht schenkt aan klagers. Dat bleek ook in 2017 weer bij de uitwisseling van opvattingen tussen medewerkers en huurders tijdens de hoorzittingen. Duidelijk is dat klachten vaak voortkomen uit onvolledige of uitblijvende communicatie, dan wel situaties die feitelijk niet direct oplosbaar zijn. Het uitwisselen van standpunten tijdens de hoorzittingen werkt verhelderend, ook al komt men niet altijd tot overeenstemming.

Voor de klachtencommissie is het van belang dat huurders worden gehoord. Hoewel de achterliggende klacht soms diepgeworteld is en het oplossen ervan tijd of nader onderzoek vergt, is tijdens de hoorzittingen in 2017 gebleken dat zowel huurders als HW Wonen op een professionele manier met elkaar in overleg treden. Dat zien wij als klachtencommissie graag.

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, na voorafgaand advies van de huurdersverenigingen, voor een periode van drie jaar. Deze zittingstermijn kan tweemaal verlengd worden met drie jaar. HW Wonen faciliteert het secretariaat van de klachtencommissie door het leveren van een ambtelijk secretaris.

De samenstelling van de klachtencommissie is per 31-12-2017 als volgt:

		Benoemd tot	Wel / niet herkiesbaar
Mw. M.A. Alblas	Voorzitter	01-07-2018	Wel herkiesbaar
Dhr. A.A. Clements Sparreboom	Vice-voorzitter	01-07-2018	Wel herkiesbaar
Dhr. A.J. Verzijl	Commissielid	01-01-2019	Wel herkiesbaar
Dhr. H. Korpershoek	Commissielid	01-01-2020	Wel herkiesbaar
Mw. A.C. Groenendijk	Ambtelijk Secretaris	-	-

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 3.4. vindt u hier meer informatie over.

Privacy

De klachtencommissie kan informatie over klachten en klachtbehandeling opvragen bij HW Wonen. De secretaris verstrekt de informatie door middel van (digitale) brieven, e-mailberichten of telefoonnotities aan de klachtencommissie zodat deze de klacht kan beoordelen. Hierbij volgt de klachtencommissie de privacyregels.

De commissieleden beschouwen de informatie die zij vanuit hun functie inzien, als zeer vertrouwelijk.

2. Klachtenreglement

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 bij binnenkomst van een klacht een ontvangstbevestiging. Vervolgens gaat de klachtencommissie na of de klacht behandeld kan worden of niet. Het gaat hier dus om de controle van de ontvankelijkheid van de klacht.

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. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als de betreffende klacht nog niet schriftelijk is gemeld aan HW Wonen. De klachtencommissie behandelt de klacht in dat geval niet, maar stuurt deze terug naar met een doorverwijzing naar HW Wonen.

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 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. Volgens het klachtenreglement gaat het pas om een klacht als deze door de huurder is vastgelegd in een klachtenformulier, gericht aan de klachtencommissie.

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. Eisen

Zoals gezegd neemt de klachtencommissie niet alle klachten in behandeling. 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.

3.3. Klachtenformulier

In de (digitale) folder van de klachtencommissie 'Een onpartijdig oordeel' 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.

3.4. Procedure en termijnen

Binnen twee weken 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 huurder 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. Tussen de ontvangst van de klacht en de vergadering verstrijken maximaal drie weken. Huurder en klachtenadviescommissie kunnen overeenkomen om deze laatste termijn te verkorten of te verlengen.

De huurder kan zich in de vergadering laten vertegenwoordigen of bijstaan. In geval van vertegenwoordiging wordt 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 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.

De klachtencommissie brengt haar advies – binnen zes weken nadat de huurder de gelegenheid heeft gekregen de klacht mondeling toe te lichten – schriftelijk en vertrouwelijk uit aan het bestuur en aan de huurder die de klacht heeft ingediend.

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.

Het advies

De klachtencommissie geeft binnen zes 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

In de praktijk kan het bestuur ervoor kiezen het afgegeven advies niet op te volgen. 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 2017 ontving de klachtencommissie drie klachten (2016: 3). Van de drie klachten bleek er één op grond van het klachtenreglement niet ontvankelijk. De andere twee klachten zijn wel ontvankelijk en zijn in behandeling genomen via hoorzittingen. Eén klacht is ongegrond verklaard; één klacht, bestaande uit vier deelklachten, is op drie onderdelen ongegrond en op één onderdeel gegrond verklaard. Er heeft in 2017 geen locatiebezoek plaatsgevonden.

Hieronder staat een schematisch overzicht van de ontvankelijke en niet-ontvankelijke 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.	Beëindigen huurkorting, vastrechtkosten koudelevering, energie-index en onduidelijkheid over energieverbruik	12-01-2017	14-02-2017	3 deelonderwerpen ongegrond, 1 deelonderwerp gegrond
2.	Overlast	08-10-2017	13-11-2017	Ongegrond

Niet-ontvankelijke klacht	Onderwerp	Datum ontvangst klacht	Reden niet ontvankelijk
1.	Vochtige schuur met schimmelvorming	30-03-2017	Interne klachtenprocedure is niet doorlopen

Beschrijving van de klachten en de klachtbehandeling

De in behandeling genomen klachten hadden betrekking op:

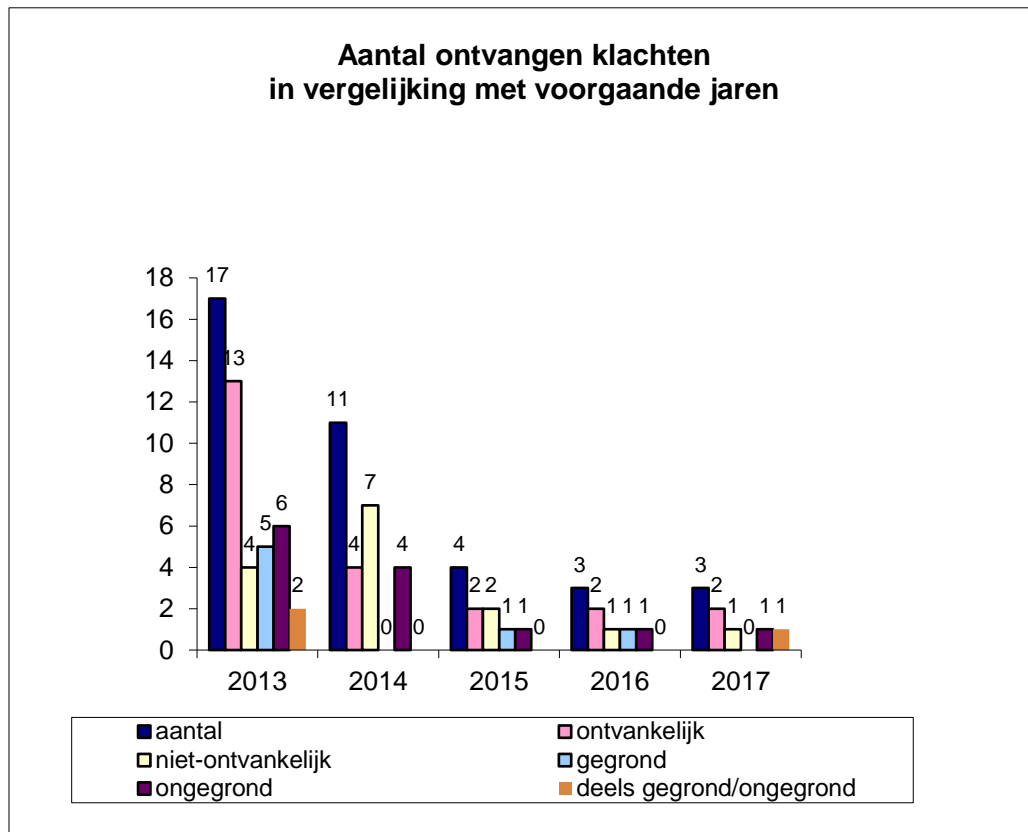
- **het beëindigen van huurkorting, vastrechtkosten koudelevering, energie-index en onduidelijkheid over energieverbruik.** *De klacht bestond uit vier deelonderwerpen; alleen de klacht met betrekking tot de onduidelijkheid over het energieverbruik is gegrond verklaard. HW Wonen heeft in 2017 de uitspraak van de commissie opgevolgd door het uitvoeren van een aanvullend onderzoek.*
- **overlast door burens.** *De klacht is ongegrond verklaard. De klachtencommissie heeft geoordeeld dat HW Wonen adequaat heeft opgetreden na ontvangst van verschillende overlastklachten en heeft getracht oplossingen aan te reiken binnen de mogelijkheden die HW Wonen daarvoor heeft.*

4.1. Behandelingstermijnen

In het reglement van de klachtencommissie zijn enkele behandelingstermijnen opgenomen. Onder meer is vastgesteld dat de bevestiging van de ontvangst van de klacht per omgaande gebeurt, een uitnodiging voor een hoorzitting binnen twee weken wordt verzonden en dat binnen zes weken na de besluitvorming door de klachtencommissie de klager hierover een mededeling ontvangt. De klachtencommissie heeft zich gehouden aan de in het reglement opgenomen termijnen in 2017.

5. Vergelijking met vijf voorgaande jaren

Het kalenderjaar 2017, is het 15e volle jaar sinds de oprichting van de klachtencommissie. 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 2017 nagenoeg gelijk gebleven is ten opzichte van 2016. Mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat HW Wonen sinds 2015 werkt met drie 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 verslag gemaakt.

6.2. Financiële verantwoording

De leden van de klachtenadviescommissie ontvangen per zitting een vergoeding. Hiervoor is een staffel opgesteld; in 2017 ontvangt een commissielid voor het behandelen van één klacht op een dagdeel € 150,00, voor twee klachten op één dagdeel € 225,00 en voor drie klachten op één dagdeel € 300,00. 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 € 150,00 per overleg. De ambtelijk secretaris is in dienst van de corporatie en ontvangt geen vergoeding.

In totaal is in 2017 € 3.095,26 (2016: € 5.412,55) aan vergoedingen (inclusief reiskostenvergoeding) uitbetaald t.b.v. de klachtenadviescommissie en Geschillencommissie Woonruimteverdeling Hoeksche Waard.

De daling van de kosten in 2017 ten opzichte van 2016 wordt voornamelijk veroorzaakt doordat in 2017 (in tegenstelling tot 2016) geen wisseling heeft plaatsgevonden van commissieleden en er derhalve geen zittingen hebben plaatsgevonden met een extra commissielid ten behoeve van een inwerkperiode. Ook zijn er geen locatiebezoeken geweest.

Dit jaarverslag is vastgesteld in de vergadering van de klachtenadviescommissie op 10 april 2018 en is ter kennisgeving toegezonden aan het bestuur en Raad van Commissarissen van HW Wonen en het Huurdersplatform Hoeksche Waard.