

postadres:

Antwoordnummer 106
7550 WB Hengelo

Telefoon: (074) 2468300
www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl

Jaarverslag 2020

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

Hengelo, februari 2021



Voorwoord

De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. is in 2000 op initiatief van een aantal woningcorporaties, verenigd in WoON, opgericht. Inmiddels zijn 15 woningcorporaties aangesloten bij deze onafhankelijke commissie. Die corporaties hebben zich daarmee verbonden aan een uniforme klachtenregeling.

De Klachtencommissie heeft tot taak klachten van huurders over hun woningcorporatie te behandelen en de directie/bestuur van de corporatie te adviseren over de afhandeling van de klacht. Uitgangspunt van de klachtenregeling is dat huurder en woningcorporatie de klacht eerst zelf proberen op te lossen. Vandaar de eis dat een klacht eerst op twee niveaus binnen de corporatie moet zijn behandeld en afgewezen voordat de Klachtencommissie een klacht in behandeling kan nemen (*ontvankelijkheid*).

Een tweede eis betreft de *bevoegdheid* van de Klachtencommissie om de klacht in behandeling te nemen. In bepaalde zaken is de Klachtencommissie niet bevoegd. Denk daarbij aan onderwerpen, zoals de (hoogte) van de huur of servicekosten, een schadevergoeding of een andere vorm van financiële compensatie, het al dan niet toewijzen van een woongelegenheden of wanneer een andere commissie of kantonrechter bevoegd is. De regels rondom de klachtenbehandeling zijn in een reglement vastgelegd.

De in 2019 aangetreden nieuwe voorzitters hebben met 'een frisse blik' naar de klachtenafhandeling door de aangesloten woningcorporaties en de werking van het reglement gekeken en hun ervaringen gedeeld met vertegenwoordigers van WoON. Op haar beurt heeft WoON suggesties voor een andere werkwijze gedaan. Een constructieve aanzet tot mogelijke veranderingen die in 2021 nader worden uitgewerkt en hun beslag zullen krijgen. WoON heeft hiermee laten zien de kwaliteit van de dienstverlening door woningcorporaties verder te willen verbeteren en naar een hoger niveau te willen brengen.

Het verslagjaar werd beheerst door corona en de RIVM-richtlijnen en coronamaatregelen van het kabinet. De zittingen van de Klachtencommissie vonden uiteraard met inachtneming van deze coronaregels plaats. Vooraf werd aan corporaties gevraagd of een zitting van de Klachtencommissie coronaproof bij de corporatie kon plaatsvinden. Slechts in een zeer beperkt aantal gevallen moest de zitting verplaatst worden naar een andere locatie. De klachtenprocedures konden in het verslagjaar dus gewoon doorgaan. In september 2020 is, vanwege het verstrijken van hun zittingstermijnen, afscheid genomen van twee leden van de Klachtencommissie, de heren Ing. H.P.J. Dercksen en A.G. Geerdink. In hun plaats zijn de heren J.B. Leferink en H.A. Punte tot nieuwe vaste commissieleden benoemd. Vanwege corona vond 'de wisseling van de wacht' in een kleinere maar plezierige setting plaats.

Vanwege de hoge opkomst kon de ledenbijeenkomst in oktober niet coronaproof plaatsvinden en moest daarom worden geannuleerd.

In het verslagjaar zijn in totaal 37 klachten ingediend, waarvan 21 klachten van niet technische aard en 16 klachten van technische aard. Ter vergelijking: in 2019 zijn in totaal 27 klachten ingediend waarvan 20 van niet technische en 7 van technische aard. 15 Klachten zijn afgewezen vanwege onbevoegdheid van de klachtencommissie en 1 klacht is afgewezen vanwege niet ontvankelijkheid van de klacht. Ter vergelijking: in 2019 zijn van de totaal 27 ingediende klachten 12 klachten afgewezen vanwege onbevoegdheid en 4 klachten afgewezen vanwege niet ontvankelijkheid. Een volledig overzicht van de ontvangen klachten en de uitkomst is in het jaarverslag terug te vinden.

Mevrouw mr. M. Nijkamp
Mevrouw mr. V.J. de Hart

Voorzitters



Inhoudsopgave

Inleiding	4
De deelnemende corporaties en rechtspersonen	4
Werkwijze van de klachtencommissie	5
Samenstelling van de commissie	6
Overzicht van aantal ontvangen klachten.....	7
De klachten uit 2020 in cijfers	8
Doorlooptijd klachten 2020 die tot een zitting geleid hebben.....	9
Grafiek van de doorlooptijden van de klachten die tot een zitting geleid hebben.....	10
Verklaringen van o.a. langere doorlooptijden van een aantal zittingen.....	11
Onderwerpen van de klachten in 2020 met aantallen.....	12
Leden klachtencommissie 2020.....	13
Financiën	16

Inleiding

De Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. ging op 1 januari 2000 van start. De onafhankelijke klachtencommissie behandelt klachten van huurders en van bewonersstichtingen en -verenigingen die de belangen van huurders behartigen. Onder huurder(s) zijn in dit kader ook begrepen de medehuurder(s), de aspirant (mede-) huurder(s) en de ex-(mede-)huurders. De klachtencommissie is verenigd in de Vereniging WoON. WoON is een samenwerkingsverband van corporaties in Twente. De bestuurlijke aansturing vanuit WoON vindt plaats door de bestuurder van Welbions, de heer H. Rupert. De heer H. Rupert heeft de bestuurlijke aansturing per 1 november 2020 overgedragen aan de heer H. Eppinga, de directeur/bestuurder van Welbions vanaf die datum.

De deelnemende corporaties en rechtspersonen

In 2020 namen de volgende corporaties en rechtspersoon deel aan de klachtenregeling:

1. Almelse Woningstichting Beter Wonen, Almelo
2. De Woonplaats, Enschede
3. Domijn, Enschede
4. Mijande Wonen, Vriezenveen
5. Reggewoon, Nijverdal
6. Viverion, Lochem
7. WBO Wonen, Oldenzaal
8. Welbions, Hengelo
9. Wonen Delden, Delden
10. Woningstichting De Goede Woning, Rijssen
11. Woningstichting Sint Joseph, Almelo
12. Wooncorporatie Ons Huis, Enschede
13. Twinta Wonen, Hengelo
14. Woningstichting Tubbergen, Tubbergen
15. Stichting Jongeren Huisvesting Twente



Werkwijze van de klachtencommissie

De onafhankelijke klachtencommissie beslist over ontvankelijkheid en bevoegdheid en neemt conform het reglement de klacht in behandeling, past hoor en wederhoor toe en brengt advies uit aan het bestuur van de betrokken woningcorporatie.

Door de deelname van meerdere corporaties aan de klachtenregeling kan eenheid in de afdoening en beoordeling van klachten worden bewerkstelligd en kan de secretariaatsfunctie professioneel worden ingevuld.

De zitting van de klachtencommissie wordt in beginsel gehouden in de plaats, waar de corporatie waartegen de klacht gericht is, haar (hoofd-) kantoor heeft. Als het door de commissie gewenst/noodzakelijk wordt geoordeeld, wordt de zitting op een andere plek gehouden, bijvoorbeeld bij de klager thuis om de situatie ter plekke te kunnen bekijken. Ter waarborging van de bij de behandeling van de klacht betrokken belangen van de huurder(s), is één lid van de commissie die de klacht behandelt afkomstig uit of vertegenwoordiger van en voorgedragen door de huurdersorganisatie van de betreffende corporatie.

De commissie brengt haar advies uit aan het bestuur van de desbetreffende corporatie. Dit bestuur beslist uiteindelijk over de wijze van afhandeling van de klacht.

Het secretariaat van de commissie is onafhankelijk en gevestigd in het kantoor van Welbions te Hengelo.



Samenstelling van de commissie

De corporaties hanteren bepaalde profielen voor de samenstelling van de commissie en benoemen met toepassing van die profielen die personen tot leden van de commissie die naar hun mening over de gewenste ervaring, kennis en deskundigheid beschikken.

De voorzitter van de commissie is een vast lid, die werkzaam is in de rechtspraak en die als zodanig een juridische achtergrond heeft (bijvoorbeeld advocaat).

Het tweede vaste lid van de commissie kent de corporatiesector van binnenuit, bijvoorbeeld vanuit eerdere bestuurlijke ervaring. Tevens beschikt dit commissielid over ervaring in en/of kennis van beroepsprocedures en heeft dit lid expertise op sociaal-maatschappelijk vlak en/of op het gebied van volkshuisvesting (kwaliteit en technische kennis van de woning en dienstverlening).

Het derde lid is een per zitting wisselend lid, afkomstig uit of vertegenwoordiger van en voorgedragen door de plaatselijke huurdersorganisatie.

De commissie wordt administratief ondersteund door een onafhankelijke professionele secretaresse.

Overzicht van aantal ontvangen klachten

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvangen klachten	28	40	69	62	57	41	43	30	38	27	37

Ontvangen klachten 2020

Periode van:	01 januari 2020	
Periode tot:	31 december 2020	
Overzicht:	Alle woningcorporaties	
Categorie	Status	Aantal
Afgewezen (klager is niet ontvankelijk in zijn klacht)	klacht is niet op 2 niveaus behandeld	1
Afgewezen (KC niet bevoegd)	anoniem	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	discriminerend	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	huurprijs	0
Afgewezen (KC niet bevoegd)	bij andere commissie	6
Afgewezen (KC niet bevoegd)	schade of geldsom	5
Afgewezen (KC niet bevoegd)	klager toont geen aantoonbaar belang	3
Afgewezen (KC niet bevoegd)	dezelfde klacht opnieuw behandelen	1
Afgehandeld	corporatie heeft klacht afgehandeld	7
Afgehandeld	klager heeft klacht ingetrokken, waarvan één klacht door klager is ingetrokken nadat een zitting heeft plaatsgevonden.	4
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies op / van één klacht werden twee zittingen gehouden.	12
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies niet op	0
	Totaal aantal klachten	37
	Totaal afgehandeld (incl. zittingen)	21
	Totaal afgewezen	16
	Totaal zittingen	12

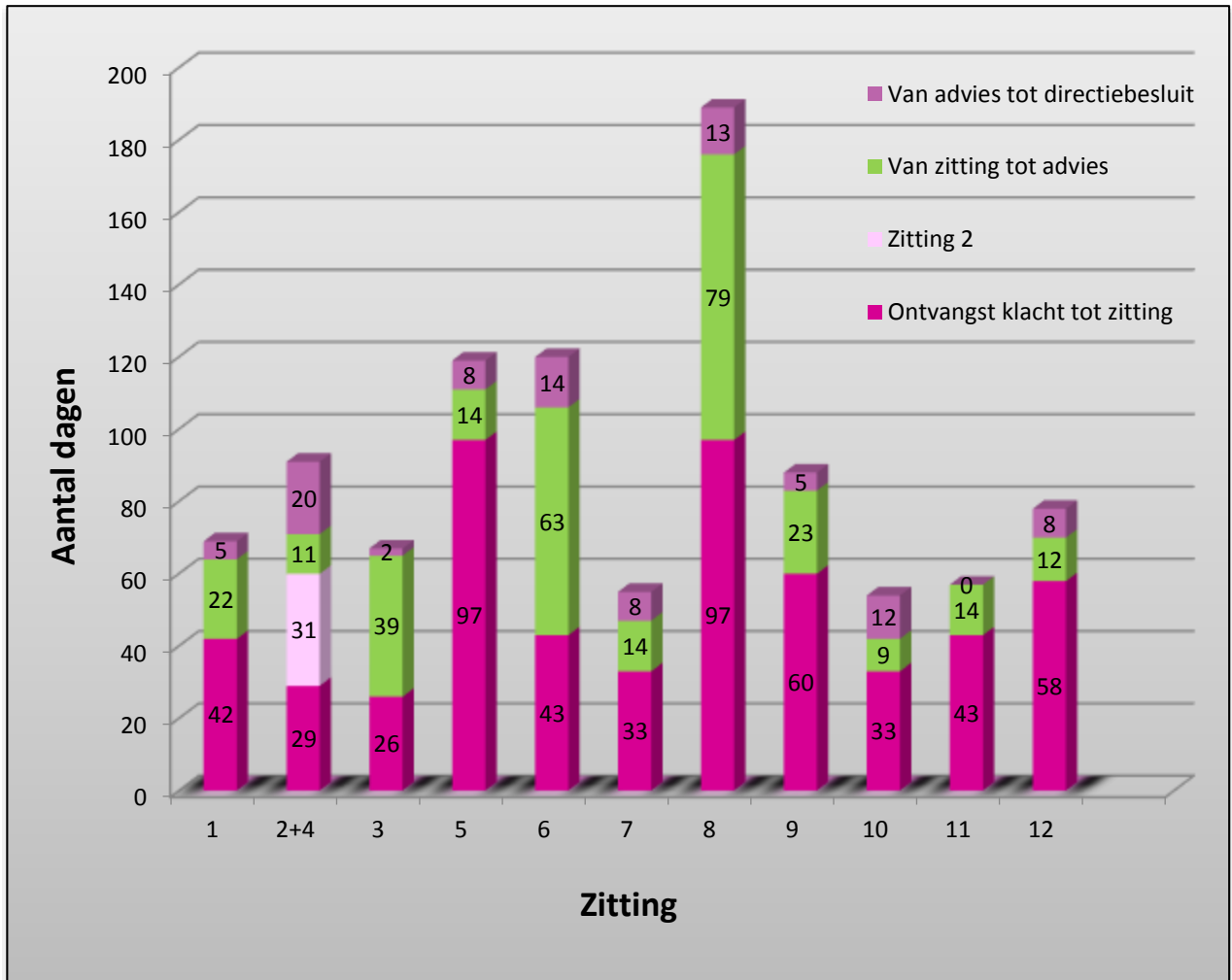
De klachten uit 2020 in cijfers

In 2020 ontving de commissie 37 klachten. Dit zijn 10 klachten meer dan in 2019. Door de klachtencommissie zijn 21 klachten inhoudelijk behandeld. Er waren 12 zittingen waarvan voor één klacht twee keer een zitting is gepland omdat er meer tijd nodig was voor onderzoek. Na dit onderzoek is er een tweede zitting gepland. Van de 12 zittingen is voor 10 klachten een advies uitgebracht. Van één klacht werden dus twee zittingen gehouden waar dus één advies voor is uitgebracht. Een andere klacht is door klager ingetrokken nadat er een zitting was geweest. In alle gevallen waarin de klachtencommissie na een zitting heeft geadviseerd, heeft het bestuur van de corporatie het advies van de commissie overgenomen.

Doorlooptijd klachten 2020 die tot een zitting geleid hebben

Doorlooptijden	Zitting nr. 1	Zitting nr. 2 + nr. 4	Zitting nr. 3	Zitting nr. 5	Zitting nr. 6	Zitting nr. 7
Ontvangst klacht tot zitting 1:	42	29	26	97	43	33
Zitting 2	-	31	-	-	-	-
Van zitting tot advies:	22	11	39	14	63	14
Ontvangst directiebesluit na advies:	5	20	2	8	14	8
Totale doorlooptijd van klacht:	69	91	67	119	121	55
		Voor deze klacht waren er 2 zittingen omdat na de 1 ^e zitting een onderzoek afgehandeld moest worden.				
	Zitting nr. 8	Zitting nr. 9	Zitting nr. 10	Zitting nr. 11	Zitting nr. 12	
Ontvangst klacht tot zitting:	97	60	33	43	58	
Zitting 2	-	-	-	-	-	
Van zitting tot advies:	79	23	9	14	12	
Ontvangst directie besluit na advies:	13	5	12	0	8	
Totale doorlooptijd van klacht:	189	88	54	57	78	
				Deze klacht is door klager ingetrokken nadat er een zitting is geweest. Hierdoor is er geen advies uitgebracht.		

Grafiek van de doorlooptijden van de klachten die tot een zitting geleid hebben



Verklaringen van o.a. langere doorlooptijden van een aantal zittingen:

Zitting 2 + zitting 4:

Na de eerste zitting is de klacht aangehouden. De corporatie moest de klacht onderzoeken en melden hoe ze de zaak zouden kunnen oplossen. Nadat de corporatie de situatie had laten beoordelen is er uitstel verleend omdat zij meer tijd nodig hadden voor het achterhalen van de oorzaken van de problemen. Hierna is een tweede zitting gepland, waarna een definitief advies door de klachtencommissie is uitgebracht.

Zitting 8:

Vanwege de vakantieperiode heeft het enige tijd geduurd om een zitting te plannen. Tijdens de zitting is afgesproken dat corporatie extra metingen in de woning zou laten uitvoeren met als doel de klacht te verhelpen. Naar aanleiding van deze metingen waren extra onderzoeken nodig om de problematiek te verhelpen. Corporatie heeft een adviseur ingeschakeld om op locatie te kijken. Daarmee werd de ter zitting afgesproken termijn niet gehaald en werd de klacht verder aangehouden. Dit heeft enkele weken geduurd. Er is pas een advies uitgebracht toen het rapport gereed was.

Zitting 12:

Voor deze klacht is geen advies uitgebracht. Er heeft wel een zitting plaatsgevonden voor deze klacht. De klachtencommissie heeft in deze procedure gekozen om na de zitting een tussenuitspraak uit te brengen. De klachtencommissie heeft partijen de mogelijkheid geboden om in een gesprek de klacht op de verschillende onderwerpen, zonder tussenkomst van de klachtencommissie, tot een voor iedereen aanvaardbare oplossing te komen. Klager heeft gemeld akkoord te gaan met de geboden oplossing en heeft zijn klacht voor de onderwerpen ingetrokken.

Onderwerpen en soort klachten in 2020 met aantallen

Onderwerp klacht	Soort klacht	Aantal
Inschrijving / uitschrijving	Niet technisch	2
Woningtoewijzing	Niet technisch	3
Afrekening	Niet technisch	1
Geluidsoverlast / burenoverlast	Niet technisch	9
Snoeien klimop	Niet technisch	1
Vergoeding overname	Niet technisch	1
Kosten glasbewassing	Niet technisch	1
Gebrekkige communicatie / niet nakomen afspraken	Niet technisch	2
Verhuisvergoeding	Niet technisch	1
Totaal	Niet technisch	21
Vochtproblemen / schimmel	Technisch	3
Diverse gebreken / reparaties	Technisch	4
Klachten na oplevering nieuwbouwwoning	Technisch	1
Wateroverlast / lekkage	Technisch	3
Stookkosten	Technisch	1
Luchtvochtigheid	Technisch	1
Vervuilde badkamervloer	Technisch	1
Verroeste kraan	Technisch	1
Stankoverlast door riolering	Technisch	1
Totaal	Technisch	16
TOTAAL	Niet technisch Technisch	37



Leden klachtencommissie 2020

Klachtencommissie:

Mevr. Mr. V.J. de Hart - Voorzitter

Mevr. Mr. M. Nijkamp - Voorzitter

Dhr. Ing. H.P.J. Dercksen - Onafhankelijk lid

Dhr. A.G. Geerdink - Onafhankelijk lid

Dhr. J.B. Leferink - Onafhankelijk lid

Dhr. H.A. Punte - Onafhankelijk lid

per 01-09-2020 gestopt

per 01-09-2020 gestopt

vanaf 01-09-2020 toegetreden

vanaf 01-09-2020 toegetreden

Secretariaat:

Mevr. K. Olde Veldhuis

Klachtencoördinatoren en leden huurdersverenigingen in klachtencommissie:

Reggewoon

Mevr. A. Legtenberg (klachtencoördinator)

Mevr. J.M. de Knecht-Harmsen

Mevr. W.M.M. ten Berge

Dhr. E. Leemhuis

per 01-01-2020 gestopt

per 01-03-2020 lid

Welbions

Mevr. J. Schonewille (klachtencoördinator)

Dhr. A.L. Aansorgh

Dhr. J.B.J. Molthof

WBO Wonen

Dhr. S. Olde Scholtenhuis (klachtencoördinator)

Dhr. D. Bartels

Dhr. J.G.B.M. Schulte

Woningstichting De Woonplaats

Mevr. M. Reijmerink (klachtencoördinator)

Dhr. J. Heupers – Enschede

Dhr. B. Azis – Enschede

Dhr. M. de Jong – Lichtenvoorde

Dhr. G. Angenent

Woningcorporatie Domijn

Dhr. P. Egging (klachtencoördinator)

Dhr. L.W. van Strik

Dhr. R. Bos



Twinta

Dhr. H. Munster (klachtencoördinator)

Viverion

Mevr. A. Bennink (klachtencoördinator)

Dhr. J.P.M. Simons – Lochem

Dhr. A. Lammertink - Diepenheim, Markelo, Rijssen

Dhr. F.H. de Groot – Goor

Dhr. G. Wolfs – Ambt Delden

Wonen Delden

Dhr. D. van Zalk (klachtencoördinator)

Mevr. M.J. Averdijk

Dhr. H. Keizer

per 01-09-2020 gestopt

Mijande Wonen

Mevr. I. Tillar (klachtencoördinator)

Dhr. D. van der Linden

Dhr. J. Bosker

Wooncorporatie Ons Huis

Dhr. T. Jacobs (klachtencoördinator)

Mevr. D. Wolters (klachtencoördinator)

De heer J.G. Kuiper

Almelose Woningstichting Beter Wonen

Mevr. A. Smelt (klachtencoördinator)

Dhr. W.P. van der Elst

Mevr. M. de Groot

Woningstichting Sint Joseph Almelo

Mevr. S. Bomer (klachtencoördinator)

Dhr. W.E. Otten

Dhr. P.J. Nijhuis

Woningstichting De Goede Woning Rijssen

Mevr. T. Juurlink (klachtencoördinator)

Mevr. D.S. ten Bolscher

Mevr. M. Middag

Woningstichting Tubbergen

Dhr. B. Oerbekke (klachtencoördinator)

Mevr. M. Bos

Dhr. J.G. Steenwelle

Mevr. I. Huzink

Mevr. J.T. Versteeg

per 01-10-2020 gestopt

per 01-12-2020 gestopt

per 10-12-2020 lid

per 10-12-2020 lid

Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Mevr. K. Steenwelle (klachtencoördinator)

Dhr. T. de Vries

per 01-01-2020 toegetreden

Financiën

De vaste/algemene kosten worden volgens de kostenverdeelsleutel verrekend. Deze verdeelsleutel houdt in dat de vaste/algemene kosten berekend worden volgens het aantal verhuureenheden per corporatie (VHE's). De kosten die gepaard gaan met een zitting en de kosten van alle overige ontvangen klachten worden aan de desbetreffende corporatie apart in rekening gebracht en vallen buiten de kostenverdeelsleutel.

Met ingang van januari 2012 is er een nieuwe berekening gemaakt voor de vergoedingen van zowel de leden van de klachtencommissie als de berekening naar de corporaties. De vergoedingen worden jaarlijks geïndexeerd. De vergoeding kan bestaan uit de volgende onderdelen en is per commissielid verschillend:

Vaste jaarlijkse vergoeding
Klacht ontvangen maar niet ontvankelijk
Klacht afgehandeld, maar geen zitting
Zitting
Totale vergoeding bij zitting
Bezoek zitting, maar zitting kan niet doorgaan
Vergoeding per bijgewoonde vergadering, niet zijnde een zitting
Kilometervergoeding voor zitting buiten de regio (per km)
Schriftelijk advies zonder zitting
Voortijdig annuleren van geplande zitting

Conform het reglement bepalen de voorzitters bij alle binnenkomende klachten of een klacht in behandeling wordt genomen of dat de commissie niet bevoegd is (bijvoorbeeld bij anonieme en discriminerende klachten) of dat een klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht (als klacht is niet op 2 niveaus behandeld).

Voor het behandelen van alle klachten en bijkomende werkzaamheden zoals het bijwonen van vergaderingen, het opstellen van overeenkomsten en het klachtenreglement, overleg over de website, ontvangen sommige leden van de klachtencommissie een vergoeding. Heeft het betrekking op een klacht dan worden de kosten doorberekend aan de betreffende corporatie. De overige kosten worden doorberekend aan alle corporaties als overhead op basis van het aantal VHE's per corporatie.