



Jaarverslag 2021

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

Hengelo, februari 2022

postadres:

Antwoordnummer 106
7550 WB Hengelo

Telefoon: (074) 2468300
www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

Net als in 2020 werd onze samenleving in 2021 ernstig getroffen door de COVID-19 pandemie. Dat gold ook voor de huurders van de bij deze Klachtencommissie betrokken woningbouwcorporaties en voor de woningcorporaties zelf. Huurders en hun gezinsleden bleven vaker en langer noodgedwongen thuis met alle gevolgen van dien. Dat zou gemakkelijk tot spanningen kunnen leiden en tot overlast. Voor woningcorporaties gold dat veel medewerkers noodgedwongen thuis moesten werken. Reparaties en herstelwerkzaamheden werden slechts gedeeltelijk uitgevoerd en vaak uitgesteld. Het (fysieke) contact met huurders werd daardoor tot een minimum beperkt.

De corona pandemie heeft voor de werkwijze van de Klachtencommissie nagenoeg geen gevolgen gehad. Hoorzittingen konden doorgaan, soms iets later dan gepland. Dat kon omdat de betrokken woningcorporaties ervoor zorgden dat er voldoende ruimte was om hoorzittingen te houden zodat afstand kon worden gehouden. Hoorzittingen bij huurders thuis hebben niet daar plaatsgevonden maar bij de betrokken woningcorporatie. Dat heeft niet tot problemen geleid. Klagers en woningcorporaties konden zo toch in gesprek met de Klachtencommissie én met elkaar.

In 2021 werden 39 klachten ingediend. Zowel in 2020 als 2021 zijn aanzienlijk meer klachten ingediend dan in 2019. De pandemie lijkt dus wel een rol te hebben gespeeld nu het aantal klachten de laatste twee jaren ver ligt boven het aantal in 2019. Net als in 2020 heeft de Klachtencommissie getracht haar adviezen van een deugdelijke en tevens begrijpelijke en leesbare motivering te voorzien. Een volledig overzicht van de klachten en de uitkomsten treft u aan in dit jaarverslag.

De Klachtencommissie heeft in 2021 een eerste aanzet gegeven om in samenspraak met WoON haar klachtenprocedure in het algemeen en het indienen van klachten via internet in het bijzonder tegen het licht te houden, met als doel de gebruiksvriendelijkheid voor alle betrokkenen te verbeteren. In 2022 zal onder andere de website vernieuwd worden en zullen andere nodige acties verder opgepakt worden.

De Klachtencommissie spreekt de hoop uit dat 2022 een jaar zonder al te veel pandemie-maatregelen wordt.

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 2021 in cijfers.....	8
Doorlooptijd klachten 2021 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.....	10
Onderwerpen van de klachten in 2021 met aantallen.....	11
Leden klachtencommissie 2021.....	12
Financiën	155

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. Eppinga.

De deelnemende corporaties en rechtspersonen

In 2021 namen de volgende corporaties en rechtspersoon deel aan de klachtenregeling:

1. Almelose 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, Enschede

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 heeft kennis van kwaliteit en technische kennis van woningen.

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 onafhankelijk professioneel secretariaat.

Overzicht van aantal ontvangen klachten

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvangen klachten	40	69	62	57	41	43	30	38	27	37	39

Ontvangen klachten 2021

Periode van:	1 januari 2021	
Periode tot:	31 december 2021	
Overzicht:	Alle woningcorporaties	
Categorie	Status	Aantal
Afgewezen (klager is niet ontvankelijk in zijn klacht)	klacht is niet op 2 niveaus behandeld	3
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	15
Afgewezen (KC niet bevoegd)	schade of geldsom	2
Afgewezen (KC niet bevoegd)	klager toont geen aantoonbaar belang	8
Afgewezen (KC niet bevoegd)	dezelfde klacht opnieuw behandelen	0
Afgehandeld	corporatie heeft klacht afgehandeld	6
Afgehandeld	klager heeft klacht ingetrokken.	0
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies op / van twee klachten is geen advies uitgebracht na de zitting.	7
Afgehandeld	na zitting afgehandeld, corporatie volgt advies niet op	0
	Totaal aantal klachten	39
	Totaal afgehandeld (incl. zittingen)	11
	Totaal afgewezen	28
	Totaal zittingen	7

De klachten uit 2021 in cijfers

In 2021 ontving de commissie 39 klachten. Dit zijn 2 klachten meer dan in 2020. Door de klachtencommissie zijn 11 klachten inhoudelijk behandeld. Er waren 7 zittingen. Van deze 7 zittingen is voor 5 klachten een advies uitgebracht.

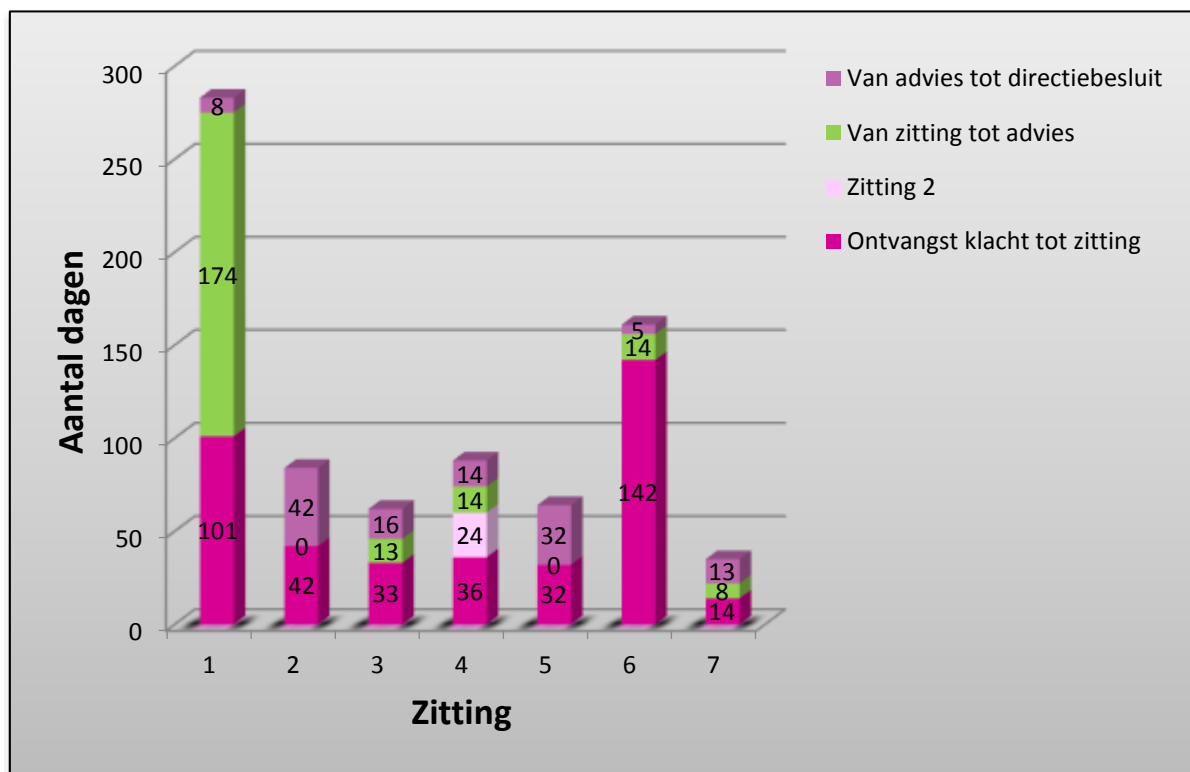
Bij één van de klachten is tijdens de zitting de klacht door middel van een overeenkomst tussen woningcorporatie en klager opgelost. Bij een andere klacht heeft klager aangegeven geen advies te verwachten. Klager gaf aan blij te zijn dat klager het verhaal heeft kunnen vertellen en heeft kunnen toelichten en dat er naar klager is geluisterd.

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 2021 die tot een zitting geleid hebben

Doorlooptijden	Zitting nr. 1	Zitting nr. 2	Zitting nr. 3	Zitting nr. 4
Ontvangst klacht tot zitting 1:	101	42	33	36
Zitting 2	-	-	-	24
Van zitting tot advies:	174	-	13	14
Ontvangst directiebesluit na advies:	8	-	16	14
Totale doorlooptijd van klacht:	283	42	62	88
		<i>Deze klacht is tijdens de zitting opgelost door middel van een overeenkomst</i>		<i>De eerste zitting voor deze klacht is niet doorgedaan omdat klager niet verscheen. Er is een nieuwe zitting gepland</i>
	Zitting nr. 5	Zitting nr. 6	Zitting nr. 7	
Ontvangst klacht tot zitting:	32	142	14	
Zitting 2	-	-	-	
Van zitting tot advies:	-	14	8	
Ontvangst directie besluit na advies:	-	5	13	
Totale doorlooptijd van klacht:	32	161	35	
	<i>Voor deze klacht is geen advies uitgebracht omdat dit van klager niet nodig was.</i>			

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



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

- Zitting 1:** Deze klacht bestaat uit twee onderdelen die beiden tijdens een zitting zijn behandeld. Er is een meting in de woning uitgevoerd waarover een rapport is uitgebracht. Klager en corporatie zijn over het eerste deel van de klacht in gesprek gegaan. Over het tweede deel van de klacht is door de klachtencommissie een advies uitgebracht nadat de uitkomst van de gesprekken over het eerste deel van de klacht bekend waren. De uitkomst van deze gesprekken heeft enige tijd in beslag genomen waardoor de tijd tussen de zitting en het advies langer heeft geduurd dan gebruikelijk het geval is.
- Zitting 4:** De eerste zitting die gepland was voor deze klacht is niet doorgedaan omdat klager niet verscheen. Er is een nieuwe zitting gepland die ruim drie weken later plaatsvond. Hierdoor is tijd verloren gegaan.
- Zitting 6:** Voor deze klacht is een onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek heeft enkele maanden geduurd, voordat er een zitting gepland kon worden. De tijd tussen de ontvangst van de klacht en de zitting heeft daarom langer geduurd dan normaal gesproken het geval is.

Onderwerpen en soort klachten in 2021 met aantallen

Onderwerp klacht	Soort klacht	Aantal
Inschrijving / uitschrijving	Niet technisch	1
Woningtoewijzing	Niet technisch	4
Afrekening	Niet technisch	2
Geluidsoverlast / burenoverlast	Niet technisch	4
Overlast overkapping / achterwand schutting staat op erfscheiding	Niet technisch	1
Betalingsproblemen	Niet technisch	1
Huuropzegging	Niet technisch	1
Geen/te laat actie ondernemen richting burens	Niet technisch	1
Vergoeding renovatie	Niet technisch	2
Factuur herstelwerkzaamheden	Niet technisch	1
Huurbevrozing / huurverhoging	Niet technisch	1
Verhuiskostenvergoeding	Niet technisch	1
Totaal	Niet Technisch	20
Mechanische ventilatie	Technisch	1
Vochtproblemen / schimmel	Technisch	2
Diverse gebreken / reparaties	Technisch	3
Klachten over werkzaamheden / nav grootonderhoud	Technisch	4
Stankoverlast kachel burens	Technisch	1
Toilet spoelt niet door	Technisch	1
Ramen kunnen niet open	Technisch	1
Verrotte schutting	Technisch	1
CV defect	Technisch	1
Reparatieverzoek	Technisch	1
Reparatie verwarming	Technisch	1
Afwijzing aanleg krachtstroomleiding	Technisch	1
Achterstellen onderhoud/verduurzaming	Technisch	1
Totaal	Technisch	19
TOTAAL	Niet technisch Technisch	39

Leden klachtencommissie 2021

Klachtencommissie:

Mevrouw Mr. V.J. de Hart

Voorzitter

Mevrouw Mr. M. Nijkamp

Voorzitter

De heer J.B. Leferink

Onafhankelijk lid

De heer H.A. Punte

Onafhankelijk lid

Secretariaat:

Mevrouw K. Olde Veldhuis

Klachtencoördinatoren en leden huurdersverenigingen in klachtencommissie:

Reggewoon

Mevrouw A. Legtenberg (klachtencoördinator)

per 1 juni 2021 gestopt

Mevrouw M. Westra (klachtencoördinator)

per 1 juni 2021 lid

Mevrouw J.M. de Knegt-Harmsen

De heer E. Leemhuis

Welbions

Mevrouw J. Schonewille (klachtencoördinator)

De heer A.L. Aansorgh

De heer J.B.J. Molthof

WBO Wonen

De heer S. Olde Scholtenhuis (klachtencoördinator)

per 15 april 2021 gestopt

Mevrouw M. Grijzen (klachtencoördinator)

per 15 april 2021 lid

De heer D. Bartels

De heer J.G.B.M. Schulte

Woningstichting De Woonplaats

Mevrouw M. Reijmerink (klachtencoördinator)

De heer J. Heupers – Enschede

De heer B. Azis – Enschede

De heer M. de Jong – Lichtenvoorde

De heer G. Angenent

Woningcorporatie Domijn

De heer P. Egging (klachtencoördinator)

De heer L.W. van Strik

De heer R. Bos

Twinta

De heer H. Munster (klachtencoördinator)

Viverion

Mevrouw A. Bennink (klachtencoördinator)

De heer F.H. de Groot – Goor

De heer J.P.M. Simons – Lochem

De heer A. Lammertink - Diepenheim, Markelo, Rijssen

De heer G. Wolfs – Ambt Delden

Mevrouw Y. van Tongeren – Diepenheim, Markelo, Rijssen

Mevrouw M. Steijsiger – Diepenheim, Markelo, Rijssen

De heer P. Oort – Lochem, Holten

in 2021 gestopt

in 2021 gestopt

in 2021 gestopt

per 1 november 2021 lid

per 1 november 2021 lid

per 1 december 2021 lid

Wonen Delden

De heer D. van Zalk (klachtencoördinator)

De heer H. Rupert (klachtencoördinator)

De heer H. Keizer

per 1 juli 2021 gestopt

per 1 juli 2021 lid

Mijande Wonen

Mevrouw I. Tillar (klachtencoördinator)

De heer D. van der Linden

Mevrouw J. Bosker

Wooncorporatie Ons Huis

De heer T. Jacobs (klachtencoördinator)

Mevrouw D. Wolters (klachtencoördinator)

De heer J.G. Kuiper

Almelose Woningstichting Beter Wonen

Mevrouw A. Smelt (klachtencoördinator)

De heer W.P. van der Elst

Mevrouw M. de Groot

Woningstichting Sint Joseph Almelo

Mevrouw S. Bomer (klachtencoördinator)

De heer W.E. Otten

De heer P.J. Nijhuis

De heer P. Roskam

Mevrouw M. Hakkers

per 1 januari 2021 gestopt

per 1 januari 2021 gestopt

per 15 juli 2021 lid

per 15 juli 2021 lid

Woningstichting De Goede Woning Rijssen

Mevrouw T. Juurlink (klachtencoördinator)

Mevrouw L. Luimes (klachtencoördinator)

Mevrouw D.S. ten Bolscher

Mevrouw M. Middag

De heer D.M. Gungormek

De heer G. Leppink

per 1 april 2021 gestopt

per 1 april 2021 lid

per 1 juni 2021 gestopt

per 1 juni 2021 gestopt

per 1 juni 2021 lid

per 1 juni 2021 lid

Woningstichting Tubbergen

De heer B. Oerbekke (klachtencoördinator)

Mevrouw I. Huzink

Mevrouw J.T. Versteeg

Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Mevrouw K. Steenwelle (klachtencoördinator)

De heer T. de Vries

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.