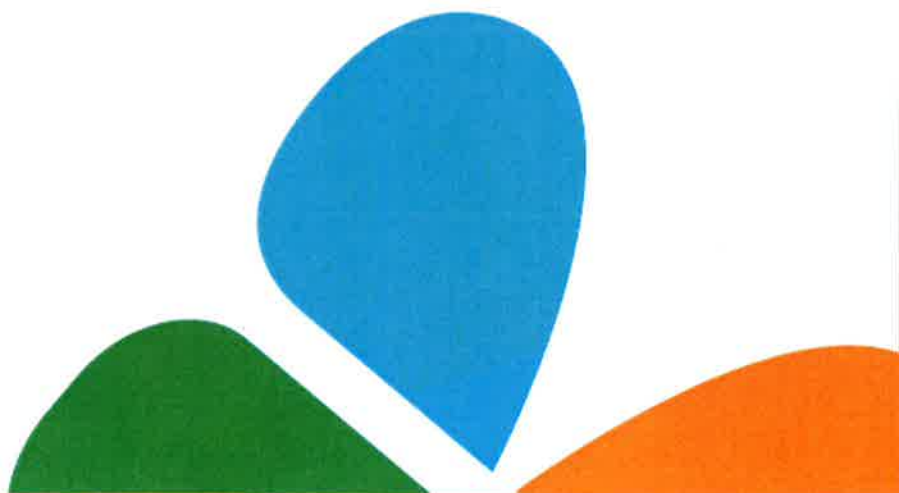


Jaarverslag 2018  
Klachtencommissie  
Wonen Zuid

KLACHTENCOMMISSIE  
WONEN ZUID



# Jaarverslag 2018







## INHOUDSOPGAVE

Inleiding		Pagina 4
Hoofdstuk 1	Landelijke geschillencommissie	Pagina 5
Hoofdstuk 2	Nieuwe leden klachtencommissie	Pagina 6
Hoofdstuk 3	Zittingen en adviezen	Pagina 7
Hoofdstuk 4	Schriftelijke afwikkeling klachten	Pagina 8
Hoofdstuk 5	Ontvangen klachten	Pagina 9
Nawoord		Pagina 11



## INLEIDING

In dit jaarverslag doet de klachtencommissie verslag van haar werkzaamheden in 2018. Dit jaarverslag wordt verzonden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen van Wonen Zuid en aan de Huurdersraad Wonen Zuid (huurdersorganisaties HTM, St. Pietersrade en Op het Zuiden Vereniging voor Huurders). Daarnaast ligt dit jaarverslag ter inzage bij Wonen Zuid en staat dit op de website van Wonen Zuid.

Gezien het geringe aantal klachten dat de klachtencommissie in 2018 in behandeling heeft genomen (1), is dit jaarverslag, net als in 2017, in verkorte vorm samengesteld. Voor algemene informatie over de samenstelling, procedure en de werkwijze van de commissie verwijzen wij u naar het jaarverslag 2015 van de Klachtencommissie Wonen Zuid.

# Hoofdstuk 1

## LANDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE

### Onderdeel Wet modernisering Huurcommissie

Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet in 2015 was sprake van de vorming van één landelijke geschillencommissie. Corporaties zouden zich per 1 januari 2017 hierbij moeten aansluiten. Echter de vorming hiervan werd een paar keer uitgesteld en uiteindelijk heeft de minister dit opgenomen in het wetsvoorstel over de introductie van een verhuurdersbijdrage en de verdere modernisering van de Huurcommissie.

### De Huurcommissie krijgt de taak van de landelijke geschillencommissie

Met ingang van de Wet modernisering Huurcommissie op 1 januari 2019 zijn de taken van de Huurcommissie uitgebreid met de behandeling van geschillen die voortvloeien uit klachten van huurders over de door verhuurders geleverde producten en verrichte diensten.

### Eerst de klachtencommissie, daarna pas naar de Huurcommissie

Een huurder moet eerst naar de interne of de regionale klachtencommissie van de corporatie, voordat hij de Huurcommissie benadert. Pas nadat de klachtencommissie van de corporatie haar advies heeft uitgebracht en het bestuur van de corporatie een besluit heeft genomen, kan het geschil worden voorgelegd aan de Huurcommissie.

### Bevoegdheden Huurcommissie

De nieuwe bevoegdheid van de Huurcommissie houdt in dat zij klachten gegrond of ongegrond mag verklaren. Een sanctie opleggen mag niet en de verhuurder dwingen tot onderhoud of het betalen van een schadevergoeding mag ook niet. Hiervoor moet de huurder naar de kantonrechter.

Anders dan bij de klachtencommissie is de Huurcommissie wel bevoegd zich uit te laten over de huurprijs. Zij kan op verzoek van de huurder de huurprijs tijdelijk verlagen als er een gebrek is aan de woning en de verhuurder weigert dat gebrek te verhelpen. Er kan echter geen huurprijsverlaging plaatsvinden bij verstoring van het woongenot. Daarvoor moet de huurder zich tot de rechter wenden.

(Bron: <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/huurbeleid/huurrecht/huurder-moet-eerst-naar-corporatie-dan-pas-naar-huurcommissie.html>)



## Hoofdstuk 2

### NIEUWE LEDEN KLACHTENCOMMISSIE

#### Wervingsprocedure nieuwe leden

Op 1 januari 2018 zijn 2 nieuwe leden van de klachtencommissie benoemd. Mevrouw N.C. Ogg is benoemd lid op voordracht van de huurdersbelangenverenigingen en mevrouw T. Janssen op voordracht van Wonen Zuid. Per 1 oktober 2019 treden de overige twee leden, mevrouw Urlings en de heer Mestrom, en de voorzitter, de heer Mesters, van de klachtencommissie af. De wervingsprocedure hiervoor is inmiddels opgestart.

#### Per 1 januari 2018 is de commissie als volgt samengesteld:

- de heer mr. J.M.W. Mesters is voorzitter van de klachtencommissie,
- de heer H.J.P. Mestrom en mevrouw mr. N.C. Ogg zijn lid namens de huurders. Beiden zijn benoemd op gezamenlijke voordracht van de Huurdersraad Wonen Zuid,
- mevrouw ir. D.A.H. Urlings MCD en mevrouw T. Janssen zijn lid namens Wonen Zuid.



## Hoofdstuk 3

### ZITTINGEN EN ADVIEZEN

#### Zittingen

Van de 28 in 2018 ingediende klachten heeft de commissie 1 klacht in behandeling genomen. De zitting hiervoor heeft plaats gevonden in 2019 in Heerlen. Daarnaast heeft de commissie in 2018 nog 1 klacht uit 2017 behandeld in 2 zittingen in Roermond. Ter vergelijking: in 2017 heeft de commissie 2 klachten behandeld, verdeeld over 2 zittingen.

#### Adviezen

In 2018 heeft de commissie 1 advies uitgebracht waarbij de klacht gegrond werd verklaard. Dit advies is door Wonen Zuid opgevolgd.



## Hoofdstuk 4

### SCHRIFTELIJKE AFWIKKELING VAN KLACHTEN

Naast de klachten die in een zitting behandeld zijn, heeft de commissie ook schriftelijk klachten afgewikkeld.

#### Welke klachten?

In samenspraak met de voorzitter heeft het secretariaat van de commissie in 2018 een aantal klachten schriftelijk afgehandeld. Dit waren klachten zoals:

- klachten die nog niet gemeld waren, of nog in behandeling zijn bij Wonen Zuid;
- klachten die door Wonen Zuid opnieuw bekeken zijn, waarna de zaak alsnog is opgelost;
- klachten waarover de klachtencommissie niet bevoegd is een uitspraak te doen.

#### Overzicht schriftelijke afwikkeling

In 2018 zijn 27 zaken schriftelijk afgehandeld, zonder behandeling in een zitting. Hieronder een overzicht met de redenen waarom dat is gebeurd.

Werkgebied	Doorverwezen naar Wonen Zuid	Commissie niet bevoegd	Klacht ingetrokken door klager	Totaal
M-Limburg	18	3	1	22
Z-Limburg	2	3	0	5
Totaal	20	6	1	27

## Hoofdstuk 5

### ONTVANGEN KLACHTEN

#### Ontvangen klachten

In 2018 zijn bij de commissie 28 klachten ingediend. Dit is het hoogste aantal klachten per jaar dat de klachtencommissie sinds haar oprichting in 2010 ontvangen heeft. Opvallend is daarom dat het aantal klachten dat procentueel door de klachtencommissie in behandeling is genomen, sterk is gedaald. Zie het overzicht:

Jaar	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Klachten in zitting behandeld</b>	1	2	2	6	4	6	8	6
<b>Ontvangen klachten</b>	28	47	32	37	36	43	34	40
<b>Procentueel (afgerond)</b>	4%	4%	6%	16%	11%	14%	24%	15%

#### Overzicht klachten

Hieronder volgt een overzicht van de ontvangen klachten in 2018 en wat hiermee is gebeurd.

Werkgebied	Doorverwezen naar corporatie	Commissie niet bevoegd	Klacht ingetrokken	Zitting	Totaal
<b>M.-Limburg</b>	18	3	1	0*	22
<b>Z.-Limburg</b>	2	3	0	1	6
<b>Totaal</b>	20	6	1	1	28

\* 1 klacht uit 2017 is in 2018 in 2 zittingen behandeld

## Soorten klachten

De ontvangen klachten in 2018 zijn te verdelen in onderstaande soorten. Daarnaast is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Technische klachten</b>	16	30	18	22	20	25	13	14
<b>Overlast sociaal</b>	8	8	9	8	10	10	12	11
<b>Wateroverlast</b>	0	0	0	0	0	0	4	1
<b>Bejegening</b>	1 <sup>1</sup>	0	0	0	2	1	1	7
<b>Woningtoewijzing</b>	1	4	2	3	0	2	0	4
<b>Huurbetaling</b>	1	2	3	2	4	4	4	3
<b>Schade/overlastvergoeding</b>	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>Aansprakelijkheidstelling</b>	1	0	0	1	0	0	0	0
<b>Beleid</b>	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Communicatie</b>	0 <sup>2</sup>	2	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>40</b>

<sup>1</sup> Bij bejegening was 1 klacht gecombineerd met een klacht over overlast sociaal,

<sup>2</sup> Bij communicatie waren 2 klachten gecombineerd met andere klachten; 1 met een aansprakelijkheidsstelling, en 1 met een klacht over de bejegening.

## Nawoord

Het overzicht ontvangen klachten in hoofdstuk 5 toont de tendens dat het aantal klachten dat door de commissie is behandeld afneemt.

### **De commissie merkt dat Wonen Zuid proactief en adequaat klachten oppakt**

Waren er in 2012 nog 8 klachten in zitting behandeld, in 2018 heeft de commissie 2 maal zitting gehouden. Daarbij ging het in feite om de beoordeling van één klacht. Ook het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend en vervolgens door de corporatie intern is afgehandeld, verminderde van 36 in 2017 naar 21 in 2018.

### **De meest voorkomende klachten gaan over burenoverlast**

Het analyseren en objectief in kaart brengen van burenoverlast blijkt telkens weer geen sinecure. De commissie heeft Wonen Zuid in overweging geven hiertoe een intern protocol op te stellen waarbij de diverse stappen en acties zorgvuldig worden vastgelegd

### **De taken van de Huurcommissie zijn vanaf 1 januari 2019 uitgebreid**

De Huurcommissie is nu ook bevoegd in de behandeling van klachten van huurders over hun verhuurder. Huurders kunnen voortaan met klachten naar de Huurcommissie als zij eerst de klachtenprocedure van de corporatie hebben doorlopen. De klacht bij de Huurcommissie mag geen betrekking hebben op toe- of afwijzing van een woning, wanbetaling, huurbeëindiging of afsluiting nutsvoorzieningen. Wel bijvoorbeeld over de opleveringsstaat van een woning of het niet adequaat reageren van de verhuurder op overlastklachten. Tegen de uitspraak van de Huurcommissie is dan weer "hoger beroep" mogelijk bij de kantonrechter.

### **Nieuwe leden klachtencommissie**

Per 1 januari 2018 zijn, conform het rooster van aftreden van de commissie, 2 leden, de heer Beulen en mevrouw Van den Bracht afgetreden. Daarvoor in de plaats zijn benoemd mevrouw Ogg – op voordracht van de huurdersbelangenverenigingen – en mevrouw Janssen, op voordracht van het bestuur van de corporatie. Per 1 oktober 2019 treden 2 leden af: mevrouw Urlings en de heer Mestrom. Ook wordt dan een nieuwe voorzitter benoemd. De aftredende leden wil ik graag bedanken voor de harmonieuze samenwerking en hun professionele inbreng. Ook dank aan Wonen Zuid voor het faciliteren van de commissie en voor het feit dat vrijwel alle adviezen en aanbevelingen ter harte zijn genomen en aldus hebben bijgedragen aan haar kerntaak voor de sociale huursector.

Last but not least dank ik, mede namens de commissieleden, het secretariaat van de commissie voor hun niet aflatende hartelijke en professionele ondersteuning.

Mr. W. Mesters, voorzitter









**WONEN  
ZUID**

Klachtencommissie  
Wonen Zuid

Postbus 532

6040 AM  
Roermond

088 66 53 653

