



JAARVERSLAG

Klachtenadviescommissie

2024

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Doel van de klachtenadviescommissie	4
2. Werkwijze van de klachtenadviescommissie	4
3. Samenstelling commissie	6
4. Klachten in 2024.....	7
4.1 Verdeling van de 42 ingediende ontvankelijke klachten over de woningcorporaties	7
4.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie	8
4.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie.....	9
5. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties	10
6. Educatie leden klachtenadviescommissie.....	10
7. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie	10
8. Financiële vergoeding	11
9. Conclusie en eventuele aanbevelingen.....	11

Bijlagen:

Per woningcorporatie een overzicht van de ontvangen klachten en wijze van afdoening en een overzicht van klachten met betrekking tot de Woningzoeker/woonruimteverdeling en de wijze van afdoening.

Voorwoord

Namens de klachtenadviescommissie bied ik u hierbij het verslag aan van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie in 2024. De klachten zijn behandeld onder voorzitterschap van de heer J.W. Kanis als vicevoorzitter en ondergetekende als voorzitter.

De klachtenadviescommissie was in 2024 bevoegd om te adviseren over klachten die gericht waren tegen de volgende woningcorporaties: Beter Wonen IJsselmuiden, SallandWonen, deltaWonen, Openbaar Belang, SWZ, Woonstichting VechtHorst, Vechtdal Wonen, Wetland Wonen. Per 1 juli 2024 zijn toegetreden: Merctatus uit Emmeloord, Patrimonium uit Urk en Oost Flevoland Woondiensten uit Dronten.

Met dit verslag geeft de klachtenadviescommissie onder meer inzicht in het aantal klachten dat zij ontvangen heeft in 2024 en de wijze waarop zij die klachten heeft be- en afgehandeld. De klachtenadviescommissie behandelt de klachten en adviseert met toepassing van het Reglement Klachtenadviescommissie. Voor zover nodig wordt hier verwezen naar de tekst van dit Reglement. Vanaf 2023 wordt dit Reglement door de Minister vastgesteld. Van dit Reglement mag alleen in het voordeel van klager worden afgeweken. De Minister heeft ook voor 2024 het voorbeeld-Reglement van Aedes integraal overgenomen. Aedes is de branchevereniging van de woningcorporaties in Nederland.

In het Reglement is niet alleen aan huurders maar ook aan bepaalde woningzoekenden een klachtrecht gegeven.

De Wet regelt dat voor bepaalde kwesties (eerst) de interne klachtenprocedure van de verhuurder moet open staan. De bestuurders van de eerder vermelde woningcorporaties hebben besloten om de klachtenadviescommissie ook een functie te geven in het proces van hun algemene klachtafhandeling.

De procedure bij de klachtenadviescommissie is laagdrempelig en kosteloos.

De klachtenadviescommissie heeft in 2024 met 6 leden gewerkt. In verband met het einde van de termijn voor twee leden per 1 januari 2025 is in 2024 een sollicitatieprocedure gestart om 2 nieuwe leden te werven. Met succes: 2 nieuwe leden zijn per 1 januari 2025 benoemd.

De klachtenadviescommissie heeft haar taken met veel voldoening verricht. Voor vragen en/of op- of aanmerkingen op dit verslag kunt u contact opnemen met het secretariaat van de klachtenadviescommissie.

Namens de klachtenadviescommissie,



Mr. F.P. Lomans
(Voorzitter)
Zwolle, 16 januari 2025

Introductie

Woningcorporaties zijn verplicht om te beschikken over een klachtenadviescommissie.

Drie Zwolse woningcorporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, installeerden per 1 januari 2004 gezamenlijk een klachtenadviescommissie. Deze is in de jaren daarna uitgebreid tot de huidige klachtenadviescommissie. In 2024 zijn Patrimonium, Mercatus en OFW toegetreden.

De samenstelling, werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in het Reglement dat door de directies van de aangesloten woningcorporaties is goedgekeurd. De huurdervertegenwoordigers van de woningcorporaties hebben ingestemd met dit Reglement of daarover een positief advies uitgebracht.

1. Doel van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. De klachtenadviescommissie behandelt ook klachten over de Woningzoeker en woonruimteverdeling. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan de directeur-bestuurders van de deelnemende woningcorporaties over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het goed functioneren van de deelnemende woningcorporaties.

2. Werkwijze van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie werkt volgens het genoemde 'Reglement klachtenadviescommissie'. Zie hierboven. Dit Reglement is te vinden op de websites van de deelnemende woningcorporaties en op het Reglement is instemming verkregen van de huurdersorganisaties.

De klachtenadviescommissie wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat, namelijk Secretary Solutions uit Holten. Het externe secretariaat verzorgt de communicatie van de klachtenadviescommissie met zowel klager als met de ambtelijk secretaris van de woningcorporatie(s). Ook ondersteunt het externe secretariaat bij de halfjaarlijkse overleggen en het opstellen van het jaarverslag.

Klachten kunnen worden ingediend bij het externe secretariaat via een klachtenformulier dat op de websites van de woningcorporaties beschikbaar is, via e-mail (info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl) of per post (klachtenadviescommissie, p/a/ Secretary Solutions, Hoffesstraat 58, 7451 AE te Holten).

Het externe secretariaat bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager en verzendt de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende woningcorporatie. De woningcorporatie geeft vervolgens aan of zij de klacht intern oppakt of dat de klachtenadviescommissie de klacht direct kan behandelen. De voorzitter van de klachtenadviescommissie voert de ontvankelijkheidscheck uit. In het reglement is omschreven in welke gevallen de klachtenadviescommissie een klacht niet in behandeling neemt. Bijvoorbeeld als de klacht niet eerst is voorgelegd aan de betreffende woningcorporatie.

In veel gevallen handelt de woningcorporatie de klacht alsnog intern af. Als de woningcorporatie de klacht niet binnen een redelijke termijn (in het algemeen acht weken) afgehandeld heeft, dan kan de klachtenadviescommissie de klacht verder in behandeling nemen.

Tijdens een hoorzitting past de klachtenadviescommissie regelmatig bemiddelende interventies toe met als doel een oplossing te bereiken voor de woningcorporatie en de klager. Als er tijdens een hoorzitting een oplossing wordt bereikt, brengt de klachtenadviescommissie geen advies uit over de ingediende klacht.

De vertegenwoordiger van de woningcorporatie formuleert een zienswijze op de ingediende klacht. Deze zienswijze wordt voorafgaande aan de hoorzitting bij het externe secretariaat van de commissie ingediend.

Vervolgens worden de zienswijze, de klacht en overig relevante stukken tijdig voor de hoorzitting toegestuurd aan zowel de klager als aan de woningcorporatie en aan de betreffende leden van de klachtenadviescommissie. Tijdens de hoorzitting krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten en om te reageren op het standpunt van de ander (hoor en wederhoor). Ook stelt de klachtenadviescommissie vragen. Hoorzittingen zijn niet openbaar en vinden in de regel plaats op het kantoor van de woningcorporatie die betrokken is bij de klacht.

De klachtenadviescommissie beoordeelt de klacht en brengt daarover binnen 3 weken advies uit aan de directeur-bestuurder van de woningcorporatie tegen wie de klacht is gericht, met een afschrift aan de klager. De directeur-bestuurder maakt daarna binnen 1 maand zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtenadviescommissie.

Als in afwijking van het advies een besluit wordt genomen, is de directeur-bestuurder verplicht die afwijking te motiveren. Ook stelt de directeur-bestuurder de Raad van Commissarissen van de woningbouwcorporatie dan van het besluit - met die afwijking - op de hoogte.

Als een klacht betrekking heeft op het bestuur van de woningcorporatie, dan brengt de klachtenadviescommissie haar advies uit aan de Raad van Commissarissen, waarna deze een beslissing neemt.

3. Samenstelling commissie

De commissie bestaat volgens het reglement uit zes onafhankelijke leden. In 2024 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

- De heer mr. F.P. Lomans
Voorzitter per 01-01-2023
Lid sinds 01-05-2022
Termijn eerste herbenoeming 01-05-2026
Benoemd door de werkgroep
- De heer J.W. Kanis
Vicevoorzitter
Lid sinds 01-09-2020
Termijn eerste herbenoeming per 01-09-2024
Benoemd door de werkgroep
- Mevrouw V.T.M. Nijenstein
Lid
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
Derde herbenoeming 01-01-2023 voor 2 jaar
Benoemd op voordracht van de huurdersverenigingen
- Mevrouw M. Knigge
Lid
Lid sinds 01-01-2013
Eerste herbenoeming 01-01-2016
Tweede herbenoeming 01-01-2019
Derde herbenoeming 01-01-2023 voor 2 jaar
Benoemd op voordracht van de woningcorporaties
- De heer A. Deuten
Lid
Lid sinds 01-01-2023
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2027
Benoemd op voordracht van de huurdersverenigingen
- Mevrouw T. Otter
Lid
Lid sinds 01-01-2023
Termijn eerste herbenoeming 01-01-2027
Benoemd op voordracht van de woningcorporaties

4. Klachten in 2024

In 2024 registreerde het secretariaat van de klachtenadviescommissie 52 klachtendossiers. 11 van deze dossiers voldeden niet aan het begrip klacht, waren alleen een melding of zijn ingetrokken. 41 klachtendossiers zijn in behandeling genomen. Er werden geen klachten ingediend over de woningzoeker/woonruimteverdeling.

4.1 Verdeling van de 41 ingediende ontvankelijke klachten over de woningcorporaties

Beter Wonen IJsselmuiden: 1

DeltaWonen: 10

Openbaar Belang: 4

SallandWonen: 5

SWZ: 4

Vechtdal Wonen: 7

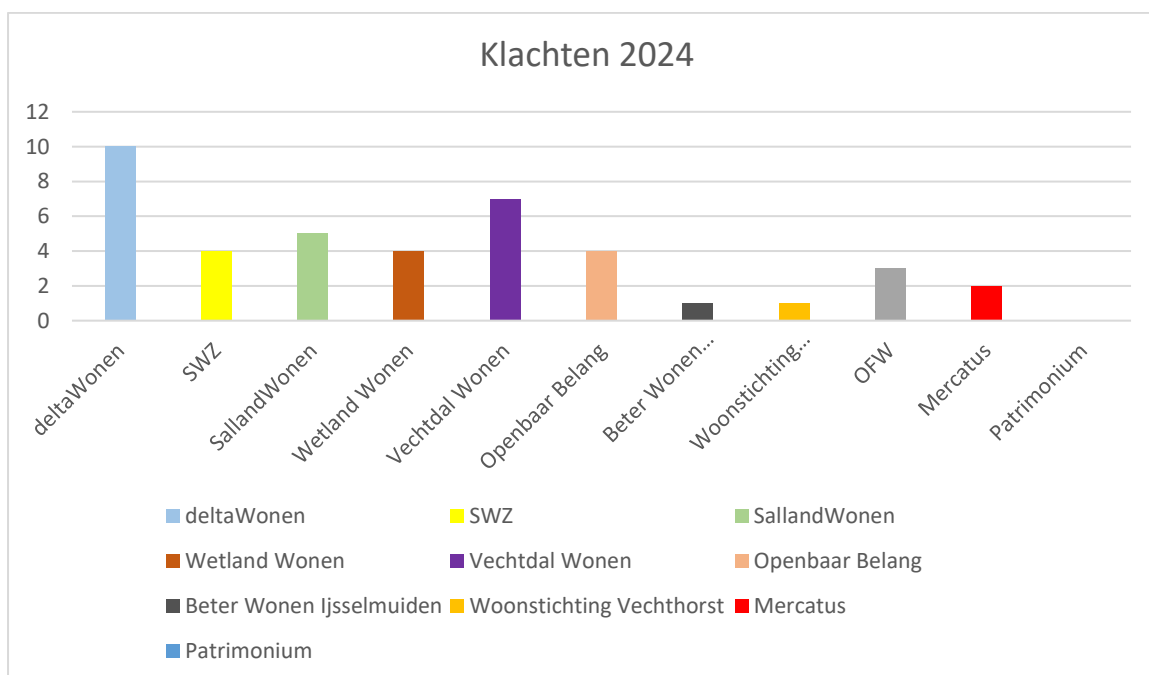
Woonstichting VechtHorst: 1

Wetland Wonen: 4

OFW: 3

Mercatus: 2

Patrimonium: 0



Tabel 1: Vergelijk 2023 met 2024 klachten over de woningcorporaties en Woningzoeker/woonruimteverdeling, inclusief niet-ontvankelijke klachten.

Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2024	Aantal klachten in 2023
Beter Wonen IJsselmuiden	1	0
DeltaWonen	13	16
Openbaar Belang	4	2
SallandWonen	5	4
SWZ	9	16
Woonstichting VechtHorst	1	1
Vechtdal Wonen	7	12
Wetland Wonen	4	6
Oost Flevoland Woondiensten	4	-
Mercatus	2	-
Woningzoeker/woonruimteverdeling algemeen	0	6
Melding	2	1
Totaal aantal klachten woningcorporaties en woningzoeker, inclusief niet ontvankelijke klachten	52	64

Woningzoeker/woonruimte verdeling

In 2024 hadden 0 klachten betrekking op de Woningzoeker/woonruimteverdeling.

4.2 Afhandeling door woningcorporatie of klachtenadviescommissie

Van de 52 over de woningcorporaties ingediende klachten, waren 11 klachten van de woningcorporaties niet-ontvankelijk. De overige 41 klachten zijn in behandeling genomen. 3 klachten uit 2023 zijn in 2024 tijdens een

hoorzitting behandeld. Op 1 januari 2025 staan er nog 6 klachten open. Voor 2 klachten wordt in 2025 een hoorzitting gepland. Voor 4 klachten is de interne behandeling door de woningcorporatie nog niet afgerond.

Tabel 2: Totaal aantal klachten (52) niet ontvankelijk, behandeld door de woningcorporatie of commissie of nog in behandeling:

Naam woningcorporatie	Aantal klachten in 2024	Niet ontvankelijk	Afgehandeld door woningcorporatie	Behandeld door commissie	Nog in behandeling
Beter Wonen IJsselmuiden	1	0	1	0	0
deltaWonen	13	3	4	4	2
Openbaar Belang	4	0	3	1	0
SallandWonen	5	0	1	4	0
SWZ	9	5	4	0	0
Woonstichting VechtHorst	1	0	1	0	0
Vechtdal Wonen	7	0	6	0	1
Wetland Wonen	4	0	2	1	1
OFW (vanaf juli '24)	4	1	1	0	2
Mercatus	2	0	2	0	0
Patrimonium	0	0	0	0	0
Onbekend	2	2	0	0	0
TOTAAL AANTAL IN 2024	52	11	25	10	6

4.3 Wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie

De commissie heeft in 2024 10 klachten in behandeling genomen en 2 klachten van deltaWonen worden in 2025 behandeld, hiervoor is reeds een hoorzitting ingepland.

Tabel 3: wijze van afdoening door de klachtenadviescommissie over 2024

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
Openbaar Belang	1	Deels gegrond, deels ongegrond	Advies is overgenomen
deltaWonen	1 2 1	Deels gegrond, deels ongegrond Ongegrond Gegrond	Adviezen zijn overgenomen
Wetland Wonen	1	Deels gegrond, deels ongegrond	
SallandWonen	1 1 2	Gegrond Ongegrond Deels gegrond, deels ongegrond	Adviezen zijn overgenomen
TOTALEN	10		

Tabel 4: Soort advies en beslissing van de woningcorporatie op het advies over 2023 in 2024

Naam woningcorporatie	Aantal klachten door de commissie behandeld	Advies van de commissie	Beslissing van woningcorporatie na advies
DeltaWonen	1	Deels gegrond, Deels ongegrond	Advies is overgenomen
SWZ	2	Ongegrond	Advies is overgenomen
TOTALEN	3	Totaal 3 adviezen uitgebracht in 2024 over klachten uit 2023	

5. Overleg tussen de klachtenadviescommissie en de woningcorporaties

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de klachtenadviescommissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de woningcorporaties. Daarom worden er twee halfjaarlijks overleggen tussen de leden van de klachtenadviescommissie en de ambtelijk secretarissen georganiseerd.

De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats bij steeds een andere woningcorporatie. De directeur-bestuurder van de ontvangende woningcorporatie geeft in het halfjaarlijkse overleg informatie, bijvoorbeeld over actuele trends waar woningcorporaties mee te maken krijgen en over de strategie van de woningcorporatie zelf.

6. Educatie leden klachtenadviescommissie

Het is gebruikelijk dat nieuwe leden van de commissie een cursus volgen waarin bijvoorbeeld de wettelijke rol en verantwoordelijkheden van de klachtenadviescommissie aan de orde komen.

7. Zelfevaluatie leden klachtenadviescommissie

In 2024 waren er diverse evaluatiemomenten binnen de klachtenadviescommissie.

8. Financiële vergoeding

Leden van de klachtenadviescommissie krijgen een vaste financiële vergoeding. Op deze vergoeding is een jaarlijkse indexering van toepassing. Dit betreft een toelage per hoorzitting. De klachtenadviescommissie bestaat tijdens hoorzittingen uit drie leden: een voorzitter en twee commissieleden. Het verslag voor intern gebruik wordt opgetekend door een notulist. In een aantal gevallen was dit een commissielid en in andere gevallen iemand van het secretariaat.

De volgende vergoedingen waren in 2024 van toepassing:

Vergoeding per zitting voorzitter: € 280,90

Vergoeding per zitting lid: € 224,72

Vergoeding per zitting notulerend lid: € 280,90

De vergoeding voor het externe secretariaat wordt separaat betaald door de woningcorporaties.

9. Conclusie en eventuele aanbevelingen

In 2024 ontving de klachtenadviescommissie 41 ontvankelijke klachten. Dit zijn minder klachten dan in 2023 (64). Naast dat het aantal klachten verminderd is, zijn de aangesloten woningcorporaties vermeerderd naar 11 corporaties met ingang van 1 juli 2024.

Het beeld van 2024 komt overeen met dat van 2022. In zoverre is sprake van een redelijke stabiel aantal klachten. Natuurlijk is er de hoop dat de daling blijvend is.

De klachtenadviescommissie vindt het een goede zaak dat het merendeel van de ingediende klachten door de woningcorporaties zijn afgehandeld. Het gezamenlijk bereiken van een oplossing voor de ingediende klacht - zonder interventie van de klachtenadviescommissie - komt ten goede van de onderlinge relatie tussen een huurder en een verhuurder.

De klachtenadviescommissie