

# Jaarverslag Klachtencommissie

**2007**

---

---

**24 april 2008**

def.



**KLACHTENCOMMISSIE**

### **Inleiding**

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie, waarin de Klachtencommissie verslag doet van haar activiteiten. In dit verslag staan de gegevens die de Klachtencommissie volgens het reglement moet opgeven. Daarnaast zijn deze gegevens aangevuld met extra gegevens, zodat u een goed beeld krijgt van de activiteiten van de Klachtencommissie. Om een inzicht te krijgen in de behandelde zaken is er per zaak een samenvatting opgenomen. Tot slot volgen de conclusies.

### **Samenstelling Klachtencommissie**

De commissie bestaat uit vier leden. In 2007 was de samenstelling als volgt: de heer mr. I. Janssen (voorzitter) de heer, J. Hoornaar, mevrouw mr. W. Tideman en de heer prof. dr. T. Willemse.

De Klachtencommissie werkt met een roulerend voorzitterschap van twee jaar. Op 1 januari 2007 is de heer Janssen gestart als voorzitter.

De zittingsduur voor leden is vier jaar. Per 1 januari 2008 is de statutaire zittingsperiode van de heer Janssen geëindigd. Hij heeft zich niet hernoembaar gesteld.

### **Jaarlijks overleg**

Op 26 september 2007 is het jaarlijkse overleg gehouden tussen de Klachtencommissie, vertegenwoordigers uit het bestuur van Woonspraak, het bestuur van Woonstichting SSW en vertegenwoordigers van het MT van SSW.

Op de agenda stond o.a. het jaarverslag van 2006. Bij de zaken waaruit actiepunten naar voren kwamen voor Woonstichting SSW, gaf SSW de stand van zaken.

Woonspraak deed verslag van haar activiteiten om de beeldvorming over de Klachtencommissie bij de huurder te verhelderen. Woonspraak heeft een brochure gemaakt over de Klachtencommissie, waarin alle leden zichzelf voorstellen en waarin de klachtenprocedure wordt uitgelegd. Deze brochure heeft Woonspraak verspreid onder al haar leden. Daarnaast had Woonspraak de voorzitter van de Klachtencommissie uitgenodigd als spreker bij haar jaarlijkse ledenvergadering. De aanwezige leden waren hier zeer positief over.

Tijdens het overleg is gesproken over de actiepunten van SSW met betrekking tot het verbeteren van het klachtenmanagement. Medewerkers van Woonstichting SSW moeten proactiever optreden en sneller een ontevreden huurder herkennen. SSW geeft aan dat zij hier aan werkt.

Een ander agendapunt is openbare hoorzittingen. Er wordt besloten dat een openbare zitting mogelijk is, indien de klager dit wenst. Het reglement moet hierop worden aangepast. Ook de afhandelingstermijnen komen ter sprake. Gebleken is dat de termijnen niet altijd haalbaar zijn. Eén van de redenen hiervoor is dat de ambtelijk secretaris niet altijd voldoende tijd beschikbaar heeft voor haar, waardoor de termijnen worden overschreden; ook de drukke agenda's van medewerkers van SSW zorgen voor vertraging in de procedure. SSW gaat aan de slag om deze knelpunten op te lossen.

Ook de resultaten van de laatste KWH-meting worden besproken. De dienstverlening van SSW is wederom gemeten en was ruim voldoende. Het onderdeel 'klachtenafhandeling' blijft een punt van aandacht.

Ook de eerste resultaten van de enquête onder de klagers staan op de agenda. Er zijn nog te weinig resultaten om hier conclusies uit te trekken over de tevredenheid van de klagers.



## KLACHTENCOMMISSIE

### Behandelde klachten

In onderstaande tabel staat per klacht of deze in behandeling is genomen. In de kolom ernaast staat de termijn tussen de ontvangst van de klacht en het uitbrengen van het advies. Daarnaast staat hoe lang de daadwerkelijke behandeling heeft geduurd. Dus met aftrek van de periode dat SSW gelegenheid krijgt de klacht alsnog op te lossen of uitstel in verband met de vakantieperiode.

### Klachtenoverzicht 2007

	Onderwerp	in behandeling	termijn tussen ontvangst klacht en uitbrengen advies	behandelings-termijn	overname advies
1	overlast van bovenburen	ja	8 febr. – 17 april (10 weken)	10 weken	ja
2	verzoek vervoegd vervangen cv	ja	14 febr – 6 april (7 weken)	7 weken	ja
3	tocht in woning na renovatie	ja	geen advies, afgehandeld na hoorzitting		n.v.t.
4	vervangen raam	nee			
5	overlast van schaftwoning tijdens renovatie	ja	25 april – 12 juli (11 weken)	11 weken	ja
6	voorbereidingen grootonderhoud	ja	6 juli – 8 november (4 maanden)	2 maanden	ja
7	overlast van bewoners uit het complex	ja	24 juli - 20 dec. (5 maanden)	5 weken	ja
8	communicatie met bewonerscommissie	ja	27 juli – 19 dec (4 1/2 maand)	2 1/2 maand	ja
9	oplevering woning door huurder	ja	2 aug – 23 jan. (5 1/2 maand)	3 maanden	ja
10	hoogte nieuw keukenblok	ja	14 aug. – 15 okt. (9 weken)	9 weken	ja
11	overlast van bovenburen	ja	13 sept. – 28 dec. (3 1/2 maanden)	3 1/2 maanden	ja
12	onderhoud woning voor grootonderhoud	ja	25 sept – 18 jan. (4 maanden)	4 maanden	ja
13	vergoeding zonnescerm na renovatie	ja	25 sept – 28 dec. (3 maanden)	3 maanden	nee
14	schade door renovatie	nee			
15	bezettingsnorm vrijkomende woningen in Woningkrant	nee			

### In behandeling

In 2007 ontving de Klachtencommissie 15 klachten, waarvan er 12 in behandeling zijn genomen. Bij alle 12 zaken organiseerde de Klachtencommissie een hoorzitting om de klager en SSW de gelegenheid te geven hun verhaal toe te lichten. Bij de zaak over de voorbereidingen van het grootonderhoud in een wijk (zaak 6) is een openbare hoorzitting gehouden. Via de wijknieuwsbrief is deze openbare zitting aangekondigd en zijn belangstellenden uitgenodigd om de zitting bij te wonen. Naast de klager waren vier belangstellende wijkbewo-



## KLACHTENCOMMISSIE

ners aanwezig. In 2007 zijn acht adviezen uitgebracht. In twee zaken geeft de Klachtencommissie in haar advies aan dat zij de klacht ongegrond vindt en stelt zij SSW in het gelijk. In de overige zaken is de Klachtencommissie van mening dat de klager geheel of gedeeltelijk gelijk heeft.

Er zijn drie zaken zijn niet in behandeling genomen. Bij twee zaken was SSW nog niet voldoende in de gelegenheid geweest om het probleem op te lossen. SSW kreeg hiervoor de gelegenheid en loste de problemen geheel of gedeeltelijk op, waarna de huurder afzag van verdere behandeling. De zaak over de bezettingsnorm (zaak 15) kwam niet in aanmerking voor behandeling. Deze bezettingsnorm wordt vastgesteld door de gemeente. De Klachtencommissie is niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen.

### Behandelingstermijn

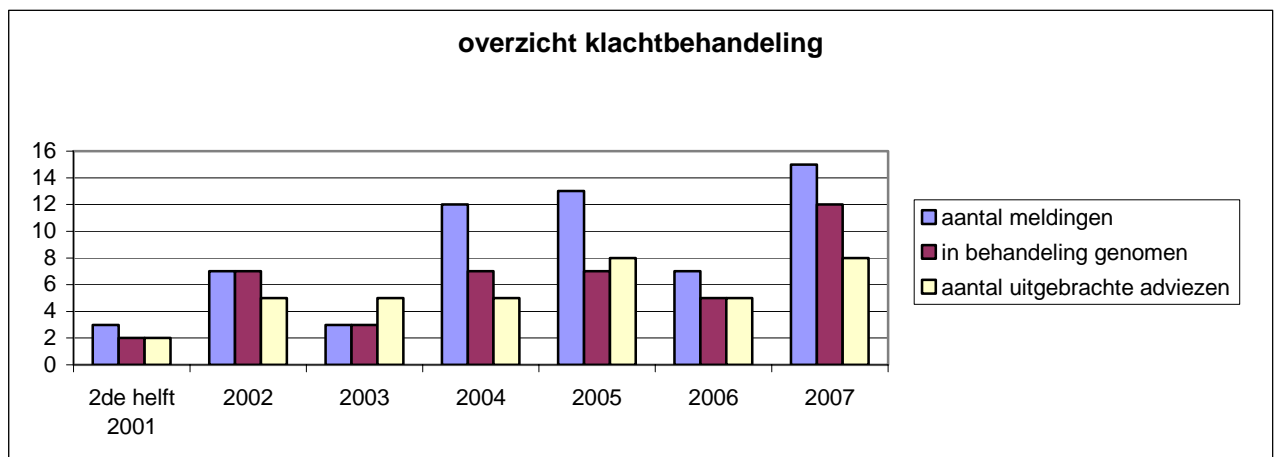
Dit jaar is de lange termijn tussen de ontvangst van de klacht en het uitbrengen van het advies opvallend. Deze termijn is bij veel klachten langer dan twee maanden. In het reglement is opgenomen dat de uiterste behandelingstermijn twee maanden is. Deze termijn kan bij uitzondering éénmaal worden verlengd. Bij een aantal zaken is van deze verlengingsmogelijkheid gebruik gemaakt in verband met de vakantieperiode (zaak nr. 6, 8 en 9). In overleg met de klager is de behandeling uitgesteld tot na de vakantie.

Bij één zaak (nr. 7) is de reden voor dit lange traject dat de Klachtencommissie besloot deze zaak aan te houden om SSW de gelegenheid te geven zelf de klacht op te lossen. Na afloop van deze termijn nam de Klachtencommissie deze zaak alsnog in behandeling.

### Besluit SSW

In bijna alle zaken nam SSW het advies van de Klachtencommissie volledig over. In één zaak besloot de directeur/bestuurder het advies niet over te nemen. Hierbij gaf de directeur/bestuurder een uitgebreide motivatie.

### Vergelijking met voorgaande jaren



Uit bovenstaande overzicht blijkt na een daling in 2006 de stijgende lijn in het aantal klachten weer doorzet. Er zijn 15 klachten gemeld en 12 in behandeling genomen. Dat is veel ten opzichte van voorgaande jaren. Er zijn acht adviezen uitgebracht. Bij twee klachten is het advies in de eerste maand van 2008 uitgebracht.

## **Beschrijving klacht en behandeling**

Hieronder staat per gemelde klacht een samenvatting van de klacht en de afhandeling door de Klachtencommissie, gevolgd door het besluit van de directeur/bestuurder.

## **Overzicht van de klachten in 2007**

### **1. overlast bovenburen**

De huurder is ontevreden over de bemiddeling van Woonstichting SSW bij de geluidsoverlast die zij ondervindt van haar bovenburen. De overlast vermindert het woongenot van de huurder. De huurder geeft aan dat de woningen gehorig zijn en dat er teveel bewoners wonen in een dergelijke gehorige bovenwoning. Daarbij hebben de bovenburen harde vloerbedekking wat volgens de huurder de overlast verergert. Volgens de klager zou SSW bij dit soort woningen harde vloerbedekking niet moeten toestaan.

Woonstichting SSW geeft aan dat zij bij de toewijzing van woningen geen eisen meer kan stellen aan de maximale huishoudgrootte. Bovendien was bij de toewijzing niet bekend dat de huurder er met alle vier haar kinderen ging wonen. Volgens SSW voldoet de houten vloer in de woning aan de voorwaarden die SSW hier aan stelt.

#### Advies

De Klachtencommissie is van mening dat het nodig is dat SSW haar regels met betrekking tot harde vloerbedekking in flats en bovenwoningen bijstelt. Vooral nu sinds 1 januari 2006 de bezettingsnorm is gewijzigd en SSW geen maximum meer kan stellen aan de grootte van het huishouden. Verder vindt de commissie dat het oplossen van een overlastsituatie ook een inspanning vraagt van diegene die de overlast ondervindt. Dus dat je mag verwachten dat de klager in gesprek gaat met de veroorzakers om samen afspraken te maken. De Klachtencommissie adviseert SSW om een dergelijk gesprek te organiseren. Tevens adviseert de commissie om te onderzoeken of een andere vloer kan bijdragen aan het verminderen van de overlast. Als dit antwoord positief is, kan SSW aan de veroorzakers voorstellen een andere vloer te leggen. Het lijkt de commissie billijk dat SSW financieel bijdraagt aan deze vloer. Als de huurder weigert een dergelijk gesprek aan te gaan, dan adviseert de commissie om de bemiddeling te stoppen.

De directeur/bestuurder neemt dit advies over.

### **2. verzoek vervroegd vervangen cv**

Een herhaalde storing van de cv-ketel was aanleiding voor deze huurder om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. De huurder was ontevreden over de wijze waarop SSW het cv-probleem oplost en wil graag dat de cv-ketel wordt vervangen. Woonstichting SSW is ook van mening dat de ketel aan vervanging toe is en wil dit doen tegelijk met de vervanging van de andere ketels van het complex dit jaar. SSW biedt aan om daarbij te beginnen met de ketel van de klager.



**KLACHTENCOMMISSIE**

#### Advies en besluit

De Klachtencommissie ziet geen reden om de ketel eerder te laten vervangen en is van mening dat SSW correct heeft gehandeld in deze zaak. De commissie is dan ook van mening dat de klacht ongegrond is.

De directeur/bestuurder neemt dit advies over.

### **3. tocht in woning na renovatie**

De huurder woont in een woning die net geheel is gerenoveerd. Bij deze renovatie zijn vele isolerende voorzieningen aangebracht, waarbij ook een geheel nieuwe voor- en achtergevel is geplaatst. Daarnaast is er mechanische ventilatie aangebracht. De huurder had verwacht dat na de renovatie zijn wooncomfort verbeterd zou zijn, maar dat ervaart hij niet zo, omdat hij veel hinder heeft van tocht. Zowel in de woonkamer als in de gang heeft de huurder tochtklachten. Hij heeft hierover al diverse keren overleg gehad met Woonstichting SSW. SSW heeft diverse inspanningen verricht om de tochtklachten te verhelpen, maar zonder resultaat.

Tijdens de behandeling van deze zaak in een hoorzitting worden er afspraken gemaakt om de klacht te verhelpen. Woonstichting SSW voert een aantal werkzaamheden in de woning uit om de tochtklachten op te lossen. Na uitvoering van deze werkzaamheden geeft de klager aan dat de werkzaamheden goed zijn uitgevoerd, maar dat de tochtklachten niet over zijn. Ondanks dat hij niet tevreden is, ziet hij af van verdere behandeling door de Klachtencommissie.

### **4. vervangen raam**

Klager geeft aan dat SSW had toegezegd een raam in zijn woning te vervangen. Deze afspraak kwam SSW niet na. Ook niet na een nieuwe melding van de huurder. SSW erkent de toezegging, maar geeft aan vergeten te zijn de afspraak na te komen. Acht dagen na indiening van de klacht heeft SSW alsnog een nieuw raam geplaatst.

De klager geeft hierop aan tevreden te zijn en ziet af van verdere behandeling.

### **5. overlast van schaftwoning tijdens renovatie**

De huurder woont in een wijk waar een omvangrijke renovatie aan de gang is. De woning naast de huurder is door de aannemer in gebruik genomen als schaftruimte. De huurder heeft hier overlast van. De overlast komt door het vroege gebruik van deze ruimte. Vanaf 6.15 uur komen de medewerkers binnen voor een kopje koffie. Ook heeft de huurder overlast van rooklucht die vanuit de woonkamer van naastgelegen woning de slaapkamer van haar woning binnendringt. De huurder kreeg daar medische klachten van. Na melding van de klacht bij de Klachtencommissie lost Woonstichting SSW de klacht op door de woning niet meer als schaftruimte te laten gebruiken. Hierop trekt de huurder de klacht in. Een maand later wil SSW de woning weer in gebruik laten nemen als schaftruimte. SSW gaat hierover in overleg met de huurder. Terwijl dit overleg nog gaande is, wordt de woning weer ingericht als schaftruimte. De huurder ervaart wederom overlast van de gebruikers van deze woning. De huurder dient daarop weer dezelfde klacht in en ook geeft de huurder aan ontevreden te zijn over de communicatie van SSW over de ingebruikname van de woning. Na melding van de klacht, zorgt SSW ervoor dat de aannemer de woning niet meer gebruikt als schaftruimte. De



## **KLACHTENCOMMISSIE**

klager wenst wel verdere behandeling van de klacht en wil graag een uitspraak van de Klachtencommissie over de wijze waarop het is verlopen.

### **Advies**

De Klachtencommissie vindt het begrijpelijk dat er bij een complexe en omvangrijke renovatie iets mis kan gaan. Maar de commissie is van mening dat als dergelijke situaties ontstaan het belangrijk is dat SSW extra aandacht schenkt aan het oplossen van het probleem. De commissie is van mening dat SSW dit niet heeft gedaan in deze situatie en niet adequaat genoeg heeft gereageerd.

De commissie adviseert daarom om bij dergelijke projecten extra oog te hebben voor situaties die niet goed verlopen en alerter te reageren. Tevens adviseert de commissie SSW om hierbij zelf als aanspreekpunt te fungeren, zodat de communicatie niet verstoord kan worden door derden.

### **Besluit**

De directeur/bestuurder neemt dit advies over en geeft aan dat n.a.v. een tussenevaluatie van dit project Woonstichting SSW al had besloten om bij volgende projecten een afzonderlijke sociale paragraaf op te nemen in de contractstukken waarin onder andere de communicatie en de omgang met de bewoners contractueel wordt vastgelegd.

## **6. voorbereidingen grootonderhoud**

De huurder woont in een wijk, waar Woonstichting SSW grootonderhoud wil uitvoeren. De voorbereidingen van SSW voor dit onderhoud en de wijze waarop SSW de wijkbewoners betreft bij het plan is voor de huurder aanleiding om een klacht in te dienen. In zijn klachtbrief beschrijft de huurder diverse onderdelen waar hij ontevreden over is. Een groot deel van zijn klacht gaat over de mate van inspraak van bewoners in het onderhoudsplan. De huurder had graag gezien dat de inspraak op dezelfde wijze was verlopen als bij een voorgaand renovatieproject. Hierbij waren wijkbewoners vanaf het begin bij de planvorming betrokken. SSW heeft nu de bewoners erbij betrokken toen het plan vrijwel gereed was. Volgens de huurder had SSW al eerder de bewoners erbij moeten betrekken. SSW wilde dit niet omdat dit plan minder complex is en je anders misschien verwachtingen scheidt die je niet kunt waarmaken. Volgens de huurder hoef je hier niet bang voor te zijn als je goed communiceert. Wel heeft SSW nadat de huurder hier aandacht voor heeft gevraagd meer informatie gegeven over het onderhoudsplan. SSW heeft een extra informatieboek uitgegeven. Maar volgens de huurder was dat te laat. Er had in het beginstadium meer informatie gegeven moeten worden.

SSW is van mening dat ze voldoende informatie heeft gegeven en de huurder te veel informatie verlangt. In het begin heeft SSW een enquête gehouden over onderwerpen waar SSW meer van moest weten om een onderhoudsplan te maken. Ook heeft SSW een enquête gehouden over het type ramen naar aanleiding van opmerkingen van bewoners tijdens een informatiebijeenkomst.

De huurder geeft aan dat de enquête die SSW van te voren heeft gehouden, puur een technische inventarisatie was en niet inging op de wensen van de bewoners. Ook de enquête over het type ramen is volgens hem niet goed gegaan. Deze enquête was niet neutraal.

Woonstichting SSW had bij de planvorming regelmatig overleg met de bewonerscommissie. De klager had in het begin een goed contact met de bewonerscommissie en werkte met hen samen. Echter gaandeweg stelde de bewonerscommissie geen prijs meer op samenwerking



## **KLACHTENCOMMISSIE**

met hem. Hij heeft toen zelf een bewonersorganisatie opgericht. Deze bewonersorganisatie wilde ook erkend worden door SSW als gesprekspartner over het grootonderhoud. Echter Woonstichting SSW leek volgens de huurder dit eerst te accepteren, maar hield later de boot af. De huurder is ontevreden over deze onduidelijke reactie van SSW.

Tevens vraagt de klager zich af waarom SSW het onderhoud aan de woning aangeeft als grootonderhoud plus en dit geen renovatie wil noemen. Ter zitting geeft SSW hierop een toelichting, waarna de huurder aangeeft dat als hij dit antwoord eerder had gekregen, hij hier tevreden over geweest zou zijn. Nu bleef hij zich afvragen welke reden SSW ervoor had om te blijven aangeven dat het niet om een renovatie ging.

Ook is de huurder ontevreden over de wijze waarop SSW heeft gecommuniceerd over de aanwezigheid van asbest in de woning. SSW heeft hierover informatie opgenomen in een algemene nieuwsbrief. Volgens de huurder had SSW over dergelijke belangrijke informatie een persoonlijke brief moeten sturen.

### **Advies**

De Klachtencommissie geeft aan dat het volgens de BBSH mogelijk is om in een werkgebied twee bewonersorganisaties te hebben. De commissie is echter van mening dat dit niet noodzakelijk was in deze situatie. Wijkbewoners, die een andere mening hadden dan de bewonerscommissie, hadden voldoende mogelijkheden om deze te uiten richting SSW. Daarnaast is de commissie van mening dat de huurder ook had kunnen participeren in de bestaande bewonerscommissie. Er waren geen onoverbrugbare beletsels om samen met de bewonerscommissie tot een goede oplossing te komen.

De Klachtencommissie merkt daarbij wel op dat SSW niet adequaat heeft gehandeld richting de informele bewonersorganisatie. SSW had direct een duidelijk standpunt moeten innemen over de positie van deze bewonersorganisatie en dit helder moeten communiceren.

Tevens is de Klachtencommissie van mening dat SSW haar informatieverstrekking richting de huurders duidelijker had moeten inkaderen. Hierdoor was het vanaf het begin duidelijker geweest voor de huurders wat men kan verwachten van de inspraak in het onderhoudsplan. Ook had SSW duidelijke informatie moeten geven bij de enquêtes. SSW had de bedoeling van de technische enquête moeten toelichten in een begeleidende brief. De toelichting bij de raamenquête was volgens de commissie niet consistent, evenwichtig en neutraal.

Ook geeft de commissie in haar advies aan dat SSW in haar informatieverstrekking niet duidelijk is geweest over het participatieniveau en over het verschil in consequenties bij grootonderhoud ten opzichte van renovatie.

De commissie deelt de mening van de klager dat SSW bij een gevoelig onderwerp als asbest het beter is om via een persoonlijke brief met de betrokkenen te communiceren.

De huurder verzoekt om een schadevergoeding. De commissie is van mening dat dit verzoek ongegrond is. Ook ziet de Klachtencommissie geen reden om een onderzoek te laten doen door de Woonbond of een andere instantie dan wel om SSW extern te laten begeleiden. Wel adviseert de Klachtencommissie SSW om de kwaliteit van haar bewonersparticipatie te laten meten door naast het KWH Huurlabel ook deel te nemen aan het KWH participatielabel.

### **Besluit**

De directeur/bestuurder neemt in zijn besluit alle adviezen van de Klachtencommissie over. Hij geeft daarbij aan dat hij van mening is dat de huurders voldoende informatie hebben ontvangen over het plan. Hij onderschrijft echter de mening van de Klachtencommissie dat SSW meer uitleg had moeten geven over het inspraakproces en het inspraakniveau. In een vol-



**KLACHTENCOMMISSIE**

gend project zal SSW hier meer aandacht aan schenken. SSW zal ook in overweging nemen om deel te nemen aan het KWH participatielabel.

## **7. overlast van bewoners uit het complex**

De huurder woont in een jongerencomplex en heeft overlast van andere bewoners uit het complex. Deze overlast heeft te maken met de wijze waarop de huurders onderling met elkaar omgaan. De huurder is ontevreden over de wijze waarop Woonstichting SSW met de overlastmeldingen omgaat.

De Klachtencommissie besluit in eerste instantie om de klacht voorlopig niet in behandeling te nemen, omdat uit de reactie van SSW blijkt dat SSW nog bezig is met bemiddeling in de overlastsituatie. De commissie vraagt na drie maanden aan zowel de huurder als aan SSW wat de nieuwe stand van zaken is. Woonstichting SSW geeft aan dat zij in het complex een enquête heeft gehouden over de overlast. De uitslag hiervan gaf voor SSW geen aanleiding om verdere stappen richting de veroorzakers te ondernemen. Wel heeft het complex nog de aandacht. Zo houdt SSW wekelijks een controleronde door het complex, waarbij zij ook gesprekken voert met de bewoners over de situatie. SSW is van mening dat de sfeer in het complex aanzienlijk is verbeterd.

De huurder is het niet eens met het verhaal van SSW en geeft aan dat er weer regelmatig overlast is.

De Klachtencommissie besluit daarop de klacht in behandeling te nemen. De geplande hoorzitting kan niet door gaan, omdat de klager zich ziek meldt. Er wordt een nieuwe datum vastgesteld voor de hoorzitting. Deze zitting vindt plaats zonder de klager, want de huurder verschijnt niet op de zitting.

### **Advies**

De Klachtencommissie is van mening dat SSW bij de aanpak van de overlast de werkwijze heeft gevolgd die staat omschreven in de brochure 'overlast' en is van mening dat de klacht ongegrond is.

### **Besluit**

De directeur/bestuurder neemt dit advies over.

## **8. communicatie met bewonerscommissie**

De bewonerscommissie is ontevreden over de informatieverstrekking van SSW aan haar. Het betreft hier zowel de snelheid van de reactie door SSW als de inhoud van de informatie. Bij de klacht geeft de bewonerscommissie twee voorbeelden, waarbij de communicatie niet goed is verlopen. Naar aanleiding van een vraag over de schoonmaak, moest de bewonerscommissie een maand wachten op een eerste reactie van SSW. Naar haar mening te lang. Woonstichting SSW geeft aan dat de beantwoording inderdaad te lang heeft geduurd. In de postprocedure van SSW is opgenomen dat brieven binnen 14 dagen worden beantwoord. SSW werkt niet met een ontvangstbevestiging, omdat in de praktijk bijna alle brieven binnen een paar werkdagen worden beantwoord. Maar ter zitting geeft de vertegenwoordiger van SSW aan dat hij zal voorstellen om de postprocedure aan te passen en wél te werken met ontvangstbevestigingen als duidelijk is dat de beantwoording langer dan 14 dagen duurt.

Een aantal maanden geleden is SSW gestart met het digitaliseren van de in- en uitgaande post met betrekking tot de huurders. Hierdoor kan de afhandelingstermijn van de post automatisch worden bijgehouden. In 2008 gaat SSW dit ook invoeren voor de post met betrek-



## **KLACHTENCOMMISSIE**

king tot de overigen zoals bewonerscommissies en derden. Tot die tijd zal SSW gebruik blijven maken van de niet geautomatiseerde bewaking van de afhandelingstermijnen.

De informatieverstrekking rondom de aanpassing van de antennemast geeft de bewonerscommissie als voorbeeld van onjuiste informatieverstrekking door SSW. De bewonerscommissie was onjuist geïnformeerd en de bewoners zijn helemaal niet geïnformeerd over de aanpassing. SSW geeft aan dat zij achteraf wel beseft dat dit niet goed is gegaan. Ondanks dat informatieverstrekking over een dergelijke aanpassing niet verplicht is, was het wel beter geweest als SSW de bewoners via een brief had geïnformeerd over de aanpassing.

### **Advies**

De Klachtencommissie adviseert SSW om zo snel mogelijk te communiceren met de doelgroepen over de postprocedure, zodat men weet wanneer men een antwoord kan verwachten. Daarnaast adviseert de commissie om in de postprocedure op te nemen dat een briefschrijver een ontvangstbevestiging ontvangt als de beantwoording langer duurt dan de afgesproken termijn. Eventueel kan in deze brief ook informatie over de wijze van afhandeling worden opgenomen.

Wat betreft de informatieverstrekking over de antennemast is de Klachtencommissie van mening dat SSW zich niet kan beroepen op afspraken die hierover tussen convenantpartners zijn gemaakt. Het blijft de verantwoordelijkheid van SSW om –als eigenaar- er zorg voor te dragen dat de betrokken huurders over dergelijke gevoelige zaken worden ingelicht. De Klachtencommissie adviseert SSW om in de toekomst intern zorgvuldiger te communiceren over dit soort onderwerpen en extra aandacht te schenken aan de externe communicatie.

### **Besluit**

De directeur/bestuurder neemt het advies over dat SSW in de toekomst zorgvuldiger gaat communiceren. Als de beantwoordingstermijn van 14 dagen niet wordt gehaald dan gaat SSW een ontvangstbevestiging sturen, waarin gemotiveerd wordt aangegeven dat de beantwoording langer op zich laat wachten.

Ook neemt hij het advies over met betrekking tot de communicatie over gevoelige onderwerpen. Hij besluit dat SSW in dit soort situaties zelf het initiatief moet nemen om huurders te informeren.

## **9. oplevering woning door huurder**

De huurder heeft de huur opgezegd en SSW heeft een vooropname gehouden in de woning. De huurder is ontevreden over deze vooropname. Het gedrag van de medewerker van SSW tijdens dit bezoek vond hij zeer vervelend en intimiderend. Ook is de huurder het niet eens met de werkzaamheden die hij moet uitvoeren. De huurder geeft te kennen dat hij niet aanwezig zal zijn bij de eindopname van de woning door SSW. SSW voert deze dan ook uit zonder aanwezigheid van de huurder en bevestigt haar bevindingen in een brief aan de huurder. SSW is van mening dat de woning in een nette staat is opgeleverd en geeft aan dat er alleen nog twee deuren ontbraken en dat de huurder hiervoor de rekening krijgt.

Tijdens de behandeling geeft de huurder aan dat hij de medewerker van SSW intimiderend vond door de manier waarop hij dingen zei en zijn houding daarbij. De medewerker is heel stellig en laat op een onvriendelijke manier merken dat er geen discussie mogelijk is. De betreffende medewerker van SSW geeft aan dat hij zich wel gedeeltelijk herkent in dit beeld, maar dat het zeker niet zijn bedoeling is om te intimideren. Wel wil hij graag duidelijk zijn over de werkzaamheden die SSW uitvoert en welke de huurder zelf moet doen. SSW heeft over de meest onderdelen een duidelijk beleid, wat geen ruimte overlaat voor discussie. Hij is van mening dat hij de onderdelen wel voldoende heeft toegelicht. Ook heeft hij wel geluis-



## KLACHTENCOMMISSIE

terd naar de argumenten van de huurder, maar hij kan niet over elke schroefje een discussie gaan voeren.

Volgens de huurder is er niet alleen een verschil van mening over de kosten voor het ontbreken van de deuren, maar zijn er nog meer onderdelen waar hij het niet mee eens is. De klager licht deze onderdelen toe. De Klachtencommissie neemt deze mee in haar beoordeling, maar vindt geen aanleiding om hier een advies over te geven.

Wat betreft het ontbreken van de deuren geeft de huurder aan dat het gaat om twee binnendeuren: de deur van de keuken naar de woonkamer en deur van de overloop naar de zolder. SSW en de huurder zijn het er over eens dat de keukendeur ook al ontbrak toen de huurder er kwam wonen. Het ontbreken van deze deur heeft de huurder overgenomen van de vorige huurder. De huurder heeft hiervoor een overnameformulier getekend. Hij realiseerde zich niet dat hij hiermee de verantwoordelijkheid voor het ontbreken van de deur overnam.

De klager vindt het niet redelijk dat SSW het toestaat dat het ontbreken van zaken wordt overgedaan aan de volgende huurder. Volgens hem had SSW met de vorige huurder moeten regelen dat de deur er was.

Woonstichting SSW wil nieuwe huurders de gelegenheid geven om veranderingen in de woning over te nemen van de vertrekkende huurders. In dit geval ging het om het ontbreken van een deur. Het maakt daarbij voor SSW geen verschil of de verwijderde deur in de berging staat of niet meer aanwezig is. De huurder neemt daarbij zowel de lusten als de lasten over. De overname kan geregeld worden met het overnameformulier dat SSW beschikbaar stelt. SSW weet niet welk formulier er destijds is gebruikt, want dit formulier is een aantal keren aangepast door SSW, maar SSW is van mening dat op het huidige overnameformulier heel duidelijk de consequenties van de overname staan vermeld.

De zolderdeur was volgens de huurder niet in de woning aanwezig toen zij in de woning kwam. Dit wordt volgens de klager ook bevestigd door de vorige huurder. Volgens SSW hoort deze deur in de woning te zijn.

### Advies

De Klachtencommissie heeft waardering voor de intentie van de medewerker van SSW om zijn boodschap duidelijk over te dragen. De commissie heeft de indruk dat de medewerker daarbij te weinig ruimte voor een dialoog heeft gegeven. De Klachtencommissie adviseert SSW om er op te letten dat zij haar huurders wel serieus neemt en voldoende ruimte geeft voor een dialoog.

Wat betreft het overnameformulier is de Klachtencommissie van mening dat het overnameformulier onduidelijk is als het gaat om het overnemen van zaken die niet aanwezig zijn. De Klachtencommissie adviseert om de tekst hierover aan te passen en te bevorderen dat de nieuwe huurder zich bewust is van de consequenties.

De Klachtencommissie kan niet vaststellen of de zolderdeur aanwezig was toen de huurder de woning betrok. Maar omdat tijdens de behandeling nog twee zaken naar voren kwamen die niet schriftelijk zijn vastgelegd, adviseert de commissie de deur naar de zolder niet in rekening te brengen.

### Besluit

De directeur/bestuurder neemt in zijn besluit het advies van de Klachtencommissie in haar geheel over.



**KLACHTENCOMMISSIE**

## **10. de hoogte van het nieuwe keukenblok**

Dit jaar is de huurder verhuisd naar een andere woning, waarin Woonstichting SSW een nieuw keukenblok heeft laten plaatsen. De huurder vindt het keukenblok te hoog voor zijn vrouw die kleiner dan gemiddeld is. Bij de voorbereidingen voor het bestellen van een nieuwe keuken, heeft de huurder gevraagd of de keuken lager geplaatst kon worden. SSW heeft toen uitgelegd dat de keukenblokken een vaste hoogte hebben. Door de stelpoten kan de keuken enkele centimeters lager of hoger worden gesteld. Dit is alleen bedoeld om oneffenheden in de vloer op te lossen en is niet bedoeld voor c.q. niet geschikt om de hoogte aan te passen aan de lengte van de huurders. Tijdens dit bezoek spreekt de medewerker af dat de huurder bij de montage van de keuken zelf aan de monteur vraagt de keuken zo laag mogelijk af te stellen. Na het plaatsen van de keuken is een medewerker van SSW in de woning van de huurder geweest om de keuken op te leveren. De huurder meldde toen dat hij tevreden was. Twee maanden later komt SSW in de woning voor een reparatieverzoek. Daarbij geeft de huurder aan dat de keuken te hoog is. SSW meldt hierop aan dat de keuken alsnog lager geplaatst kan worden, maar dan wel voor rekening van de huurder. De huurder slaat dit aanbod af. Weer een maand later neemt de huurder hierover contact op met SSW, waarop SSW wederom aangeeft dat de huurder op eigen kosten het blok lager kan laten plaatsen. Hierop stapt de huurder naar de Klachtencommissie.

Woonstichting SSW geeft aan dat tot de klacht gemeld werd, het bij SSW niet duidelijk was dat zij een lagere keuken wensten. In de woning die zij achterlieten stond namelijk ook geen lagere keuken, maar een keuken met een standaardmaat (89 cm). Toen de huurder vroeg of de keuken lager kon, dacht de medewerker dat de huurder dezelfde hoogte wilde als in de vorige woning en de medewerker ging er van uit dat dit met de stelpoten geregeld kon worden. Daarom adviseerde SSW om dit zelf te regelen met de monteur. De huurder heeft dit niet gedaan. Na melding van de klacht heeft SSW de mogelijkheden onderzocht en blijkt dat de keuken lager geplaatst had kunnen worden door het gebruik van kleinere stelpoten. Hier zitten wel enkele nadelen aan zowel voor de huurder als SSW, maar SSW is ervan overtuigd dat er een voor beide partijen goede oplossing gevonden had kunnen worden.

Als nu het keukenblok alsnog verlaagd wordt, kost dit € 800,-. De huurder kan en wil dit niet betalen. De huurder stelt voor om een vlonder te plaatsen voor het keukenblok. Dat is een veel goedkopere oplossing. Woonstichting SSW vindt dit een aardig alternatief, maar geeft aan ook de kosten hiervoor niet te willen betalen.

Tevens heeft de huurder een probleem met de pannendragers. Tijdens de hoorzitting wordt afgesproken dat SSW contact opneemt met de leverancier om dit te bespreken.

### **Advies**

De Klachtencommissie concludeert dat er sprake is van een probleem, want het keukenblok is te hoog voor de gebruiker. De Klachtencommissie is van mening dat de klagers te weinig assertiviteit hebben getoond om het probleem te voorkomen. Maar de Klachtencommissie is van mening dat het op de weg ligt van SSW om het probleem eerder te herkennen en door te vragen of nader onderzoek te doen als er dergelijke vragen worden gesteld door de huurder.

De Klachtencommissie adviseert om in overleg tussen SSW en de klager een plateau voor het keukenblok te plaatsen op kosten van Woonstichting SSW.

### **Besluit**

De directeur/bestuurder neemt in zijn besluit het advies van de Klachtencommissie geheel over. Hij merkt daarbij op dat er bij gesprekken over problemen zowel van de klant een vragende instelling mag worden gevraagd als een doorvragende houding van de adviseur. In deze situatie heeft beide niet afdoende plaatsgevonden.

## 11. overlast van bovenburen

Woonstichting SSW heeft de doelgroep van het complex van de huurder aangepast, hierdoor kunnen nu ook andere doelgroepen dan senioren in het complex komen wonen. Boven de huurder zijn jongeren komen wonen, waarvan de huurder hinder ondervindt door geluidsoverlast en het gebruik van de brandtrap. Huurder heeft deze overlast gemeld bij Woonstichting SSW. SSW heeft hierop actie ondernomen en geprobeerd te bemiddelen tussen de buren. De overlast voor de huurder is echter niet opgelost en de huurder is ontevreden over de handelwijze van SSW. Tijdens de behandeling van de klacht komt ook naar voren dat SSW volgens de huurder had toegezegd dat de huurder als er een woning vrijkwam in het complex door zou mogen schuiven naar deze woning. Echter toen er een woning vrijkwam, had SSW deze woning niet voor de huurder vrijgehouden, maar via de Woningkrant te huur aangeboden. Volgens SSW was er ook niet een dergelijke afspraak gemaakt. Door de huidige overlastomstandigheden is inmiddels wel deze afspraak gemaakt en kan de huurder verhuizen binnen het complex. De huurder geeft echter aan dat ze niet binnen het complex wil verhuizen, omdat ze verwacht dat er nog meer jongeren komen wonen en de overlast zal toenemen. Huurder wil graag naar een complex verhuizen waar alleen senioren wonen. SSW geeft aan dat de huurder alleen binnen het complex voorrang heeft.

Tijdens de hoorzitting geeft de huurder aan dat na een vervelend incident er een goed gesprek is geweest tussen haar broer en de overlastveroorzaker en dat daarna de overlast een stuk minder is geworden. Het contact met overlastveroorzaker ervaart ze echter nog niet als prettig. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat SSW ondersteuning biedt bij het organiseren van een gesprek tussen de overlastveroorzaker en de huurder om de onderlinge verhouding te verbeteren.

SSW heeft om de mate van overlast te kunnen bepalen een buurtonderzoek gehouden in het complex. Dit is gedaan door persoonlijke huisbezoeken. Uit dit onderzoek is niet gebleken dat het om ernstige overlast gaat.

De huurder begrijpt niet dat SSW een doelgroepwijziging doorvoert bij het complex zonder overleg met de huidige bewoners. Ook zijn er geen voorwaarden gesteld. Het gaat volgens de huurder om gehorige woningen. SSW had bijvoorbeeld verplichtingen kunnen opnemen over de vloerbedekking. Wel zou er vooraf een intakegesprek plaatsvinden, maar dat heeft bij de bovenburen van de huurder niet plaatsgevonden. Volgens SSW was dit gesprek wel gepland, maar is dit uiteindelijk wegens omstandigheden niet uitgevoerd.

### Advies

De Klachtencommissie is van mening dat Woonstichting SSW bij een doelgroepwijziging er voor moet zorgen dat er zo weinig mogelijk problemen ontstaan. SSW wilde dit doen door het voeren van intakegesprekken, maar dat is in de uitvoering niet goed gegaan. De commissie adviseert SSW om gestructureerd om te gaan met het middel intakegesprek. De Klachtencommissie is van mening dat SSW wel snel en adequaat heeft gehandeld na de overlastmeldingen. Echter, deze acties hadden niet het gewenste resultaat. Tijdens de behandeling bleek dat de overlast na melding van de klacht grotendeels was opgelost op eigen initiatief. Mede nu SSW tijdens de zitting heeft afgesproken dat zij het initiatief gaat nemen voor een gezamenlijk gesprek ziet de Klachtencommissie geen reden om de huurder een ander aanbod te doen dan te verhuizen binnen het complex. De commissie adviseert SSW om de broer van de klager bij dit gesprek te betrekken, daar het vorige gesprek tussen hem en de bovenburen een goed resultaat had.

### Besluit

De directeur/bestuurder neemt deze adviezen over. Hij merkt daarbij op dat de huurder inmiddels binnen het complex is verhuisd.

## 12. onderhoud woning voor grootonderhoud

Twee jaar geleden heeft de huurder aan SSW gevraagd om het schimmelprobleem in de badkamer op te lossen en om een nieuwe keuken te plaatsen, omdat de staat van de keukenkastjes slecht is en de huurder graag een groter keukenblok wil. Op het eerste probleem krijgt de huurder van SSW te horen dat SSW er niets aan doet. Met het tweede verzoek ging Woonstichting SSW in eerste instantie akkoord. Er was overeengekomen dat de huurder de restwaarde van de keuken zou bijbetalen en SSW een nieuwe keuken zou plaatsen. Echter enkele weken later gaf SSW aan dat dit niet door kon gaan. De huurder woont in een wijk, waar Woonstichting SSW grootonderhoud wil gaan uitvoeren. Bij dit grootonderhoud is SSW van plan mechanische ventilatie aan te brengen in de keuken. Maar omdat het nog niet duidelijk is waar dit komt, gaat SSW nu niet akkoord met een keukenverbetering.

Na oplevering van de modelwoning voor het grootonderhoud, neemt de huurder opnieuw contact op met SSW over de keuken en de badkamer. In de badkamer ging het nu ook om een wastafelkraan, die volgens de huurder versleten is. SSW gaat de situatie bekijken. Tijdens dit bezoek geeft SSW aan dat SSW geen reparatie gaat uitvoeren aan de keuken en de badkamer. De huurder is het hier niet mee eens en vindt het aankomende grootonderhoud geen excuus om geen reparaties uit te voeren. Daarnaast vindt de huurder het gedrag van de medewerker van SSW bij dit bezoek intimiderend.

Bij de behandeling van de klacht geeft Woonstichting SSW aan dat bij het grootonderhoud ingrijpende werkzaamheden uitgevoerd worden in de keuken. Bij deze werkzaamheden kan het keukenblok schade oplopen. Ook krijgen alle huurders de gelegenheid om te kiezen voor uitbreiding van het keukenblok. Daarom voert SSW geen keukenverbeteringen meer uit in deze wijk. Volgens SSW is de keuken van de huurder nog te repareren. Dergelijk onderhoud is voor rekening van de huurder. SSW is de huurder enigszins tegemoetgekomen en heeft de huurder twee laatjes aangeboden. Ook heeft SSW aangeboden om de reparaties op kosten van de huurder te laten uitvoeren door het bouwbedrijf. De huurder is het er niet mee eens dat de kosten voor zijn rekening zijn. Mede omdat de huurder, toen hij in de woning kwam wonen, veel herstelwerkzaamheden voor zijn rekening heeft genomen, terwijl dit volgens de huurder eigenlijk door SSW gedaan had moeten worden.

Na melding van de klacht biedt SSW de huurder een tijdelijke oplossing aan, waar de huurder mee akkoord gaat. SSW plaatst een buisventilator, laat de schimmel verwijderen en plaatst een nieuwe kraan. De werkzaamheden verlopen echter niet helemaal goed. Tijdens de hoorzitting wordt afgesproken dat SSW actie gaat ondernemen om dit te herstellen.

Tijdens de hoorzitting legt de huurder uit waarom hij de toonzetting en de houding van de medewerker van SSW tijdens het bezoek als intimiderend heeft ervaren. Woonstichting SSW geeft aan dat het nooit de bedoeling is geweest om intimiderend over te komen.

### Advies

De Klachtencommissie deelt de mening van Woonstichting SSW dat het nu niet economisch/effectief is om een nieuwe keuken te plaatsen. Wel had SSW volgens de commissie duidelijker moeten communiceren over haar argumenten voor dit besluit.

De problemen in de badkamer zijn na melding bij de Klachtencommissie in korte tijd opgelost. Deze problemen waren echter al in 2006 gemeld.



## **KLACHTENCOMMISSIE**

De Klachtencommissie is er van overtuigd dat de medewerker van SSW niet de bedoeling had om te dreigen en/of te intimideren, maar gezien het feit dat de klacht al heel lang liep, was er volgens de commissie meer aandacht nodig voor de timing, de bewoordingen en het inlevingsvermogen. De Klachtencommissie is dan ook van mening dat de klacht van de huurder gegrond is.

### **Besluit**

De directeur/bestuurder neemt in zijn besluit dit advies volledig over.

### **13. vergoeding zonnescerm na renovatie**

De huurder woont in een woning die door Woonstichting SSW grondig is gerenoveerd. Voor de renovatie heeft hij zijn zonnescerm van de achtergevel van de woning verwijderd. Dit op verzoek van SSW. Na de renovatie blijkt dat hij zijn zonnescerm door wijziging van de gevel niet kan terugplaatsen. Woonstichting SSW heeft tijdens de renovatie geprobeerd om technische voorzieningen aan te brengen voor het plaatsen van een zonnescerm. Dit lukte echter niet bij alle woningen. Voor deze woningen heeft Woonstichting SSW na de renovatie een zonweringspecialist ingeschakeld. In overleg met dit bedrijf heeft SSW verlengde beugels en ophangmateriaal beschikbaar gesteld aan alle huurders die dit nodig hadden om hun scherm (terug) te plaatsen. Deze beugels bieden echter geen oplossing voor deze ene huurder. Daarom biedt SSW de huurder een vergoeding aan ter waarde van de beugels, namelijk € 100,-. SSW hanteert hierbij de stelregel 'gelijke monniken, gelijke kappen'. De huurder is van mening dat deze vergoeding veel te laag voor zijn zonnescerm is, aangezien hij dat ongeveer vier jaar geleden heeft gekocht. Nu is de waarde van een gelijkwaardig nieuw scherm ongeveer € 2900,-

### **Advies**

De Klachtencommissie is van mening dat de situatie van de huurder anders is dan de situatie van de andere zonnescermbesitters in de betreffende wijk. De Klachtencommissie adviseert om de huurder een financiële vergoeding aan te bieden, gebaseerd op de aanschafprijs en de afschrijvingstermijn van een gelijksoortig type zonnescerm.

### **Besluit**

De directeur/bestuurder besluit om dit advies niet over te nemen en het oorspronkelijke aanbod van € 100,- te handhaven. Hij is van mening dat het wel degelijk om eenzelfde situatie gaat als bij de andere huurders in de betreffende wijk. Een andere oplossing vindt hij dan ook niet passend. Dit zou het risico van precedentwerking met zich mee kunnen brengen en dat is onwenselijk.

In zijn motivatie geeft hij onder andere aan dat alle huurders van de betreffende wijk een bewonersvergoeding hebben ontvangen, die ook bedoeld is voor vele schadedoeleinden, waaronder een niet meer passend zonnescerm.

### **14. schade door renovatie**

Huurder woont in een wijk waar SSW de woningen ingrijpend heeft gerenoveerd. Het terrein naast en voor de woning van de huurder is daarbij in gebruik geweest als opslag voor bouwmaterialen. Dit materiaal werd gehaald en gebracht door grote en kleine voorhefrucks. Volgens de huurder is daarbij het muurtje inclusief de fundering van de zij- en voortuin vernield. De huurder heeft meerdere keren om reparatie gevraagd zowel bij de aannemer, die in opdracht van SSW de renovatie uitvoerde, als bij Woonstichting SSW. Beiden geven aan



## **KLACHTENCOMMISSIE**

dat het wel goed komt, maar het muurtje wordt niet naar tevredenheid van de huurder hersteld.

De Klachtencommissie besluit om de klacht vooralsnog niet in behandeling te nemen omdat SSW meldt dat zij aan het overleggen is over een oplossing voor het probleem. SSW krijgt twee weken de gelegenheid om het probleem op te lossen.

Na twee weken blijkt dat de huurder en SSW afspraken hebben gemaakt over een oplossing, maar dat dit nog niet is uitgevoerd. Weer twee weken later meldt de huurder aan de Klachtencommissie dat alles naar tevredenheid is opgelost en dat de klacht niet verder in behandeling genomen hoeft te worden.

### **15. bezettingsnorm vrijkomende woningen**

Een inwoner van De Bilt staat al jaren ingeschreven als woningzoekende bij Woonstichting SSW. De woningzoekende wil graag in aanmerking komen voor een driekamer benedenwoning in een bepaalde wijk. Woonstichting SSW heeft de woningzoekende meegedeeld dat hij niet in aanmerking komt voor deze woningen, omdat de woningzoekende alleenstaand is. De woningzoekende is het er niet met dit beleid eens. De Klachtencommissie bericht de woningzoekende dat de klacht niet in aanmerking komt voor behandeling, omdat deze gaat over de bezettingsnorm en Gemeente De Bilt stelt hierover het beleid vast. De Klachtencommissie is niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen.

### **Samenvatting onderwerpen behandelde klachten**

Van de 15 gemelde klachten hadden zes klachten te maken met grootonderhoud of renovatie. Daarbij speelt het niet zorgvuldig of ongestructureerd communiceren door Woonstichting SSW een grote rol. Drie klachten komen voort uit een overlastsituatie, waarbij de klager niet tevreden is over de bemiddeling door SSW. Ook klagen drie huurders omdat onderhoudswerkzaamheden niet worden uitgevoerd door SSW. Eén klacht gaat over de communicatie van SSW met een bewonerscommissie en één klacht heeft te maken met oplevering van een woning bij verhuizing. Ten slotte is er één klacht over de huisvestingsregels van de gemeente.

### **Conclusie**

In 2007 zijn aanzienlijk meer klachten gemeld dan vorig jaar. Opvallend is dat bij 9 van de 11 klachten, waarbij de Klachtencommissie een advies uitbracht, de klager geheel of gedeeltelijk gelijk kreeg van de Klachtencommissie. Van de 11 uitgebrachte adviezen heeft de directeur/bestuurder er 10 overgenomen in zijn besluit. Ook dit jaar kunnen we dus weer stellen dat het zin heeft om naar de Klachtencommissie te stappen. Ook voor de klachten die niet in behandeling zijn genomen kun je deze conclusie trekken, want bij twee van deze klachten is de klacht niet verder behandeld, omdat er alsnog een oplossing kwam. Opvallend bij veel klachten is dat communicatie een grote rol speelt. Er zijn meerdere klachten waar de klacht ontstaat, omdat SSW niet tijdig en niet duidelijk communiceert of waarbij de houding van SSW tijdens deze communicatie tot klachten leidt.