



# **Jaarverslag Klachtencommissie**

## **2009**

juni 2010

## **1. Inleiding**

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie, waarin de Klachtencommissie verslag doet van haar activiteiten gedurende het jaar 2009. 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. De zittingsduur voor leden is vier jaar. Per 1 oktober 2009 is de statutaire zittingsperiode van de heer Hoornaar geëindigd. Mevrouw Slok-Keijzer is benoemd als zijn opvolger. Vanaf dat moment was de samenstelling van de commissie als volgt: mevrouw mr. W. Tideman (voorzitter), de heer mr. S.M. van Luijk, de heer prof. dr. T. Willemse en mevrouw A.D.P. Slok-Keijzer. De Klachtencommissie werkt met een roulerend voorzitterschap van twee jaar. Mevrouw Tideman heeft het voorzitterschap van de heer Hoornaar overgenomen.

De taak van de ambtelijk secretaris is in 2009 uitgevoerd door mevrouw E. Comes. Eind 2009 is dit overgedragen aan mevrouw C. Roorda.

### **Jaarlijks overleg**

Op 18 mei 2009 is het jaarlijkse overleg gehouden tussen de Klachtencommissie, vertegenwoordigers uit het bestuur van Woonpraak, de directeur-bestuurder van Woonstichting SSW en een MT-lid van SSW. Tijdens dit overleg stond op de agenda: het jaarverslag van de Klachtencommissie over 2008, de tevredenheidsenquête gehouden onder klagers over 2008, de opvolging van de heer Hoornaar en het opstellen van een vast schema voor de hoorzittingen. Dit laatste houdt in dat er met ingang van 2010 maandelijks op een vaste dag van de maand (1<sup>e</sup> donderdag) een hoorzitting gepland wordt. Dit heeft als voordeel dat alle betrokkenen ruim van te voren weten wanneer er een hoorzitting is. Deze aanpassing is opgenomen in de brochure van de Klachtencommissie en is aangepast op de website. Ook zijn de behandeltermijnen duidelijker vermeld in deze communicatiemiddelen.

De tevredenheidsenquête over 2009 is veranderd van een vragenlijst met een score van 1 tot en met 10 tot een vragenlijst met een vierpuntsschaal en open vragen. Dit levert meer concrete informatie op wat kan leiden tot meetbare verbeterpunten. Het houden van interviews is haalbaar gezien het geringe aantal interviews (ca. 10). Op pagina 7 van dit verslag treft u de uitslag van die enquête aan.

## 2. Behandelde klachten

Onderstaande lijst geeft een overzicht weer van de klachten die in 2009 aan de Klachtencommissie zijn voorgelegd. Het overzicht geeft weer of een klacht in behandeling is genomen of niet, de behandeltermijn, het advies, of een klacht gegrond is verklaard of niet en of de bestuurder het advies van de Klachtencommissie heeft overgenomen of niet. De lijst is in chronologische volgorde van binnenkomst weergegeven.

### Klachtenoverzicht 2009

nr.	Klacht	In behandeling genomen	Termijn ontvangst klacht en uitbrengen advies	Datum uitgebracht besluit	Gegrond	Overname advies door bestuurder
1.	Groot onderhoud	ja	5,5 maand 5-10-08/20-3-09	15 april 2009	deels	ja
2.	Reparatie schoorsteen	ja	2 maanden 16-12-08/12-2-09	26 februari 2009	nee	ja
3.	Schotelantenne	ja	3 maanden 17-12-08/25-3-09	2 april 2009	ja	ja
4.	Groot onderhoud	ingetrokken	1 dag 26-1-09/27-1-09	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
5.	Burenoverlast	ja	3 maanden 3-2-09/4-5-09	13 mei 2009	deels	ja
6.	Radiatoren	ja	1,5 maand 8-2-09/25-3-09	31 maart 2009	ja	ja
7.	Burenoverlast	nee	2,5 maand 12-2-09/29-4-09	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
8.	Burenoverlast	nee	4 weken 20-5-09/23-6-09	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
9.	Lekkage badkamer	ja	3 maanden 12-6-09/15-9-09	28 sept. 2009	nee	ja
10.	Keukenla	ingetrokken	2 weken 16-6-09/23-6-09	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
11.	Burenoverlast	nee	2 weken 29-7-09/12-8-09 herhaald verzoek 3 weken 16-8-09/9-9-09	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
12.	Verhuiskostenvergoeding	nee	2 weken 25-8-09/10-9-09	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

### In behandeling

In 2009 zijn er bij de Klachtencommissie 12 klachten voorgelegd. Er zijn door de Klachtencommissie 6 hoorzittingen georganiseerd om de klager en SSW de gelegenheid te geven hun verhaal toe te lichten. 4 Zaken zijn niet in behandeling genomen, omdat dit geen klachten zijn volgens het reglement van de Klachtencommissie. 2 Klachten zijn ingetrokken door de klager.

### Behandelingstermijn

De termijn is bij 5 klachten langer dan 2 maanden geweest. In het reglement is opgenomen dat de uiterste behandelingstermijn 2 maanden is. Deze termijn kan bij uitzondering éénmaal worden verlengd. De reden voor de langere behandelingstermijn is onderstaand weergegeven.

Klacht	Reden afwijking behandeltermijn
1. en 7.	klacht ontwikkelde zich verder gedurende de tijd
3.	klager tijd geboden zelf actie te ondernemen
5.	complexiteit van de klacht
9.	de zomerperiode

### Klacht gegrond

2 Klachten zijn gegrond verklaard, 2 klachten zijn deels gegrond verklaard. De overige 2 zijn ongegrond verklaard.

### Besluit SSW

De klachtencommissie heeft 6 adviezen uitgebracht, deze zijn allemaal overgenomen door de directeur/bestuurder van SSW.

## 3. Vergelijking met voorgaande jaren

Onderstaand schema geeft het aantal door de Klachtencommissie behandelde klachten weer per jaar. Tevens is te zien hoeveel adviezen zijn uitgebracht.

	2009	2008	2007	2006
Aantal behandelde klachten	12	8	15	7
Aantal adviezen	6	7*	8	5

\* 2 adviezen hebben betrekking op klachten die in 2007 zijn binnengekomen.

Er is in 2009 een lichte stijging te zien in het aantal behandelde klachten, het aantal adviezen in nagenoeg gelijk gebleven in vergelijking met 2008, dit past in de al eerder waargenomen fluctuatie.

#### **4. Beschrijving klacht en behandeling**

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

##### **Overzicht van de klachten in 2009**

1. Groot onderhoud

Klager heeft diverse klachten gemeld welke zich rond het groot onderhoud dat is uitgevoerd aan de woning afspeelden.

**Advies**

De Klachtencommissie heeft in een hoorzitting drie onderdelen behandeld. Het gedrag van een medewerker van SSW, gebrekkige communicatie over het groot onderhoud en de rol van de bewonerscommissie. De communicatie rond de start van de werkzaamheden had beter gekund volgens de Klachtencommissie, dit onderdeel van de klacht wordt gegrond verklaard. De overige onderdelen worden ongegrond verklaard.

**Besluit**

De directeur-bestuurder neemt de adviezen over.

2. Reparatie schoorsteen

Klager is ontevreden over het herstel van de schoorsteen op de zolderverdieping. Het betreft stucwerk op de bergzolder.

**Advies**

SSW heeft volgens de regels gehandeld, zij herstelt geen stucwerk, dit is een taak van de huurder. De klacht wordt ongegrond verklaard.

**Besluit**

De directeur-bestuurder neemt het advies over.

3. Schotelantenne

Klager is van mening dat haar schotelantenne niet verplaatst hoeft te worden omdat deze onder het gedoogbeleid valt.

**Advies**

De Klachtencommissie is het eens met de klager en adviseert SSW de gemaakte kosten voor verplaatsing, terugplaatsing en installatie voor haar rekening te nemen.

**Besluit**

De directeur-bestuurder neemt het advies over.

4. Groot onderhoud

Tijdens groot onderhoud wil klager graag gebruik maken van een wisselwoning in haar eigen wijk. De klager heeft na telefonisch overleg met SSW de klacht ingetrokken.

5. Burenoverlast

Klager heeft overlast van de buren. Er is veel onderzoek verricht en er zijn veel gesprekken geweest tussen de klager en SSW.

Advies

SSW wordt geadviseerd huisbezoeken te houden en een overlastprotocol op te stellen, zodat soortgelijke complexe klachten niet onnodig lang duren. De Klachtencommissie heeft de geluidsopnames gehoord en kan niet concluderen dat er sprake is van overduidelijke overlast.

Besluit

De directeur-bestuurder neemt de adviezen over.

6. Radiatoren

Klager is ontevreden over de manier waarop SSW haar klachten heeft behandeld over de plaatsing van een radiator op zolder. Bovendien is zij ontevreden over de temperatuur in de woonkamer.

Advies

Het advies bestaat uit: het alsnog plaatsen van de radiator op zolder en de opzegging van de plaatsingsopdracht wordt teniet gedaan. Over de capaciteit kan nog geen uitspraak worden gedaan, dat moet proefondervindelijk worden vastgesteld. De temperatuur in de woonkamer wordt door SSW onderzocht.

Besluit

De directeur-bestuurder neemt de adviezen over.

7. Burenoverlast

Klager heeft meerdere malen burenoverlast gemeld. De Klachtencommissie heeft besloten de klacht niet in behandeling te nemen omdat de klacht al eerder door de commissie is behandeld en omdat zij van mening is dat er door SSW correct en adequaat wordt opgetreden. Wel heeft mevrouw het advies gekregen om het probleem met de buren voor te leggen aan de kantonrechter.

8. Burenoverlast

Klager heeft overlast van de buren. De buren verhuizen zodat de klacht komt te vervallen.

9. Lekkage badkamer

De klager meldt lekkage van het bad in de badkamer. Het bad zit oorspronkelijk niet in de woning, maar is aangebracht door de vorige bewoners. Bij de aanvaarding van de woning zijn de lusten en de lasten geaccepteerd van deze wijziging. De lekkage kwam als verborgen gebrek meent de klager. Mondeling is toegezegd dat SSW de kosten voor reparatie op zich zou nemen. Dit is niet 'schriftelijk' vastgelegd, ook is het niet meer te achterhalen via een oud medewerker.

Advies

De Klachtencommissie acht na een hoorzitting de klacht ongegrond omdat er geen schriftelijk bewijs is van de toezegging.

Besluit

De directeur-bestuurder neemt dit advies over.

10. Keukenla

Klager is van mening dat bij de plaatsing van de nieuwe keuken de keukenla te snel een scheur vertoont. SSW heeft de klacht hersteld en haar excuses aangeboden. De klacht is ingetrokken.

11. Burenoverlast

Meerdere burens in het wooncomplex hebben geluidsoverlast. Na een overlastgesprek tussen klager en SSW is toegezegd de veroorzaker te zullen helpen met woningruil en aangegeven dat het wooncomplex bedoeld is voor alleenstaanden zonder kinderen en niet voor gezinnen. De klacht wordt dan ook niet in behandeling genomen door de Klachtencommissie.

12. Verhuiskostenvergoeding

Klager meent in aanmerking te komen voor verhuiskostenvergoeding. De Klachtencommissie heeft besloten om de klacht niet in behandeling te nemen, omdat de klager zelf heeft besloten te willen verhuizen in de wetenschap dat zij hiervoor geen vergoeding zou ontvangen.

## 5. Uitslag tevredenheidsenquête

Er is onder de klagers van 2009 een tevredenheidsenquête gehouden. De conclusies treft u hieronder aan.

- In het algemeen zijn klagers tevreden over de informatieverstrekking rondom het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.
- De hoorzitting wordt als goed beoordeeld.
- Het advies van de Klachtencommissie komt niet altijd overeen met de verwachting van de klager.
- 3x wordt het gebrek aan vertrouwen bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie genoemd. Dit blijkt uit de termen: twee handen op een buik met SSW, het niet zinvol vinden om een klacht in te dienen.
- Wat opvalt is dat men meer tevreden is over de procedure als de klacht ook daadwerkelijk is opgelost.
- De bejegening door de medewerkers van SSW kwam in de telefonische gesprekken een aantal keer aan de orde, deze wordt niet altijd als prettig, professioneel of meedenkend ervaren.
- Telefonisch contact, persoonlijke aandacht van medewerkers SSW wordt erg gewaardeerd. Dit kan het aantal ingediende klachten terugdringen.
- De nazorg kan verbeterd worden door gemaakte afspraken na te komen.

## 6. Samenvatting en conclusie

De klachten die in 2009 zijn behandeld zijn 7x technisch van aard, gingen 4x over burenoverlast en was 1x financieel van aard.

Deels zijn de klachten gegrond verklaard, de directeur-bestuurder heeft alle adviezen van de Klachtencommissie overgenomen.

Geconcludeerd kan worden dat het zeker zinvol is voor huurders om naar de Klachtencommissie te gaan als zij een geschil met SSW hebben. Ook is het hebben van een Klachtencommissie zinvol voor SSW, er wordt een spiegel voorgehouden zodat SSW haar beleid hierop aan kan passen.

=====  
=====