

Jaarverslag
Klachtencommissie

2010

januari 2011

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie voor huurders van Woonstichting SSW, waarin de Klachtencommissie verslag doet van haar activiteiten gedurende het jaar 2010. In dit verslag staan de gegevens die de Klachtencommissie volgens het reglement moet opgeven. Daarnaast zijn de gegevens aangevuld met extra informatie, zodat u een goed beeld krijgt van de activiteiten van de Klachtencommissie. Er is in dit verslagjaar slechts één zaak behandeld.

Samenstelling Klachtencommissie

De commissie bestaat uit vier leden. De zittingsduur voor de leden is vier jaar. De samenstelling van de commissie was 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.

De taak van de ambtelijk secretaris is in 2010 uitgevoerd door mevrouw C. Roorda.

Jaarlijks overleg

Op 7 juni 2010 heeft het jaarlijks overleg van de Klachtencommissie en de bestuurder en het managementteam van SSW plaatsgevonden. Hierbij waren ook aanwezig afgevaardigden van de bewonerscommissie Woonspraak. In deze vergadering is het jaarverslag 2009 van de Klachtencommissie vastgesteld. Verder kwam naar voren dat de Klachtencommissie haar advies aan de bestuurder bindend wil laten zijn. Dit is nu een niet-bindend advies. Reden voor dit voorstel was om de onafhankelijkheid van de Klachtencommissie te benadrukken en zo het vertrouwen in de commissie te vergroten. De bestuurder heeft aansluitend hierop besloten dit verzoek niet over te nemen. Hij is van mening dat hij de adviezen van de Klachtencommissie voldoende serieus neemt, en er met een goede onderbouwing zo mogelijk van afgeweken moet kunnen worden. Wel is er met de Klachtencommissie afgesproken om in 2011 te kijken hoe de beeldvorming van de commissie verbeterd kan worden.

Vaste vergaderdata

De Klachtencommissie heeft in 2010 voor het eerst gewerkt met een vast vergaderschema voor de hoorzittingen, nl. de eerste donderdag van de maand. Hier is in 2010 maar eenmaal gebruik van gemaakt. De Klachtencommissie heeft het wel als positief ervaren dat de data van de hoorzittingen vooraf bekend zijn. Dit wordt in 2011 gecontinueerd.

Tevredenheidsenquête

In 2010 is één klacht behandeld. Dit was een klacht over geluidsoverlast van twee klagers. Deze twee klagers zijn telefonisch benaderd voor de tevredenheidsenquête. De uitslag hiervan is opgenomen in dit jaarverslag.

2. Behandelde klachten

Onderstaand de klacht die behandeld is in 2010. De klacht gaat over geluidsoverlast en is ingediend door twee klagers. Er is een tweede klacht binnengekomen bij de Klachtencommissie. Deze is niet in behandeling genomen maar wordt wel in onderstaand schema vermeld.

Klachtenoverzicht 2010

nr.	Klacht	In behandeling genomen	Termijn ontvangst klacht en uitbrengen advies	Datum uitgebracht besluit	Gegronnd	Overname advies door bestuurder
1.	Geluidsoverlast	ja	24-8-2010/19-10-2010 2 maanden	19-10- 2010	ja	ja
2.	Te hoge factuur	nee	nvt	nvt	nvt	nvt

In behandeling

Aan het einde van het verslagjaar 2010 zijn er geen zaken meer in behandeling bij de Klachtencommissie.

Behandelingstermijn

De termijn is bij deze klacht binnen de hiervoor gestelde 2 maanden geweest.

Klacht gegrond

De klacht is gegrond verklaard.

Besluit SSW

De bestuurder heeft het advies overgenomen.

3. Vergelijking met voorgaande jaren

Onderstaand schema geeft het aantal klachten weer die zijn binnengekomen bij de Klachtencommissie, het aantal behandelde klachten en het aantal uitgebrachte adviezen.

	2010	2009	2008	2007
Aantal binnengekomen klachten	2	12	8	15
Aantal behandelde klachten	1	6	7	8
Aantal adviezen	1	6	7	8

Er is in 2010 slechts één klacht behandeld door de Klachtencommissie. De oorzaak hiervan kan zijn dat SSW op dit moment geen grote renovatieprojecten in uitvoering heeft. Dit zijn projecten die doorgaans veel impact hebben op huurders en daardoor tot klachten kunnen leiden.

4. Beschrijving klacht en behandeling

Hieronder treft u een samenvatting aan van de twee klachten die zijn binnengekomen bij de Klachtencommissie, gevolgd door het advies van de Klachtencommissie en het besluit van de directeur-bestuurder.

Overzicht van de klacht uit 2010

1. *Geluidsoverlast*

De twee klagers hebben geluidsoverlast van hun respectievelijk boven- en onderbuurvrouw. Het geluid wordt veroorzaakt door een papegaai, een slaande pendule en diverse andere leefgeluiden. De klacht loopt al vanaf 2005 en is bekend bij SSW. Er zijn door SSW diverse gesprekken gevoerd met de veroorzaker. Ook zijn er afspraken gemaakt om de overlast terug te dringen, maar de geluidsoverlast blijft. Buurtbemiddeling heeft geen oplossing kunnen brengen en is voortijdig afgebroken. De klagers verwijten SSW dat zij de geluidsoverlast ontkennen terwijl er nog nooit een objectieve geluidsmeting is geweest. Zij vragen de Klachtencommissie om SSW aan te sporen om er voor te zorgen dat de veroorzaker geen geluidsoverlast meer veroorzaakt.

Advies

De Klachtencommissie heeft in een hoorzitting de twee klagers en SSW gehoord en geadviseerd om een objectieve geluidsmeting uit te laten voeren. Dit om te toetsen of het geluid binnen de wettelijk gestelde normen blijft. Als dit het geval is, dan kan SSW nogmaals buurtbemiddeling voorstellen om weer een prettige woonsfeer in het complex te creëren. Als de meting aantoont dat het geluid boven de wettelijke normen uitstijgt, dan kan SSW juridische maatregelen nemen.

Besluit

De directeur-bestuurder neemt het advies over.

2. *Te hoge factuur*

Klager wijst SSW op de hoge factuur die hij heeft ontvangen voor het vervangen van een slot. De klager is van mening dat er te veel uren zijn gedeclareerd door het bouwbedrijf. SSW is van mening dat de uren redelijk zijn.

Advies

De Klachtencommissie neemt de klacht niet in behandeling, omdat zij van mening is geen helderheid in deze zaak te kunnen verschaffen. Wel adviseert zij SSW om de klacht te bespreken met het bouwbedrijf en de klager.

Besluit

Niet van toepassing.

5. Uitslag tevredenheidsenquête

Beide klagers zijn telefonisch benaderd voor de tevredenheidsenquête. De uitslag met conclusies treft u hieronder aan.

- De klagers zijn tevreden over de werkwijze van de Klachtencommissie en het besluit van de bestuurder. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de procedure juist is en juist uitgevoerd wordt.
- De looptijd van de klacht bij SSW is totaal zes jaar. Dit is een erg lange periode, waarin de klagers zich niet altijd serieus genomen voelden door de medewerkers van SSW.

6. Samenvatting

Er zijn in 2010 erg weinig klachten behandeld door de Klachtencommissie. De oorzaak hiervan is onbekend. In 2011 wil de Klachtencommissie de mogelijkheden onderzoeken om het werk van de Klachtencommissie meer onder de aandacht te brengen van de huurders. Uit het tevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat de procedure van de Klachtencommissie en haar handelen juist is.
