

Jaarverslag Klachtencommissie

2008



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. 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. In februari 2008 is er afscheid genomen van dhr. Janssen en is de heer mr. S.M. van Luijk benoemd als zijn opvolger. Vanaf dat moment was de samenstelling van de commissie als volgt: de heer J. Hoornaar (voorzitter), mevrouw mr. W. Tideman, de heer mr. S.M. van Luijk en de heer prof. dr. T. Willemse. De Klachtencommissie werkt met een roulerend voorzitterschap van twee jaar. Nadat de heer Janssen na zijn 1^e jaar als voorzitter zijn functie neerlegde, heeft de heer Hoornaar het voorzitterschap van hem overgenomen en het tweede voorzitterjaar ingevuld.

Per 21 augustus 2008 is de taak van de ambtelijk secretaris overgedragen van mevrouw M. van den Brink aan mevrouw R. van Beek.

Jaarlijks overleg

Op 13 mei 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. Tijdens dit overleg stond het jaarverslag van de Klachtencommissie over 2007 op de agenda. Hierbij kwam naar voren dat het opvallend is dat de afhandelingstermijn bij enkele zaken is overschreden. Geconcludeerd wordt dat dit niet altijd een probleem is, soms komt hierdoor een verhaal van een klager beter tot zijn recht. Wel blijft de Klachtencommissie streven naar een zo snel mogelijke afhandeling. Afgesproken wordt dat in de komende zaken de reden van de overschrijding van de termijnen wordt vastgelegd en wordt opgenomen in het jaarverslag. Tijdens het overleg komt naar voren dat Woonspraak blij is met de gedegen werkwijze van de Klachtencommissie. Verder stonden ook op de agenda: stand van zaken participatielabel KWH, resultaten tevredenheidsenquête onder de klager, themapresentatie: Ik wil wonen / de vergeten klant.



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 2008

	Onderwerp	In behandeling	Termijn ontvangst klacht en uitbrengen advies	Behandelings-termijn	Overname advies
2007-9	oplevering woning door huurder	ja	2 aug - 23 jan 22 weken	13 weken	ja
2007-12	onderhoud woning voor groot onderhoud	ja	25 sept - 18 jan (17 weken)	13 weken	ja
1	handelwijze SSW bij overlast van burenen	ja	8 febr - 5 mei 12 weken	12 weken	ja
2	rekenwijze afrekening stookkosten	ja	27 mrt - 3 juli 14 weken	14 weken	ja
3	niet verhogen huur bij gelijkwaardige andere woningen	nee			
4	oplevering woning met gebreken	ja	10 juni - 21 okt (19 weken)	9 weken	deels
5	burenoverlast	ja	28 juli - 19 nov (16 weken)	12 weken	ja
6	groot onderhoud	ja	21 okt - 24 dec (9 weken)	9 weken	deels
7	reparatie schoorsteen op bergingszolder		27 nov. - wordt in 2009 behandeld		
8	verplaatsen schotel-antenne		17 dec - wordt in 2009 behandeld		

Twee rijen zijn grijs gearceerd, dit gaat over klachten die in 2007 zijn gemeld. Het advies van deze twee klachten is in januari 2008 uitgebracht. Verder zijn deze volledig in 2007 behandeld. Daarom zijn deze klachten in het jaarverslag van 2007 opgenomen. In dit verslag worden deze klachten voor de volledigheid genoemd als het gaat om het aantal adviezen, verder zijn ze in dit verslag niet meegenomen.

In behandeling

In 2008 ontving de Klachtencommissie acht klachten, waarvan er vijf in 2008 in behandeling zijn genomen. Twee klachten zijn eind 2008 ontvangen. Deze worden in 2009 behandeld. Eén zaak is niet in behandeling genomen, omdat dit geen klacht is volgens het reglement van de Klachtencommissie. Bij vijf zaken organiseerde de Klachtencommissie een hoorzitting om de klager en SSW de gelegenheid te geven hun verhaal toe te lichten.



KLACHTENCOMMISSIE

Over de in 2008 gemelde klachten heeft de Klachtencommissie vijf adviezen uitgebracht. In één zaak 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.

Behandelingstermijn

De termijn is bij drie 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.

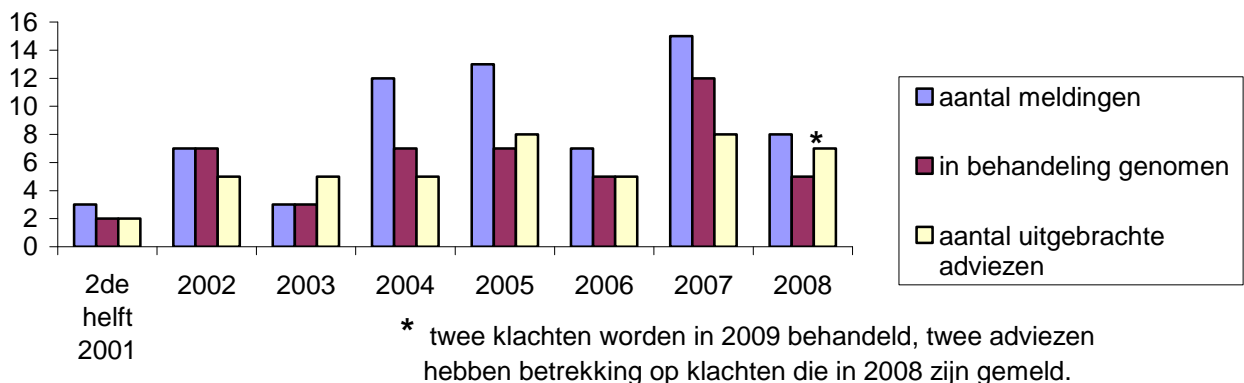
Bij een aantal zaken is van deze verlengingsmogelijkheid gebruik gemaakt in verband met de vakantieperiode (zaak nr. 4 en 5). In overleg met de klager is de behandeling uitgesteld tot na de vakantie.

Besluit SSW

Van de vijf adviezen nam de directeur/bestuurder drie adviezen geheel over, twee adviezen nam de directeur/bestuurder gedeeltelijk over. Hierbij gaf de directeur/bestuurder een uitgebreide motivatie.

Vergelijking met voorgaande jaren

overzicht klachtbehandeling



Uit bovenstaand overzicht blijkt dat in 2008 minder klachten zijn ontvangen dan in 2007. Er zijn acht klachten gemeld en vijf in behandeling genomen. Dat is minder dan voorgaand jaar. Er zijn zeven adviezen uitgebracht, waarvan twee naar aanleiding van klachten die in 2007 zijn gemeld. Bij twee klachten is de behandeling in 2009.



KLACHTENCOMMISSIE

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 2008

1. handelwijze SSW bij overlast van burenen

De klager heeft overlast van haar burenen en hierover diverse malen contact gehad met Woonstichting SSW. Zij is ontevreden over de wijze waarop SSW bemiddelt tussen haar en de burenen. Ook is zij ontevreden over de bejegening door SSW.

Woonstichting SSW heeft een buurtonderzoek gehouden om te toetsen of de overlast van dien aard is dat er een kans van slagen is om een juridische procedure tegen de veroorzaker te winnen. Uit dit onderzoek bleek volgens SSW dat er geen kans van slagen is. De klager is van mening dat de uitslag van het buurtonderzoek de situatie niet goed weergeeft en er wel degelijk sprake is van een situatie waar alle omwonenden hinder van hebben. Klager heeft in verband met de overlast een verhuisurgentie aangevraagd bij Woonstichting SSW. Deze is afgewezen. Tijdens de hoorzitting blijkt dat deze afwijzing terecht is.

Advies

De Klachtencommissie is van mening dat Woonstichting SSW voor het oplossen van het overlastprobleem volgens haar procedure heeft gehandeld. Echter, volgens de Klachtencommissie heeft SSW geen correcte conclusies getrokken uit het buurtonderzoek. De Klachtencommissie adviseert om de zaak voor te leggen aan de juridisch adviseur en te laten beoordelen of een juridische procedure een kans van slagen heeft. Daarnaast is de Klachtencommissie van mening dat het misverstand over de urgentie is ontstaan door een brief van Woonstichting SSW, waarin SSW aangeeft de urgentieaanvraag niet in behandeling te nemen. Van een incorrecte bejegening is volgens de Klachtencommissie niets gebleken.

Besluit

De directeur/bestuurder neemt dit advies volledig over.

2. rekenwijze afrekening stookkosten

Klager is het niet eens met de wijze waarop de stookkosten zijn berekend. Hierover heeft hij diverse malen contact gehad met SSW. De klager blijft het echter oneens met de omrekenfactor die verschillend is ten opzichte van zijn burenen. Daarnaast geeft de klager aan dat hij niet op alle gestelde vragen een antwoord heeft ontvangen van Woonstichting SSW.

Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk dat de klager het niet eens is met de omrekenfactor, omdat daarbij geen rekening is gehouden met de –volgens hem– niet geïsoleerde muur in de woonkamer. Ook wordt duidelijk dat SSW wel alle vragen heeft beantwoord, maar dat de klager niet tevreden is met enkele antwoorden en meer informatie van Ista wil over de bepaling van de omrekenfactor.

Advies

De Klachtencommissie concludeert dat het bij de bepaling van de omrekenfactor niet van belang is of de betreffende muur is geïsoleerd, mits dit bij alle woningen in de betreffende kolom gelijk is. Daarnaast is de Klachtencommissie van mening dat het redelijk is dat Ista de informatie over de bepaling van de omrekenfactor niet aan derden verstrekt omdat dit een bedrijfsgeheim is. De Klachtencommissie is dan ook van mening dat de klacht ongegrond is.



KLACHTENCOMMISSIE

Besluit

De directeur/bestuur neemt het advies van de Klachtencommissie volledig over.

3. niet verhogen huur bij gelijkwaardige andere woningen

De klager is het er niet mee eens dat de huur van zijn woning per 1 juli 2007 wel is verhoogd, terwijl dit bij drie andere gelijksoortige woningen niet is gedaan. De Klachtencommissie besluit om de klacht niet in behandeling te nemen, omdat het gaat om een vergissing van SSW, die de klager ook voor hem wil laten gelden. Dit kan echter niet, omdat er geen beroep gedaan kan worden op gelijke behandeling als dat betekent dat fouten in stand gehouden worden. Bovendien voldoet zijn klacht niet aan de omschrijving die hierover in het reglement van de Klachtencommissie is opgenomen, omdat de klager niet in zijn belang is getroffen door de vergissing.

4. oplevering woning met gebreken

Klaagster heeft op 5 mei 2008 de sleutel gekregen van haar woning en pas op 6 juni 2008 was SSW klaar met werkzaamheden aan haar woning. SSW heeft normaal gesproken 14 dagen de tijd om gebreken aan de woning op te lossen.

Bovendien vindt de klaagster dat het portiek niet goed wordt schoongemaakt.

Advies

De Klachtencommissie is van mening dat de klacht gegrond is en vindt een termijn van 14 dagen redelijk voor het herstellen van gebreken. De Klachtencommissie adviseert dan ook huurrestitutie voor de periode van 13 mei 2008 tot en met 29 mei 2008.

Omdat er over het schoonmaken van het portiek slechts één klacht is geuit (van klaagster), volstaat de Klachtencommissie met het overhandigen van een schoonmaakschema van SSW.

Besluit

De directeur/bestuurder neemt dit advies gedeeltelijk over. SSW verstrekt de klaagster 50% huurrestitutie voor de periode 13 mei 2008 tot en met 29 mei 2008, de andere vertrekken in de woning waren immers wel voor bewoning geschikt.

Voor wat betreft het schoonmaken vindt de directeur/bestuurder dat er op dit moment geen aanleiding is tot verhoogd inspectiebezoek.

5. burenoverlast

Drie huurders dienen gezamenlijk een klacht in vanwege de jarenlange geluidsoverlast die zij ervaren van een andere familie. Eén van de drie klagers trekt zich terug en uiteindelijk blijven er twee klagers over.

In september 2005 is hierover een buurtonderzoek geweest. Uit dit buurtonderzoek bleek dat de overlast minimaal was. Nu er een klacht is ingediend bij de Klachtencommissie, doet SSW een tweede buurtonderzoek, mondeling, onder een paar bewoners. De klagers vinden dat de uitkomst van het buurtonderzoek verkeerd geïnterpreteerd wordt door SSW.

De klagers vragen zich af of er niet de mogelijkheid is van een laatstekans-contract. SSW zegt dat dit een mogelijkheid is, maar moet hiervoor toestemming hebben van de rechter.

Advies

De Klachtencommissie is van mening dat het hele proces veel te lang heeft geduurd. Ze is dan ook van mening dat SSW voor dit soort zaken een protocol moet hebben.

Ook is de Klachtencommissie van mening dat het tweede buurtonderzoek schriftelijk gehouden had moeten worden onder dezelfde bewoners als het eerste buurtonderzoek. Ze vindt dat SSW de uitkomsten van het laatste buurtonderzoek niet goed interpreteert.



KLACHTENCOMMISSIE

De Klachtencommissie vindt dat een dergelijk buurtonderzoek beter gehouden kan worden aan de hand van een concrete lijst met vraagpunten die voorgelegd wordt aan de buurtbewoners en waar een handtekening onder gezet moet worden. De Klachtencommissie is dan ook van mening dat er opnieuw een buurtonderzoek gedaan zou moeten worden.

Bovendien adviseert de Klachtencommissie de mogelijkheid en de redelijkheid van een laatstekans-contract op korte termijn te onderzoeken.

Besluit

De directeur/bestuurder neemt dit advies integraal over.

6. groot onderhoud

De klaagster heeft drie zaken die ze besproken wil hebben:

1. de klaagster kan niet altijd thuis zijn en vraagt zich af wie verantwoordelijk is als zij haar sleutel afgeeft voor werkzaamheden. Zij is van mening dat als zij de sleutel afgeeft aan SSW, SSW aansprakelijk is op het moment dat er wordt ingebroken in de woning. SSW vindt het haar eigen verantwoordelijkheid;
2. de klaagster verzoekt om vervangende woonruimte. SSW heeft een woning toegezegd, maar de klaagster vindt dit te ver van haar woning. SSW komt in januari nog terug met een oplossing;
3. elektra. De stoppenkast wordt vervangen door een nieuwe stoppenkast met evenveel groepen, maar met de mogelijkheid voor meer groepen. Als SSW deze uitbreiding doet volgt er huurverhoging en als klaagster het zelf regelt kost haar dit € 100,- / € 150,-. De klaagster vindt bovendien dat met een nieuwe stoppenkast óók de (wasmachine-) aansluiting goed moet worden aangelegd. SSW geeft aan dat ze standaard elektra-voorziening aanleggen in een woning en als een bewoner méér groepen wil, dan wordt dat verrekend middels huurverhoging. SSW biedt aan de wasmachineaansluiting op een goede verantwoorde manier aan te sluiten.

Advies

De Klachtencommissie is het oneens met het standpunt van een medewerker van SSW die het niet juist vindt dat de klacht behandeld wordt.

Ook vindt de Klachtencommissie dat gemaakte afspraken met de klaagster minder vaag hadden moeten zijn. SSW had zogenaamde SMART afspraken moeten maken.

1. Voor wat betreft de aansprakelijkheid na het afgeven van de huissleutel vindt de Klachtencommissie dat SSW hiervoor niet aansprakelijk gesteld kan worden. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klaagster.
2. Het feit dat de klaagster de aangeboden vervangende woonruimte niet accepteert, vindt de Klachtencommissie een eigen keuze. SSW biedt aan om in 2009 met een oplossing te komen.
3. Inzake de elektra adviseert de Klachtencommissie de directeur van SSW te laten onderzoeken of de uitbreiding bij sommige buurtbewoners wél is aangelegd en in bevestigend geval de uitbreiding voor rekening van SSW te nemen.

Besluit

Op het punt van communicatie neemt de directeur/bestuurder het advies gedeeltelijk over. Hij is van mening dat de communicatie van SSW over welke werkzaamheden er plaatsvonden duidelijk is.



KLACHTENCOMMISSIE

1. Voor wat betreft het afgeven van de sleutel stemt de directeur/bestuurder in met de redenering van de Klachtencommissie.
2. Ook inzake de vervangende woonruimte stemt de directeur/bestuurder in met de redenering van de Klachtencommissie.
3. De directeur/bestuurder heeft voor wat betreft de elektra navraag gedaan bij de hoofd Technische Dienst of er onderscheid is gemaakt onder bewoners met betrekking tot de uitbreiding van de groepenkast. Op basis hiervan concludeert hij dat er geen sprake is van rechtsongelijkheid en verklaart de klacht ongegrond.

7. reparatie aan schoorsteen op bergingszolder

Namens de klaagster wordt door VluchtelingenWerk Nederland een klacht ingediend om stucwerkzaamheden te verrichten aan de schoorsteen op de bergingszolder.

Deze zaak zal in 2009 worden behandeld.

8. verplaatsen schotelantenne

De klager dient een klacht in over ongelijke behandeling en het tekortschieten in zijn verplichting om volledige en juiste informatie te verstrekken door een medewerker van SSW.

Deze zaak zal in 2009 worden behandeld.

Samenvatting onderwerpen behandelde klachten

De acht gemelde klachten gaan over een aantal verschillende onderwerpen. Twee hebben te maken met burenoverlast, waarbij men in beide zaken ontevreden is over het buurtonderzoek. Twee klachten hebben te maken met de technische staat van de woning. Eén klacht heeft te maken met grootonderhoud aan de woning.

Conclusie

In 2008 zijn bijna de helft minder klachten gemeld dan vorig jaar (15). In de vijf adviezen die de Klachtencommissie uitbracht, gaf zij in vier gevallen de klager deels of geheel gelijk. Een opvallend verschil met vorig jaar is dat de directeur/bestuurder twee van de vijf adviezen slechts gedeeltelijk overnam. Vorig jaar nam de directeur/bestuurder alle adviezen geheel over. Wederom kan dan ook geconcludeerd worden dat het zin heeft om naar de Klachtencommissie te stappen. Dit jaar is opvallend dat het soort klachten heel divers is. Het gaat over heel verschillende onderwerpen. Wel kan geconcludeerd worden dat het niet tijdig of duidelijk communiceren een grote rol blijft spelen in de vorming van klachten.