



# Jaarverslag 2023

Februari 2024

# Inhoud

<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>REGLEMENT .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ORGANISATIE .....</b>	<b>3</b>
3.1.	DOEL .....	3
3.2.	TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....	3
3.3.	SAMENSTELLING .....	3
3.4.	SECRETARIAAT .....	4
3.5.	VERGADERINGEN .....	4
3.6.	BEZOEK TER PLAATSE EN HOORZITTINGEN .....	4
3.7.	PUBLICITEIT.....	4
<b>4.</b>	<b>WERKWIJZE .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>BEHANDELING VAN DE KLACHTEN .....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>ANDERE ACTIVITEITEN .....</b>	<b>7</b>
6.1.	LEDEN COMMISSIE.....	7
6.2.	JAARLIJKS OVERLEG MET DE BESTUURDERS.....	7
6.3.	BEZWARENCOMMISSIE HOLLAND RIJNLAND WONEN (BCHRW).....	7
<b>7.</b>	<b>RESUMEREND .....</b>	<b>7</b>
7.1.	DE IN 2023 BEHANDELDE KLACHTEN.....	7
7.2.	BIJDRAGEN AAN VERBETERING VAN DE RELATIE HUURDER - VERHUURDER .....	8
7.3.	TOT SLOT.....	8

## 1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2023 van de Klachtencommissie Wonen.

De Klachtencommissie Wonen (KCW) werkt voor drie woningverhuurders, te weten:

- Stichting MeerWonen te Roelofarendsveen;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua te Noordwijkerhout;
- Woningstichting Stek te Hillegom.

In hoofdstuk 5 staan de belangrijkste gegevens van de in 2023 behandelde klachten. In hoofdstuk 8 wordt van elke klacht een samenvatting gegeven.

## 2. Reglement

De Klachtencommissie Wonen verricht haar werkzaamheden op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen. Dit reglement is in 2018 vastgesteld door de besturen van de stichtingen die bij de commissie zijn aangesloten. In het reglement staan de voorwaarden voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht. Het reglement is te vinden op de websites van de aangesloten corporaties.

## 3. Organisatie

### 3.1. Doel

Het doel van de Klachtencommissie Wonen is in het reglement als volgt omschreven:  
*“De klachtencommissie heeft als doel huurders en huurdersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over verhuurders, die klachten zorgvuldig af te handelen en bij te dragen aan verbetering van het functioneren van verhuurders.”*

### 3.2. Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie staan ook in het reglement.

De taken zijn:

- het onderzoeken en beoordelen van klachten en het met redenen omkleed advies uitbrengen aan de verhuurder;
- het naar aanleiding van één of meerdere klachten aan een verhuurder gevraagd en ongevraagd aanbevelingen doen over het te voeren beleid. Dit met als doel bij te dragen aan de optimalisering van de relatie tussen een verhuurder en huurders.

### 3.3. Samenstelling

De leden van de KCW worden benoemd door de besturen gezamenlijk waarbij elk lid van de klachtencommissie door één van de aangesloten stichtingen wordt voorgedragen.

Bij toerbeurt draagt elk van de aangesloten stichtingen een lid voor uit de kring van de huurders of de verhuurders volgens een vastgesteld rooster.

De totale samenstelling dient zodanig te zijn dat er twee leden uit de kring van de verhuurders en drie uit de kring van de huurders afkomstig zijn. De voorzitter is een 'onafhankelijke buitenstaander', dat wil zeggen niet afkomstig uit de kring van de aangesloten stichtingen of de huurdersorganisaties.

De samenstelling van de Klachtencommissie Wonen was in 2023 als volgt:

- mw. B. Boertje, onafhankelijk voorzitter vanaf 1 april 2020, aftredend 1 april 2024;
- dhr. L. Guijt, verhuurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2020, aftredend 1 mei 2024;
- dhr. C. van Dam, huurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2021, aftredend 1 mei 2025;
- dhr. E. Duwel, huurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2020, aftredend 1 mei 2024;
- dhr. L. Helsloot, huurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting MeerWonen, benoemd 1 mei 2021, afgetreden 1 juni 2023.
- mw. M. Edens, verhuurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting St. Antonius van Padua, benoemd per 1 oktober 2023, aftredend 1 oktober 2027.

Per 1 juni 2023 is een vacature ontstaan namens de huurdersvertegenwoordiging Woningstichting MeerWonen. Deze is vooralsnog niet ingevuld.

### **3.4. Secretariaat**

In het secretariaat werd voorzien door mw. M. van Meijgaarden via MvM Business Support | secretariële dienstverlening te Leiden.

### **3.5. Vergaderingen**

De commissie houdt haar vergaderingen volgens een voor het gehele jaar opgesteld schema in het kantoor van een van de stichtingen. Er werd zowel online via MS Teams als live vergaderd. Een vergadering wordt uitsluitend gehouden als daartoe reden is. Wanneer er geen klachten zijn die in een vergadering behandeld dienen te worden en er geen andere agendapunten zijn, wordt de vergadering geannuleerd. De commissie heeft in het jaar 2023 zes keer vergaderd.

### **3.6. Bezoek ter plaatse en hoorzittingen**

Als dat, om inzicht te krijgen in de situatie waarover geklaagd wordt, nodig is, gaan leden van de commissie ter plekke kijken. En, als de aard van de klacht daar aanleiding voor geeft, wordt een hoorzitting georganiseerd waarin klager en medewerkers van de betreffende verhuurder hun standpunt uiteenzetten.

In dit verslagjaar heeft de Klachtencommissie Wonen viermaal een hoorzitting gehouden, en eenmaal een huisbezoek afgelegd.

### **3.7. Publiciteit**

Op de websites van de woningverhuurders staat informatie over de Klachtencommissie Wonen, waaronder het reglement en een klachtenformulier, dat gebruikt kan worden om een klacht in te dienen.

## 4. Werkwijze

De werkwijze van de KCW, die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld, is vastgelegd in het reglement dat in 2018 werd geactualiseerd en vastgesteld. De belangrijkste stappen van de klachtbehandeling worden hieronder weergegeven. Steeds meer klagers maken gebruik van internet om de KCW te benaderen, en ook het contact met de verhuurders verloopt voornamelijk digitaal.

Sinds 2020 worden binnengekomen klachtenformulieren, klachtbrieven en e-mails met daarin een klacht, niet meer per e-mail aan de leden van de KCW toegezonden, maar door de secretaris in een digitaal dossier geplaatst. Leden van de commissie kunnen via een digitale link het dossier raadplegen. Vervolgens doet de voorzitter een voorstel voor de wijze van behandeling.

Als de commissie besluit om de klacht in onderzoek te nemen vraagt ze informatie aan de betreffende corporatie. Formeel wordt de bestuurder van de corporatie verzocht om inlichtingen te geven en de stukken die voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kunnen zijn, toe te sturen. In de regel krijgt de klager vervolgens de gelegenheid om te reageren op het standpunt van de corporatie. Als zo hoor- en wederhoor is toegepast, bestuderen de leden van de commissie de klacht en de informatie die daarover is verzameld, zowel van de kant van de klager, de huurders(organisatie), als van de corporatie. Daarna besluit de KCW hoe de klacht verder zal worden behandeld. Dat kan door gericht nadere informatie op te vragen. Zo nodig belegt de commissie een hoorzitting, waarin de klager en vertegenwoordiger(s) van de verhuurder, desgewenst bijgestaan door een adviseur of vertrouwenspersoon, worden gehoord.

Voordat de klachtbehandeling wordt afgesloten met een schriftelijk rapport en/of een schriftelijk advies aan de betreffende verhuurder hoe deze klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen, wordt het conceptrapport of de conceptbrief aan de commissieleden ter goedkeuring voorgelegd. Klager krijgt een kopie van het rapport en/of de brief toegestuurd.

## 5. Behandeling van de klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog één klacht uit 2021 en twee klachten uit 2022 in behandeling op 1 januari 2023.

In het jaar 2023 kwamen er 17 nieuwe klachten binnen, die over de volgende verhuurders handelden:

6 over Woningstichting Stek, 5 over Woningstichting Sint-Antonius van Padua en 5 over Woningstichting MeerWonen. Van 1 klacht was niet bekend over welke woningstichting de klacht handelde, deze klacht is niet in behandeling genomen.

<b>Klachten</b>	<b>Klachtnr.</b>	<b>Verhuurder</b>	<b>Afhandeling</b>
<b>Ingediend in 2021 en afgehandeld in 2023</b>	KCW21-S20	Stek	Gegronnd
<b>Ingediend in 2022 en afgehandeld in 2023</b>	KCW22-S17	Stek	Gegronnd
	KCW22-S20	Stek	Bemiddeling
<b>Ingediend en afgehandeld in 2023</b>	KCW23-S01	Stek	Deels gegronnd/Deels ongegronnd
	KCW23-A02	Padua	Niet in behandeling
	KCW23-A03	Padua	Ongegronnd
	KCW23-A04	Padua	Bemiddeling
	KCW23-M06	MeerWonen	Bemiddeling
	KCW23-S07	Stek	Bemiddeling
	KCW23-M08	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW23-S09	Stek	Bemiddeling
	KCW23-S10	Stek	Niet in behandeling
	KCW23-M11	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW23-S12	Stek	Niet in behandeling
	KCW23-M14	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW23-M15	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW23-?16	?	Niet in behandeling
	KCW23-A17	Padua	Bemiddeling
<b>Ingediend in 2023 en nog niet afgehandeld in 2023</b>	KCW23-A05	Padua	
	KCW23-S13	Stek	

## 6. Andere activiteiten

### 6.1. Leden commissie

Per 1 mei 2021 is een vacature ontstaan namens de verhuurdersvertegenwoordiging Woningstichting St. Antonius van Padua. Deze vacature is per 1 oktober 2023 ingevuld.

Per 1 juni 2023 is een vacature ontstaan namens de huurdersvertegenwoordiging Woningstichting MeerWonen. Deze vacature is nog niet ingevuld.

### 6.2 Jaarlijks overleg met de bestuurders

Er heeft op 6 maart 2023 een overleg plaatsgevonden met de bestuurders, namelijk met de directeur-bestuurder van Woningstichting MeerWonen, de directeur-bestuurder van Woningstichting Stek en de directeur-bestuurder van Woningstichting Sint Antonius van Padua.

### 6.3. Bezwarencommissie Holland Rijnland Wonen (BCHRW)

Sinds begin 2022 is de Klachtencommissie Wonen als geheel, ingehuurd door Holland Rijnland Wonen om dienst te doen als bezwarencommissie, zoals bedoeld in het Reglement Inschrijven en Verlengen Huren in Holland Rijnland.

De Klachtencommissie Wonen houdt de werkzaamheden die zij als klachtencommissie doet strikt gescheiden van de werkzaamheden als Bezwarencommissie Holland Rijnland Wonen (BCHRW). De commissies houden aparte vergaderingen en beide commissies hebben een afzonderlijke werkwijze, geregeld door twee verschillende reglementen. Hoewel wat de werkzaamheden betreft de BCHRW dus eigenlijk niet thuishoort in het jaarverslag van de KCW, gaat het wel om werk dat de KCW als geheel verricht en daarom lijkt het goed er hier melding van te maken.

## 7. Resumerend

### 7.1. De in 2023 behandelde klachten

Wat betreft het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten in 2023 is een lichte afname geconstateerd. De spreiding van de klachten over de corporaties is redelijk evenredig.

Van de 15 afgehandelde klachten uit 2023 werd er één als niet gegrond beoordeeld. Eén klacht werd deels gegrond en deels niet gegrond beoordeeld. Acht klachten werden niet in behandeling genomen, waarvan vijf omdat zij nog niet met de bestuurder van de corporatie waren uitgepraat, althans er nog geen formele beslissing op de klacht door de bestuurder was genomen.

In vijf gevallen kon tussen huurder en verhuurder worden bemiddeld en werd een bevredigende oplossing gevonden.

Er hebben vier hoorzittingen plaatsgevonden. De overige ingediende klachten gaven geen aanleiding voor het laten plaatsvinden van een hoorzitting. Wel hebben de commissieleden onderling uitgesproken dat in beginsel een hoorzitting wordt bepaald nadat de partijen schriftelijk de argumenten hebben toegelicht. De ervaring leert dat tijdens een mondelinge behandeling de wederzijdse standpunten duidelijker naar voren kunnen worden gebracht.

De Klachtencommissie Wonen had nog één klacht uit 2021 in behandeling op 1 januari 2023. Deze klacht is na een hoorzitting gegrond beoordeeld. Uit 2022 had de Klachtencommissie Wonen nog twee klachten in behandeling op 1 januari 2023 waarvan één na een hoorzitting gegrond werd beoordeeld en één na bemiddeling bevredigend werd opgelost.

## **7.2. Bijdragen aan verbetering van de relatie huurder - verhuurder**

In meerdere gevallen blijkt dat een klacht ontstaat in een situatie van onduidelijke omstandigheden of miscommunicatie tussen huurder en verhuurder, die tot indienen van een klacht kunnen leiden.

Door onderzoek in te stellen, waarbij zowel klager als verhuurder de gelegenheid krijgen de omstandigheden waarin de klacht ontstond toe te lichten, en vervolgens een gewogen oordeel te geven en te adviseren, kan de KCW invulling geven aan haar taak een bijdrage te leveren aan het verbeteren en optimaliseren van de relatie tussen huurder en verhuurder.

De KCW realiseert zich dat het van belang is en blijft om bij elke, ook op het eerste gezicht niet ontvankelijke klacht, zorgvuldig na te gaan waarover het eigenlijk gaat en wat het onder- of achterliggende probleem kan zijn.

Ook als uit eerste onderzoek duidelijk wordt dat er, op basis van het reglement, bij een ingediende klacht geen taak is voor de KCW, tracht de KCW klager zo goed mogelijk te informeren waarom de klacht niet ontvankelijk is. De verhuurder ontvangt van dit bericht aan klager altijd een kopie.

De KCW constateert dat het merendeel van de klachten wordt afgedaan op een formeel standpunt, namelijk dat de klacht eerst aan het bestuur van de corporatie moet worden voorgelegd en het bestuur zich moet hebben uitgelaten over de klacht. In veel van deze gevallen is klager wel al langer met een medewerker van de corporatie in gesprek. Omdat niet blijkt van een machtiging aan de betreffende medewerker om namens het bestuur in deze klachten een besluit te nemen, bericht de KCW de klager in dat geval dat eerst een formeel standpunt van de bestuurder over de klacht moet zijn genomen voordat de KCW de klacht in behandeling kan nemen.

## **7.3. Tot slot**

De KCW heeft in de afgelopen jaren ervaren dat de bestuurders het oordeel van de commissie serieus nemen en met de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen uit de voeten kunnen. Zij heeft er daarom vertrouwen in dat de KCW ook in de komende jaren, met passende faciliteiten om haar taken te kunnen vervullen, kan blijven rekenen.

Klachtencommissie Wonen  
Mw. mr B. Boertje  
Voorzitter