

JAARVERSLAG 2010



KLACHTENcommissie

Inhoud

Voorwoord	5
Leeswijzer	6
1 De Klachtencommissie	7
1.1 Nieuwe ontwikkelingen in 2010	7
1.2 De Klachtencommissie in 2010	8
1.3 Doel	8
2 Klachten in 2010	9
2.1 Klachtenoverzicht	9
3 Beschrijving klachten en behandeling	15
1 Onderhoudsproblemen	15
2 Geluidsoverlast van de lift	15
3 Een nieuwe cv	16
4 Een nieuwe keuken	17
5 Kwaliteit van de keuken	17
6 Verlichting in de VvE	18
4 Terugblik op 2010	19
5 Vergelijking met vijf voorgaande jaren	21
6 Tot slot	25
De Klachtencommissie stimuleert verdere verbetering	25
Bijlage: Klachtenreglement en klachtenbehandeling	26
1 Wat is nu precies een klacht	26
2 Klachtenformulier	26
3 Klachtbehandeling	26

De Klachtencommissie is een onafhankelijk opererend orgaan dat zich bezighoudt met het adviseren van de directeur-bestuurder van Woonplus Schiedam als het gaat om een goede klachtenbehandeling.



Voorwoord

De Klachtencommissie van Woonplus Schiedam beoogt met dit jaarverslag alle belangstellenden - zowel huurders, medewerkers als andere relaties van Woonplus Schiedam - een beeld te geven van de wijze waarop Woonplus Schiedam in het afgelopen jaar is omgegaan met klachten van huurders.

Wat wij als commissieleden in algemene zin vaststellen, is dat Woonplus serieus aandacht schenkt aan klagers. Dat bleek ook in 2010 weer bij de uitwisseling van opvattingen tussen medewerkers en huurders tijdens de hoorzittingen. Duidelijk is dat klachten vaak voortkomen uit slechte, onvolledige of uitblijvende communicatie. Het uitwisselen van standpunten tijdens de hoorzittingen werkt dan vaak verhelderend, ook al komt men niet altijd tot overeenstemming.

De verbeterlagen die de commissie in het afgelopen jaar inzette, zullen in de toekomst zeker hun vruchten gaan afwerpen, zowel naar de organisatie als naar de huurders. Ook in het jaar 2011 zal de verandering al merkbaar zijn. In dit jaarverslag leest u alles over de ingezette verandering en de beoogde resultaten.

Ik wens u veel leesplezier.

Henk Stapel
Voorzitter

Leeswijzer

In dit tweede jaarverslag van de Klachtencommissie schetsen we om te beginnen nog eens de functie van de commissie. In het eerste hoofdstuk zetten we ook kort de belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar op een rijtje. Een overzicht van de klachten waar de commissie in 2010 mee te maken kreeg, staat in hoofdstuk 2. De klachten worden in detail omschreven in hoofdstuk 3, waarbij ook de wijze van behandeling per klacht uitgebreid aan de orde komt. Vervolgens geven in hoofdstuk 4 twee commissieleden en een leidinggevende van Woonplus Schiedam een persoonlijke terugblik op 2010. Om inzicht te geven in het verloop van het aantal ingediende klachten, vindt u in hoofdstuk 5 vergelijkende cijfers van de afgelopen vijf jaar. Tot slot geeft directeur-bestuurder Venhuizen zijn visie op het nut van de Klachtencommissie voor de verbetering van de kwaliteit in de dienstverlening. In de bijlage vindt u als achtergrond nog eens de omschrijving van wat nou precies een klacht is en de werkwijze van de commissie bij het behandelen van klachten.

1. De Klachtencommissie

Woonplus Schiedam is een jonge, maatschappelijk betrokken vastgoedonderneming die zich richt op de Schiedamse woonmarkt. In Schiedam bezit Woonplus Schiedam ongeveer 12.000 huurwoningen. Zo voorziet Woonplus een groot deel van de Schiedamse huishoudens van woonruimte. Woonplus Schiedam is vanuit het Besluit beheer sociale huursector (BBSH)¹ verplicht om een Klachtencommissie te hebben. De Klachtencommissie van Woonplus Schiedam is in het leven geroepen voor huurders die klachten hebben over Woonplus Schiedam. Over het jaar 2009 heeft de Klachtencommissie haar eerste individuele jaarverslag uitgebracht.

De Klachtencommissie adviseert het bestuur over de klachtenafhandeling volgens het Klachtenreglement dat is vastgesteld bij Woonplus Schiedam. De commissie is in haar advies onafhankelijk van Woonplus Schiedam. Om die onafhankelijkheid te benadrukken, besloot de Klachtencommissie om vanaf 2009 haar eigen jaarverslag uit te brengen. Tot 2009 bracht de Klachtencommissie jaarlijks anoniem verslag uit van haar werkzaamheden in het jaarverslag van Woonplus Schiedam.

1.1 Nieuwe ontwikkelingen in 2010

In januari 2010 is een traject gestart dat bijdraagt aan de verdere professionalisering van de Klachtencommissie. De onafhankelijkheid en de eigen identiteit van de commissie staan daarbij centraal. Zo is een eigen communicatieconcept ontwikkeld, met onder meer een eigen logo, eigen briefpapier en een individuele communicatie-aanpak. Tegelijkertijd werkten de Klachtencommissieleden - waar mogelijk - aan het uitdragen van hun functie en werkzaamheden. Zo heeft de Klachtencommissie informatie gegeven en een toelichting op het jaarverslag verzorgd voor het SOBO². Daarnaast werkte de commissie aan een presentatie van haar functie en werkzaamheden voor het team Wonen van Woonplus in februari 2011.

De Klachtencommissie vergadert sinds 2010 op een standaard tijdstip en locatie: alleen op vrijdagen en uitsluitend op het adres Valeriusstraat 5.

De secretaris van de Klachtencommissie introduceerde in 2010 een nieuw administratiesysteem dat werkt via een Sharepointsite.

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2010

		Termijn loopt af
Dhr. H. Stapel	Voorzitter	2 ^e termijn: 01 - 03 - 2013 (niet hernoembaar)
Mevr. A. Meijer-Schaap	Commissielid aangedragen door SOBO	2 ^e termijn: 01 - 07 - 2012 (niet hernoembaar)
Mevr. P. de Hoog-v.d. Beek	Commissie lid voorgedragen door Woonplus Schiedam	1 ^e termijn: 31 - 12 - 2011 (hernoembaar)
Dhr. F. van Strien	Plaatsvervangend lid	1 ^e termijn: 01 - 01 - 2012 (hernoembaar)
Mevr. M. Bjelobrk	Secretaris	-

¹ Besluit beheer sociale huursector wordt afgekort als BBSH. Dit besluit vormt de juridische basis voor het functioneren van de woningcorporaties. Het beschrijft de terreinen waarop de corporaties actief mogen zijn en de toelatingseisen om een woningcorporatie te kunnen worden.

² Sobo: Schiedams Overleg Bewoners Organisatie

Henk Stapel

"Elke klacht van een huurder is voor Woonplus Schiedam een gratis advies en een aanbeveling om permanent aan de dienstverlening te werken. Dat geldt ook voor het functioneren van de Klachtencommissie."



Anneke Meijer

"Als afgevaardigde van het SOBO vind ik het belangrijk dat de huurder de ruimte krijgt om zijn klacht bespreekbaar te maken, maar ook dat onze adviezen Woonplus Schiedam nog kritischer maakt ten aanzien van de verhouding huurder-verhuurder. Beide zijn gebaat bij tevredenheid."



Petra de Hoog

"Mijn streven is dat onze adviezen leiden tot minder klachten in de toekomst en tot een betere dienstverlening van Woonplus Schiedam aan haar huurders. Communicatie is daarbij absoluut het sleutelwoord."



Ferdinand van Strien

"Tijdens de behandeling van een klacht blijkt vaak dat de beleving van de klachtsituatie door huurder en verhuurder verschilt. Het streven van de commissieleden is er op gericht dat verschil in beleving helder te krijgen. Alleen zo kunnen we ons advies goed onderbouwen en begrip wekken bij beide partijen voor elkaars belang."



Daardoor is er nu een directe koppeling tussen alle administratieve dossiers en de leden van de Klachtencommissie. Door dit nieuwe systeem krijgen de leden sneller en beter inzicht in de klachten, de wel of niet ontvankelijkheid ervan en de lopende dossiers.

Daarnaast is er gewerkt aan de introductie van een klantvolg-systeem. Het doel van het systeem is om alle indieners van niet-ontvankelijke klachten na 6 weken te bellen om te bekijken of de Klachtencommissie alsnog iets voor hen zou kunnen betekenen. Niet in alle gevallen bleek het haalbaar om de klanten na te bellen. Daarom is er dit jaar geen rapportage van opgenomen in het jaarverslag. Het voornemen voor 2011 is om het klantvolg-systeem volledig in te zetten.

1.2 De Klachtencommissie in 2010

De Klachtencommissie bestaat uit één lid dat is voorgedragen door het SOBO en één lid dat door Woonplus Schiedam is voorgedragen. Deze leden dragen gezamenlijk een voorzitter voor. Verder is er nog één plaatsvervangend lid. De Klachtencommissie kan alleen vergaderen als er drie leden aanwezig zijn.

De leden van de Klachtencommissie worden door de directeur-bestuurder van Woonplus Schiedam voor een periode van drie jaar benoemd. Deze zittingstermijn is eenmalig te verlengen met drie jaar. Woonplus Schiedam faciliteert de Klachtencommissie door het leveren van een secretaris.

1.3 Doel

De Klachtencommissie heeft als doel het waarborgen van een goede klachtbehandeling bij Woonplus Schiedam. De Klachtencommissie bereikt dit doel door het uitbrengen van formele adviezen aan de directeur bestuurder.

Als resultaat werkt de Klachtencommissie mee aan een verbetering van de relatie die Woonplus Schiedam met haar huurders heeft. Ook draagt de Klachtencommissie bij aan een vooruitgang van

het functioneren van Woonplus Schiedam. Verder vertaalt de Klachtencommissie de behoeftes van de huurder die soms het gevoel heeft niet gehoord te zijn.

De Klachtencommissie adviseert het bestuur van Woonplus Schiedam over de afhandeling van een klacht. Belangrijk is dat de Klachtencommissie onafhankelijk van het bestuur haar advies kan uitbrengen. Als basis dienen de regels zoals vastgelegd in het klachtenreglement.

Voor huurders betekent dit in de praktijk dat als zij er met Woonplus Schiedam niet uitkomen, zij zich kunnen wenden tot de Klachtencommissie. Voorwaarde is wel dat zij hun klacht eerst schriftelijk bij Woonplus Schiedam kenbaar hebben gemaakt. Volgt er geen antwoord van Woonplus Schiedam of is de klant ontevreden over het antwoord, dan kan de huurder de onafhankelijke Klachtencommissie inschakelen.

De directeur-bestuurder van Woonplus Schiedam vindt in de Klachtencommissie een onafhankelijk en kundig orgaan dat inhoudelijk kan adviseren over het omgaan met situaties waarbij een conflict met de huurder is ontstaan. Het advies van de Klachtencommissie is niet bindend voor de directeur-bestuurder van Woonplus Schiedam. In hoofdstuk 3.6 is hierover meer informatie terug te lezen.

Melding door Woonplus Schiedam

Klachten die men rechtstreeks bij Woonplus Schiedam indient, kunnen door de directeur-bestuurder van Woonplus Schiedam ter behandeling aan de Klachtencommissie worden voorgelegd. Van deze mogelijkheid heeft Woonplus Schiedam in 2010 geen gebruik gemaakt.

Privacy

De Klachtencommissie kan informatie over de klacht en de klachtbehandeling opvragen bij Woonplus Schiedam. De secretaris verstrekt de informatie middels brieven of telefoonnotities aan de Klachtencommissie, zodat zij de klacht kunnen beoordelen. Hierbij gelden uiteraard privacyregels. De commissieleden beschouwen de informatie, die zij in hun hoedanigheid verkrijgen, als zeer vertrouwelijk.

2. Klachten in 2010

2.1 Klachtenoverzicht

In 2010 heeft de Klachtencommissie vijftientig klachten ontvangen. Na onderzoek blijken negentien van de vijftientig klachten op grond van het klachtenreglement niet ontvankelijk. Er zijn zes klachten in behandeling genomen. Hieronder staat een schematisch overzicht van de ontvankelijke en niet ontvankelijke klachten. Om de privacy van de klagers te waarborgen, is een geanonimiseerd verslag uitgebracht. De klachten zijn gerubriceerd op de datum van binnenkomst.

Ontvankelijke klacht	Onderwerp	Klacht binnen gekomen	Datum hoorzitting	Bijzonderheden	Datum uitgebracht advies
1.	Onderhoudsproblemen betreffende kozijnen	22 maart 2010	26 maart 2010	Betreft onderhoudsproblemen. De klant heeft in 2009 geklaagd bij de Klachtencommissie. De klacht is destijds ontvankelijk verklaard en een zitting was gepland. Op verzoek van de klant is de zitting in 2009 niet doorgegaan. De klacht is destijds teruggetrokken. Op 22 maart 2010 komt de klant opnieuw met dezelfde klacht.	1 april 2010
2.	Geluidsoverlast afkomstig van een lift	27 april 2010	13 juli 2010	Betreft geluidsoverlast van een lift.	29 juli 2010
3.	Aanvraag CV installatie	31 augustus 2010	14 oktober 2010	Woning verwarmd door gaskachel. Verzoek CV te plaatsen tegen huurverhoging.	21 oktober 2010
4.	Verzoek vervangen keuken	5 oktober 2010	26 november 2010	Klant wil een nieuwe keuken.	26 november 2010
5.	Kwaliteit keuken	7 oktober 2010	28 oktober 2010	Klant klaagt over de kwaliteit van een keuken.	28 oktober 2010
6.	Nieuwe verlichting in algemene ruimte VvE Complex	7 oktober 2010	28 oktober 2010	Communicatie met een huurder wonende in een complex waar een Vereniging van Eigenaren actief is.	28 oktober 2010

Niet ontvankelijke klacht	Onderwerp	Klacht binnen gekomen	Reden niet ontvankelijk	Bijzonderheden
1.	Een bewonersvereniging klaagt over de communicatie met Woonplus Schiedam	27 januari 2010	Een bewonersvereniging is geen klant volgens het klachtenreglement	Geadviseerd te klagen op persoonlijke titel. Is niet gedaan door de klager.
2.	Klacht over schoonmaak-kwaliteit portiek	15 maart 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	
3.	Klacht over woonruimte-verdeling	16 maart 2010	Geschil over woonruimteverdeling	Klant heeft vervolgens niet geklaagd bij de Regionale Geschillencommissie.
4.	Hinder van burens	26 maart 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	Huurder had tot doel een klacht bij de afdeling Participatie in te dienen en heeft het verkeerde formulier gedownload van de site.
5.	Reparatieverzoek over vochtvlekken op het plafond na daklekkage	29 maart 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	
6.	Reparatieverzoeken na woningacceptatie	2 april 2010	Termijn van 2 maanden voor Woonplus Schiedam om tot resultaat te komen is niet verstrekt	Binnen de opgegeven 2 maanden heeft Woonplus Schiedam een oplossing geboden en was interventie van de commissie niet meer nodig.
7.	Handelswijze medewerker Woonplus Schiedam	28 april 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	Afgehandeld door Woonplus Schiedam, interventie Klachtencommissie was nadien niet nodig.
8.	Eigenaar in een complex klaagt over afhandeling reparatieverzoek VVE	20 mei 2010	Geen huurder van Woonplus Schiedam	
9.	Reparatieverzoek naar aanleiding van schimmel in de woning	1 juni 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	
10.	Handelswijze medewerker Woonplus Schiedam	21 juni 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	Afgehandeld door Woonplus Schiedam, interventie Klachtencommissie was nadien niet nodig.
11.	Vier huishoudens klagen gezamenlijk over burens in het portiek	29 juni 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	Huurders wilden een klacht bij de afdeling Participatie indienen maar hebben het verkeerde formulier gedownload van de site.
12.	Klacht over woonruimte-verdeling	29 juli 2010	Geschil over woonruimteverdeling	Klant heeft vervolgens niet geklaagd bij de regionale geschillencommissie
13.	Overmatig huisvuil in de woonomgeving	29 juli 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	
14.	Reparatieverzoek na lekkage	3 september 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	
15.	Reparatieverzoek naar aanleiding van schimmel en vocht	13 september 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	

16.	Reparatieverzoek naar aanleiding van kapotte verwarming	23 november 2010	Termijn van 2 maanden voor Woonplus Schiedam om tot resultaat te komen is niet verstrekt.	Binnen de opgegeven 2 maanden heeft Woonplus een oplossing geboden en was interventie van de commissie niet meer nodig.
17.	Reparatieverzoek naar aanleiding van schimmelvorming	29 november 2010	Termijn van 2 maanden voor Woonplus om tot resultaat te komen, is niet verstrekt.	Binnen de opgegeven 2 maanden heeft Woonplus Schiedam een oplossing geboden en was interventie van de commissie niet meer nodig.
18.	Reparatieverzoek omtrent CV ketel	16 december 2010	Niet eerder schriftelijk geklaagd bij Woonplus Schiedam	
19.	Stookkostenafrekening en het onderhoud van de woning	16 december 2010	Stookkostenafrekening in relatie tot onderhoud	Er is geadviseerd om de Huurcommissie aan te schrijven.

Niet behandelde klachten

De reden van niet-ontvankelijkheid is in meer dan de helft van alle gevallen dat een klacht niet eerst schriftelijk aan de desbetreffende afdeling of het bestuur van Woonplus Schiedam is gemeld. Om deze reden zijn elf klachten niet in behandeling genomen.

In twee gevallen betrof de klacht de woonruimteverdeling en daartoe is de Klachtencommissie niet bevoegd. In één geval kwam de klacht van een bewonersvereniging. Volgens het klachtenreglement moet een klacht door een huurder, of namens een huurder zijn gedaan om voor behandeling in aanmerking te komen. Eenmaal is een huurder doorverwezen naar de Huurcommissie. In totaal hebben drie huurders te vroeg bij de Klachtencommissie aan de bel getrokken. De afhandeltermijn van twee maanden die Woonplus Schiedam ter beschikking staat na melding van een klacht, was in die gevallen nog niet verstrekt. Alle niet ontvankelijke klachten zijn door gestuurd naar de afdeling Wonen van Woonplus Schiedam. Opvallend is dat geen van de klagers na het antwoord van Woonplus Schiedam alsnog aanklopte bij de Klachtencommissie of aangaf hulp nodig te hebben. De conclusie daarvan is dat de Klachtencommissie ook met deze doorverwijzingen bijdraagt aan het verbeteren van het contact tussen Woonplus Schiedam en haar klanten.

Behandelde klachten

In totaal zijn zes klachten ontvankelijk verklaard en kwamen er zes hoorzittingen. Hierover leest u meer in hoofdstuk 4.





3. Beschrijving klachten en behandeling

Hier geven we een omschrijving van de ontvankelijke en behandelde klachten. De beschrijvingen geven een duidelijk beeld van de problemen waar de betreffende huurders tegenaan lopen. Bij elke beschrijving komt de inhoud van de klacht aan de orde, de behandeling ervan en het advies dat er op volgde.

1. Onderhoudsproblemen

De betreffende klant had in 2009 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie. De klacht is destijds ontvankelijk verklaard en er was een zitting gepland. Op verzoek van de klant is de zitting in 2009 niet doorgegaan en de klacht is ingetrokken. Op 22 maart 2010 klaagt de klant opnieuw over hetzelfde probleem.

Ruim zeven jaar geleden zijn de raamkozijnen vervangen bij de klant. Sindsdien heeft de klant verschillende klachten, met name over een vervelend, fluitend geluid in de slaapkamer wanneer het waait. Verder zijn er problemen met vocht in de muur van de slaapkamer nadat het kozijn vervangen is. Het vochtprobleem is in de loop der tijd toegenomen, zo luidt de klacht. De muur en de gordijnen zouden op een bepaald punt zelfs zeer vochtig zijn.

Omdat er in 2009 geen uitspraak is gedaan over de klacht, kan de Klachtencommissie de klacht nu alsnog behandelen.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat bij Woonplus Schiedam correspondentie over deze klachten is terug gevonden die terugvoert tot 2001. De klant voelt zich in dit geval niet serieus genomen. De bij de hoorzitting aanwezige Woonplus medewerker erkent het probleem. Tijdens de zitting wordt een toezegging gedaan over een mogelijke oplossingsrichting.

De Klachtencommissie adviseert om binnen veertien dagen na de hoorzitting een huisbezoek uit te voeren om tot concrete afspraken te komen over oplossingen van het probleem. De Klachtencommissie adviseert alle afspraken over de aanpak

van het probleem schriftelijk vast te leggen. Verder adviseert de Klachtencommissie om de definitieve oplossing binnen drie maanden te realiseren. Beide partijen hebben belang bij het afsluiten van het dossier.

De Klachtencommissie brengt een algemeen advies uit over de communicatie tussen Woonplus Schiedam en haar huurders en raadt aan om het interne klachtenbehandelingsysteem beter te regelen. Het is van belang om uiteindelijk efficiënter en effectiever te kunnen communiceren, wat in het belang is van beide partijen. Het zal zowel de klant als Woonplus Schiedam meer duidelijkheid bieden.

De Klachtencommissie neemt in dit geval ook een advies voor de huurder op, namelijk het schriftelijk kenbaar maken van alle klachten bij Woonplus Schiedam. Tijdens de hoorzitting bleek namelijk dat verschillende punten niet behandeld konden worden omdat deze niet eerder schriftelijk waren gemeld.

Binnen veertien dagen na het huisbezoek bezoekt Woonplus Schiedam de klant, maakt afspraken en legt die schriftelijk zijn vast. Woonplus kiest er uiteindelijk samen met de klant voor om niet op voorhand de meest rigoureuze oplossing in te zetten - het vervangen van het kozijn - zoals tijdens de zitting ter sprake was gekomen. Men spreekt af dat Woonplus het slaapkamerkozijn rondom goed laat afkitten. Dit moet de tocht langs het kozijn aanzienlijk verminderen. Een ander advies is de gordijnen zodanig op lengte te verstellen dat de radiator vrij blijft. Op die manier belemmert het gordijn de warmteafgifte van de radiator niet meer en zullen de condensatieverschijnselen op de muur verminderen. De klant heeft sindsdien nog eenmaal contact met Woonplus gehad over hetzelfde probleem.

2. Geluidsoverlast van de lift

De klant ervaart geluidsoverlast afkomstig van de lift. Het is een bonkend geluid dat erg stoort. Vooral tijdens de avonden en

de nacht is het geluid meer dan vervelend volgens de klager. De betreffende klant woont op de eerste verdieping in een flat. Het complex telt vierentwintig woningen, waarvan er twaalf grenzen aan de lift. Het is tijdens de hoorzitting niet bekend of andere bewoners ook klachten ervaren. Na een onderhoudsbeurt aan de lift viel het hinderlijke geluid de klant voor het eerst op. De eerste klacht is ingediend op 18 november 2008. Het probleem is op 27 april 2009 nog niet opgelost. De klant geeft aan te begrijpen dat een oplossing niet zomaar voor handen is en heeft Woonplus Schiedam daarom in de gelegenheid gesteld om de zaak te onderzoeken en op te lossen. Helaas is er nog altijd geen oplossing gekomen.

Woonplus Schiedam erkent en herkent de klacht tijdens de zitting. Zij ervaart al langere tijd problemen met het bedrijf dat het onderhoud voor de liften uitvoert. Woonplus Schiedam benadrukt dat ondanks de problemen met het bedrijf, de afhandeling van de klacht nooit zo lang had mogen duren. Inmiddels heeft Woonplus Schiedam een bedrijf onderzoek laten uitvoeren naar de aard van het probleem. Bekend is nu wat kapot is en welke mogelijke oplossingen er zijn. Woonplus Schiedam zegt toe om binnen een week na de hoorzitting een reparatie uit te laten voeren.

De Klachtencommissie gaat er in haar advies van uit dat het probleem - zoals toegezegd - binnen een werkweek is opgelost. De Klachtencommissie beveelt Woonplus Schiedam aan een gebaar te maken richting de klant ter compensatie van de lange afhandeltermijn en de overlast. Verder adviseert de Klachtencommissie overige huurders in het complex te informeren over de oplossing van het probleem omtrent de lift.

Zoals toegezegd repareert Woonplus het onderdeel aan de lift. Alle huurders worden geïnformeerd over de afhandeling. Er zijn geen klachten meer over de geluidsoverlast.

3. Een nieuwe CV

De klant woont al achttien jaar naar tevredenheid in de huidige woning, maar er is geen centrale verwarming. De woning wordt

verwarmd met een gaskachel. Dat is een probleem voor de klant. Behalve gezondheidsklachten van de kinderen, is het stoken ook niet eenvoudig. De slaapkamers verwarmen met elektrische kachels is geen alternatief want dat levert droge lucht op en dat is wederom niet wenselijk voor de gezondheid van het gezin. De klant geeft aan dat Woonplus Schiedam heeft toegezegd de woning van centrale verwarming te voorzien, maar dat niet heeft gedaan.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat de communicatie op verschillende punten tekort is geschoten. Woonplus Schiedam heeft de klant niet goed geïnformeerd. Diverse medewerkers van verschillende afdelingen met allemaal een andere boodschap, hebben voor verwarring gezorgd. Daarbij is er sprake van een gebrek aan schriftelijke communicatie met de klant. Uiteindelijk - zo blijkt tijdens de hoorzitting - is er een medewerker van Woonplus Schiedam bij de klant langs geweest net voordat de klacht bij de Klachtencommissie is ingediend. De afspraken die tijdens dit bezoek zijn gemaakt, moeten nog nagekomen worden. Woonplus Schiedam legt uit dat de plannen voor de flat waarin de klant woont alleen het opknappen van de buitenzijde betreffen. Een renovatie achter de voordeur staat niet op het programma. Dit is begin 2009 door Woonplus Schiedam naar alle bewoners gecommuniceerd middels een brief. De vertegenwoordiger van Woonplus bleek tijdens de hoorzitting niet op de hoogte van de laatste afspraken met de klant.

Omdat de Klachtencommissie tijdens de hoorzitting verrast is door lopende afspraken met de klant en omdat tijdens de hoorzitting bepaalde vragen onbeantwoord blijven, vraagt de Klachtencommissie na de hoorzitting extra informatie op bij Woonplus Schiedam. De beantwoording van die vragen stelt de Klachtencommissie alsnog in de gelegenheid een adequaat advies te formuleren.

Woonplus Schiedam dient de klant uiterlijk op 1 december 2010 een aanbod te doen om een moederhaard en radiatoren te plaatsen tegen huurverhoging. Volledigheidshalve benadrukt de Klachtencommissie dat een dergelijk aanbod schriftelijk moet gebeuren en alles omvattend moet zijn. De huurverhoging moet

erin opgenomen zijn, maar ook de wijze waarop men de moederhaard en cv zal plaatsen en de eventuele gevolgen voor het huishouden. Alleen zo kan de klant een weloverwogen keuze maken voor een oplossing die op verantwoorde wijze zal leiden tot het beter verwarmen van de woning.

Als de moederhaard geen optie is voor de klant, adviseert de Klachtencommissie dat Woonplus Schiedam vervangende woonruimte met een cv-installatie faciliteert.

Woonplus heeft de klant aangeboden een moederhaard met radiatoren te plaatsen. Een cv-installatie is geen optie omdat er geen mogelijkheden zijn de rookgassen af te voeren. De klant wil niet akkoord gaan met het alternatief in de vorm van een moederhaard. Vooralnog is er geen oplossing voor de verwarming van de woning.

4. Een nieuwe keuken

De klant heeft in 2001 de huidige woning betrokken. Op dat moment waren de wandtegels in de keuken niet mooi en de keukenkastjes van slechte kwaliteit. Woonplus heeft toen nieuwe keukenkastjes en een nieuw aanrecht geplaatst. De tegels zijn echter niet vervangen. Het leidingwerk is niet weggewerkt en dus zichtbaar. De nieuwe bovenkasten waren kleiner dan de oude. In 2002 hebben alle bewoners een brief ontvangen over het Planmatig Onderhoud van hun woning. Alle bewoners kregen een nieuwe keuken, inclusief tegels, en de leidingen werden weggewerkt. De betreffende klant kreeg destijds geen nieuwe keuken omdat de kasten en het aanrecht al waren vernieuwd. De klant is van mening dat het Planmatig Onderhoud ook in haar geval op zijn plaats zou zijn.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat de klant teleurgesteld is over de communicatie vanuit Woonplus Schiedam. De klant vindt het uiterst vervelend dat haar - bij het betrekken van de woning in 2001 - niet is verteld dat er binnen twee jaar een renovatie zou plaats vinden. Had de klant dit geweten, dan had zij graag een jaar gewacht op de totale keukenrenovatie. De klant is van mening

dat zij door deze gebrekkige communicatie haar rechten heeft verspeeld. Tevens geeft ze aan dat tegels toch ook voor vervanging in aanmerking komen als ze kapot zijn. Woonplus vertelt tijdens de zitting dat het tegelwerk in 2001 niet is vervangen omdat het nog in technisch goede staat was. Het jaar daarop kreeg de klant inderdaad geen nieuwe keuken tijdens het planmatige onderhoud omdat de vervanging van keukens binnen Woonplus Schiedam cyclisch is geprogrammeerd. De komende 24 jaar zijn de woningen waar de klant in woont niet meer aan de beurt. Woonplus is van mening dat de gebreken waar de klant het over heeft, ook door reparatie verholpen kunnen worden.

De Klachtencommissie acht de klacht na het aanhoren van beide partijen ongegrond. Woonplus Schiedam heeft gehandeld conform het geldende beleid. De communicatie naar de klant is duidelijk geweest. Woonplus hanteert vanaf 2003 dezelfde stelling naar de klant. Er is geen technische noodzaak om het tegelwerk in de keuken te vervangen. De Klachtencommissie geeft ondanks de ongegrondheid van de klacht alsnog een communicatieadvies. Als een huurder volgens de onderhoudscyclus of om andere redenen geen recht heeft op woningaanpassing of onderhoud, dient Woonplus Schiedam dat de betreffende huurders schriftelijk mee te delen. Dat helpt te voorkomen dat er bij bewoners in eenzelfde buurt onduidelijkheid ontstaat.

Woonplus Schiedam heeft na het verslag van de Klachtencommissie de klant schriftelijk bevestigd dat zij geen nieuwe keuken zal aanbrenghen.

5. Kwaliteit van de keuken

De klant wil graag een nieuwe keuken van Woonplus Schiedam. De klant begrijpt niet dat in de woning geen nieuwe keuken is geplaatst, terwijl dat bij alle burens wel is gebeurd. De klant heeft eerder een zaak aangespannen bij de Huurcommissie met hetzelfde onderwerp. De Huurcommissie vond geen aanleiding om een huurverlaging uit te spreken. Voorafgaande aan de hoorzitting vond een huisbezoek bij de

klant thuis plaats. Twee leden van de Klachtencommissie en een vertegenwoordiger van Woonplus Schiedam hebben ter plekke de keuken bekeken om een beter beeld te krijgen van de klachten. Hoewel de keuken technisch in orde is, vertoont deze zeker sporen van langdurig gebruik.

Volgens de klant is de keuken bijna zestien jaar oud. Bij het intrekken in de woning in 1995 is het huidige keukenblok aangebracht door Woonplus Schiedam. Daarna heeft de klant zelf de bovenkasten geplaatst. Volgens de klant is in een zelfde situatie (bij de benedenburen in hetzelfde complex) wel de gehele keuken vervangen.

Woonplus legt tijdens de hoorzitting uit dat er sprake is van een oudere keuken, maar dat deze voldoet aan alle technische eisen. Bij de vervanging van keukens hanteert Woonplus Schiedam een cyclus van 24 jaar. Complexmatig wordt eens in de drie jaar bekeken of de keukens in het complex mogelijk eerder of later vervangen moeten worden. De keuken van de klant is vijftien jaar oud en dat is de gemiddelde leeftijd van een keuken in dit complex. Vervanging voor het eind van de cyclus is alleen mogelijk in individuele, uitzonderlijke gevallen. Bijvoorbeeld als een keuken volledig beschimmeld is of niet meer functioneert. In dit geval is dit echter niet aan de orde. Volgens Woonplus Schiedam zijn er in het complex geen andere keukens vervangen.

De Klachtencommissie heeft tijdens het huisbezoek geconstateerd dat de keuken naar behoren functioneert. De keuken vertoont tekenen van langdurig gebruik, maar deze zijn niet van dien aard dat vervanging noodzakelijk is. Er is dan ook - volgens de Klachtencommissie - geen sprake van een vergelijkbare situatie met de burens. Daar was een lekkage de aanleiding voor het noodgedwongen vervangen van onderdelen in de keuken.

De betreffende keuken vertoont volgens de Klachtencommissie geen gebreken die vervanging noodzakelijk maken. De Klachtencommissie ziet dus geen reden om Woonplus Schiedam te adviseren in deze situatie af te wijken van de standaard regels omtrent keukenvervanging.

Woonplus Schiedam heeft de klant na de hoorzitting laten weten geen verdere acties te ondernemen wat betreft de keuken.

6. Verlichting in de VvE

De klant heeft ruim een jaar geleden geklaagd over het tijdstip waarop de verlichting in de portiek aan en uit gaat. Hij heeft daarover veel gecorrespondeerd, ook met een medewerker van Beheer bij de Vereniging van Eigenaren (VvE). Het probleem is dat het licht niet op de juiste tijden aan gaat in het trappenhuis in de buurt van zijn woning. De klant moet nu vaak in het donker naar beneden lopen. De verlichting is aangesloten op de straatverlichting. Om acht uur 's ochtends is het nu donker in het portiek, want dan gaat de straatverlichting uit en dus ook het licht in het trappenhuis. Er is alleen een lichtknop beneden. In een gedeelte van de kelderboxen treedt vrijwel geen daglicht toe waardoor het er doorgaans erg donker is. In de keldergang kan ook het licht niet aan. De klant heeft daar last van.

Woonplus Schiedam erkent tijdens de hoorzitting een fout in de e-mailwisseling door haar medewerker. VvE Beheerder is ten onrechte bij de communicatie over het probleem betrokken. Woonplus is verantwoordelijk voor de communicatie met haar huurder(s) en niet de VvE. Deze verwarring scheidt problemen. De gemeenschappelijke ruimten, zoals de keldergang en het trappenhuis, vallen onder de verantwoordelijkheid van de VvE. Woonplus Schiedam kan zelf in deze ruimten geen maatregelen nemen zonder vooroverleg met een VvE-bestuur of VvE-ledenvergadering. Er zijn wel verschillende technische mogelijkheden om het probleem op te lossen. Woonplus Schiedam zal deze mogelijke oplossingen eerst bij de VvE-ledenvergadering moeten inbrengen. Dat is tot op heden niet gebeurd. Woonplus Schiedam zal het onderwerp alsnog in de eerstkomende VvE-vergadering inbrengen.

De Klachtencommissie is van mening dat de verlichting niet op juiste wijze afgestemd is, zoals een huurder wel mag verwachten in een gemeenschappelijke ruimte. De commissie wil benadrukken dat de communicatie tussen Woonplus Schiedam en de klant onnodig voor onduidelijkheid en vertraging heeft gezorgd. De commissie adviseert Woonplus Schiedam om binnen 21 dagen haar invloed aan te wenden binnen de VvE en uiteindelijk voorzieningen aan te brengen om de klacht van de klant te verhelpen. Verder is een verontschuldiging naar de klant op zijn plaats gezien de lange periode dat deze klacht al bestaat. Ook adviseert de

Klachtencommissie Woonplus Schiedam om binnen de organisatie het wat en hoe van communicatie met huurders binnen een VvE-complex duidelijk te maken.

Naar aanleiding van het advies heeft Woonplus de VvE verzocht verschillende technische mogelijkheden te onderzoeken.

Uiteindelijk zijn er veranderingen toegepast in de portiek. Helaas bleken deze wijzigingen nog niet helemaal naar tevredenheid van de huurder. Om die reden wordt gewerkt aan een aanpassing die alle partijen positief stemt.



4. Terugblik op 2010

In dit hoofdstuk kijken twee Klachtencommissieleden en een leidinggevende van Woonplus Schiedam terug op het afgelopen jaar. Een jaar van intensievere samenwerking tussen beide bij de juiste afhandeling van problemen tussen huurders en Woonplus Schiedam. Een jaar waarin de Klachtencommissie meer structuur gaf aan de systematiek van klachtbehandeling, meer nadruk legde op haar onafhankelijke positie en zichzelf beter profileerde naar de buitenwereld. Dat zijn de feiten. Maar hoe beleefden de betrokkenen de ontwikkelingen in de praktijk? Een persoonlijke kijk op het jaar dat achter ons ligt.

Petra de Hoog, lid van de Klachtencommissie:

"Ik heb 2010 ervaren als een jaar waarin we als Klachtencommissie, ondersteund door Woonplus Schiedam, intensief investeerden in een professionelere aanpak. Stimulans hierbij was het gaan werken met een onafhankelijk jaarverslag, maar ook de landelijke discussie over de manier waarop woningcorporaties hun dienstverlening aan de klant kunnen verbeteren. Onafhankelijkheid is een mooi streven, maar ons hoofddoel is om bij te dragen aan goede dienstverlening richting huurders. Wij hebben het afgelopen jaar stevige discussies gevoerd over de manier waarop wij beide aspecten - onafhankelijkheid en goede dienstverlening - concreet konden maken. Ik vond het een leerzaam jaar. Ik ben enthousiast over de manier waarop Woonplus Schiedam met ons in discussie gaat en ons faciliteert in onze onafhankelijke positie. Maar ook over de manier waarop Woonplus Schiedam investeert in betere communicatie met de klant rondom klachten. Gezamenlijk hebben we een structuur ontwikkeld waarin wij klachten van klanten beter gaan volgen. In deze systematiek past ook dat we naar aanleiding van een klacht samen met het team Wonen gaan kijken naar mogelijkheden om de communicatie met de klant te verbeteren. Dat is best bijzonder en het stimuleert ons om ook in 2011 deskundig en enthousiast door te gaan als Klachtencommissie!"

Erik Stam, teamleider Onderhoud Woonplus Schiedam:

"Bij Woonplus Schiedam ben ik verantwoordelijk voor het Team Onderhoud van de afdeling Wonen. Ik stuur zowel het Planmatig Onderhoud als het dagelijks onderhoud aan. Veel klachten van bewoners gaan juist over onderhoudsproblemen. Alle correspondentie daarover komt aan mij voorbij. Daarbij zie ik veel niet ontvankelijke zaken. Van de zes ontvankelijke klachten heb ik het afgelopen jaar alle hoorzittingen bijgewoond als contactpersoon van Woonplus Schiedam.

Woonplus is een lerende organisatie. Juist het advies met betrekking tot de dienstverlening naar aanleiding van concrete klachten kan ik goed gebruiken om onze medewerkers te betrekken in processen van verbetering. Communicatie is en blijft in alle ontvankelijke klachten een belangrijk item. Het kan altijd beter. Daarom ook stond ik in 2010 tijdens ons teamoverleg meerdere keren stil bij klachtenbehandeling, communicatie en het onderhoudsproces. Het is plezierig om te merken dat we op die manier echt samenwerken met de Klachtencommissie aan verbetering van de dienstverlening van Woonplus Schiedam. Persoonlijk leer ik ook van de klachten die niet behandeld worden. Het is altijd leerzaam om te zien welke problemen er leven onder huurders en hoe je die met goede communicatie kunt voorkomen."

Anneke Meijer, door het SOBO voorgedragen lid van de Klachtencommissie:

"Om de contacten tussen het SOBO en de Klachtencommissie te verbeteren, maar ook om onze taak te verduidelijken, ben ik in 2010 aanwezig geweest bij een Algemene Ledenvergadering van het SOBO. Ik heb er de werkwijze van de Klachtencommissie uiteengezet en daarbij de nadruk gelegd op de ruimte die het klachtenreglement ons biedt. Hierin staan immers onze spelregels. Vanuit de bewonersorganisaties wilde men weten of er sancties zijn voor Woonplus Schiedam als zij het advies van de commissie

niet overneemt. Ik heb uitgelegd dat onze commissie niet werkt met sancties. We geven adviezen om de dienstverlening te verbeteren; we zijn geen rechters. Gelukkig zien we dat Woonplus in veel gevallen het advies van de commissie overneemt. Waar dat niet gebeurt, beslist de huurder of hij of zij verdere stappen onderneemt. Dat kan via de Huurcommissie of vervolgens via de rechter."



5. Vergelijking met vijf voorgaande jaren

In 2010 heeft de Klachtencommissie haar eigen veranderings-traject ingezet. Zoals in hoofdstuk 1 beschreven heeft de Klachtencommissie verschillende middelen ingezet om haar werk binnen Woonplus Schiedam en bij haar klanten te profileren. De Klachtencommissie was aan het eind van het jaar benieuwd of deze verandering zijn weerslag heeft gehad op het aantal klachten in vergelijking met de voorgaande jaren. Meer bekendheid over het bestaan en het doel van de Klachtencommissie zou best eens kunnen leiden tot meer klachten. Of dat ook zo is, leest u in deze vergelijking van resultaten met de zes voorgaande jaren.

In 2010 ontving de Klachtencommissie vijftientig klachten, waarvan er negentien niet ontvankelijk waren. Voor alles zes ontvankelijke klachten is een hoorzitting gehouden waaruit een advies voortvloeide.

In 2009 heeft de Klachtencommissie negentien klachten binnen gekregen, waarvan elf klachten niet ontvankelijk waren. Van de acht klachten die in behandeling zijn genomen, is er in zeven gevallen een hoorzitting geweest en zijn er zeven adviezen uitgebracht.

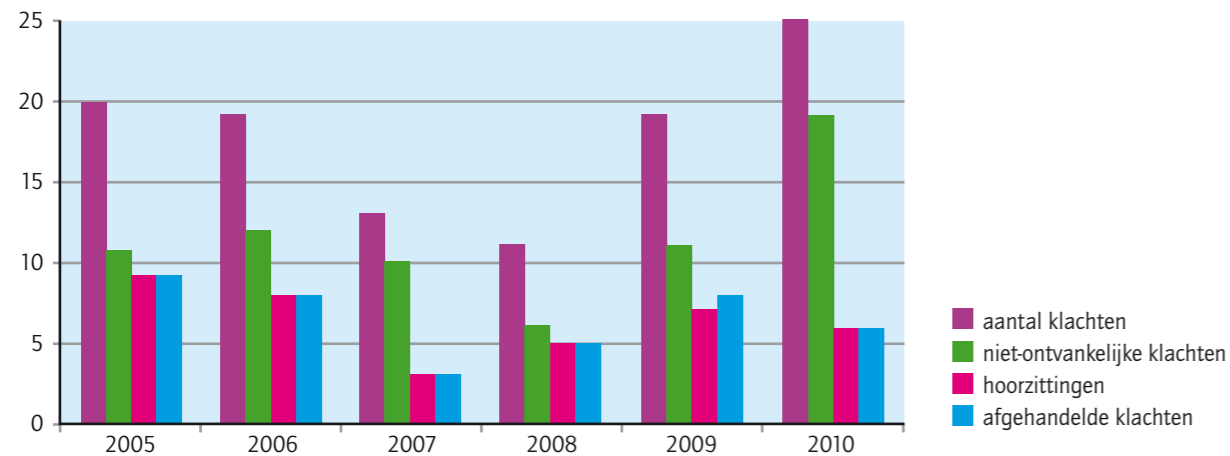
In 2008 zijn er elf klachten ontvangen, waarvan zes klachten niet ontvankelijk waren. Er zijn dus vijf klachten in behandeling genomen. Voor deze vijf klachten zijn in alle gevallen hoorzittingen georganiseerd en adviezen uitgebracht.

In 2007 heeft de Klachtencommissie dertien klachten ontvangen. In dat jaar zijn tien klachten niet ontvankelijk verklaard. Voor de drie ontvankelijke klachten zijn er drie hoorzittingen gehouden en drie adviezen uitgebracht.

In 2006 zijn er negentien klachten binnengekomen, waarvan er twaalf niet ontvankelijk waren. In 2006 zijn acht klachten in behandeling genomen, waarvoor hoorzittingen plaatsvonden en adviezen zijn waarvan er 8 hoorzittingen hebben plaatsgevonden en er ook 8 adviezen zijn uitgebracht.

In 2005 heeft de Klachtencommissie twintig klachten ontvangen, waarvan er elf niet ontvankelijk waren. In dit jaar zijn er negen klachten in behandeling genomen, hebben er negen hoorzittingen plaatsgevonden en zijn er negen adviezen uitgebracht.

De onderstaande tabel laat het verschil per jaar zien.



Opvallend is dat de Klachtencommissie in vergelijking met 2009 in totaal zes klachten meer heeft binnen gekregen. Of dit te toe te schrijven is aan de extra inspanningen van de Klachtencommissie om de buitenwereld beter te informeren over haar werk, is niet duidelijk. Ondanks de toename van het aantal ingediende klachten is er een afname in het aantal klachten dat ontvankelijk was. Het totaal aantal binnengekomen klachten van vijftientig in 2010 meet zich wel als hoogste in vergelijking met de voorgaande vijf jaren. Het aantal behandelde klachten en hoorzittingen verschilt per kalenderjaar enorm. Ten opzichte van 2009 heeft de Klachtencommissie één advies minder uitgebracht.





6. Tot slot

De Klachtencommissie stimuleert verdere verbetering.

Woonplus Schiedam is een lerende organisatie die open staat voor verbetering en daar ook hard aan werkt. We proberen een kwaliteitsslag te maken op het gebied van de dienstverlening naar aanleiding van onderzoek naar de tevredenheid van onze klanten. Dat doen we door middel van enquêtes of klantenpanels en door het analyseren van klachten.

Een klacht moet altijd eerst bij Woonplus Schiedam worden ingediend. Veelal gebeurt dat ook, maar soms dient men een klacht rechtstreeks in bij de Klachtencommissie. Dat is niet de gewenste weg, want wij moeten natuurlijk eerst de kans krijgen om een fout te herstellen. Daar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat zal iedereen begrijpen. De praktijk wijst uit dat fouten beter zijn te accepteren als de verantwoordelijken de fouten herkennen, erkennen en herstellen. Als een klant het daarna nog altijd niet eens is met Woonplus Schiedam of ontevreden is over de benadering van Woonplus Schiedam, dan kan de klant uiteraard een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

Hoewel onze doelstelling is om het aantal klachten tot nul te reduceren, is een onafhankelijke Klachtencommissie voor onze organisatie noodzakelijk. In 2010 heeft de Klachtencommissie zes klachten behandeld. Zaken die ons weer veel hebben geleerd en die ons moeten stimuleren tot verbetering.

De medewerkers van Woonplus Schiedam willen de leden van de Klachtencommissie danken voor hun toewijding en voor het opbouwende werk dat zij verrichten.

Bob Venhuizen
Directeur-bestuurder

Bijlage: Klachtenreglement en klachtenbehandeling

Het klachtenreglement beschrijft de spelregels en de werkwijze van de Klachtencommissie. Het vormt de leidraad bij de werkzaamheden van de Klachtencommissie. Het klachtenreglement is in 2007 door het bestuur vastgesteld, na instemming van het Schiedams Overleg Bewoners Organisaties (SOBO). In het klachtenreglement staan verder de regels wat betreft de samenstelling van de Klachtencommissie en de benoeming en het ontslag van de Klachtencommissieleden. Ook zijn de taken en de bevoegdheden in het reglement beschreven.

1. Wat is nu precies een klacht?

Op grond van het klachtenreglement is er sprake van een klacht als deze afkomstig is van een (ex) huurder. Ook woningzoekenden kunnen een klacht over de dienstverlening van Woonplus Schiedam indienen. Volgens het klachtenreglement gaat het pas om een klacht als deze door de huurder is vastgelegd in een brief of een klachtenformulier, gericht aan de Klachtencommissie.

2. Klachtenformulier

In de folder Klachtencommissie staat een formulier 'melding aan Klachtencommissie' die de klager dient te gebruiken om een klacht te melden. Het gebruik van dit formulier uit de folder is niet verplicht, maar wel meer dan wenselijk. Het formulier is samen met de folder kosteloos verkrijgbaar bij Woonplus Schiedam. Bij het invullen van het formulier, moet de huurder in ieder geval de volgende zaken vermelden:

- de datum van indiening van het klachtenformulier;
- de naam en het adres van de huurder;
- de omschrijving van de klacht;
- wanneer de handeling plaatsvond (of uitbleef) waardoor bij de huurder het ongenoegen is ontstaan;
- de datum waarop de huurder de klacht heeft ingediend bij de desbetreffende unit of bij het bestuur van Woonplus Schiedam en de reactie daarop;

- of er over deze klacht al een oordeel is gevraagd van een instantie met een wettelijk opgedragen, geschillenbeslechten-de taak en
- de handtekening van de huurder.

Indien nodig, kan Woonplus Schiedam behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van een klacht.

Eerder schriftelijk geklaagd?

Belangrijk is dat de klacht van de huurder eerder schriftelijk aan Woonplus Schiedam kenbaar is gemaakt. Aan de desbetreffende afdeling bijvoorbeeld, of aan het bestuur van Woonplus Schiedam. Is er binnen twee maanden na het indienen van de schriftelijke klacht bij Woonplus Schiedam geen of onvoldoende resultaat, dan kunnen huurders bij de Klachtencommissie terecht.

Uit de klacht moet blijken dat:

- de huurder zich niet kan verenigen met een handeling of gedraging door Woonplus Schiedam of een door Woonplus Schiedam voor werkzaamheden ingeschakeld persoon of bedrijf;
- de huurder zich niet kan verenigen met het uitblijven van een handeling of gedraging van Woonplus Schiedam of een door Woonplus Schiedam voor werkzaamheden ingeschakeld persoon of bedrijf.

3. Klachtbehandeling

Als er een klacht binnenkomt, beoordelen de secretaris en de voorzitter in eerste instantie of de klacht in de zin van het klachtenreglement ook echt een klacht is. De klager ontvangt direct bij binnenkomst van een klacht een ontvangstbevestiging. Vervolgens gaat de Klachtencommissie na of de klacht behandeld kan worden of niet. Het gaat hier dus om de controle van de ontvankelijkheid van de klacht.

Niet ontvankelijk?

Als een klacht niet aan de eisen van het klachtenreglement voldoet, dan wordt een klacht niet ontvankelijk verklaard. Dit kan

bijvoorbeeld gebeuren als de betreffende klacht nog niet eerder schriftelijk is gemeld aan Woonplus Schiedam. De Klachtencommissie behandelt de klacht in dat geval niet, maar stuurt deze terug naar Woonplus Schiedam met het verzoek om de klacht alsnog in behandeling te nemen. Klachten van huurders of woningzoekenden over de wijze van woonruimteverdeling zijn niet ontvankelijk. Deze klachten horen zij voor te leggen aan de Regionale Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rijnmond. Ook klachten over huurprijzen en servicekosten horen niet thuis bij de Klachtencommissie. Deze dienen huurders voor te leggen aan de Huurcommissie. De Klachtencommissie doet dus geen uitspraken over de redelijkheid van huren, de huurhoogte en de hoogte van servicekosten.

Ontvankelijk?

Is de klacht ontvankelijk, dan wordt er een hoorzitting gepland. De secretaris wijst in overleg met de klachtencommissieleden en de afvaardiging van Woonplus Schiedam een datum aan voor een hoorzitting.

De procedure

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht bericht de Klachtencommissie schriftelijk of en waarom zij de klacht ontvankelijk verklaart en in behandeling neemt dan wel niet ontvankelijk verklaart en daarom niet in behandeling neemt. In het laatste geval ontvangt het bestuur van Woonplus Schiedam een afschrift van het bericht.

De hoorzitting

Indien de Klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, krijgt de huurder een uitnodiging om de klacht op een bepaald tijdstip mondeling te komen toelichten in een vergadering van de Klachtencommissie. Een dergelijke commissievergadering noemen we ook wel een hoorzitting. De huurder kan zich in de vergadering door maximaal twee andere personen laten vertegenwoordigen of bijstaan. In geval van vertegenwoordiging wordt aan de Klachtencommissie een schriftelijke volmacht afgegeven. Indien de huurder niet reageert op de uitnodiging om in de vergadering van de Klachtencommissie zijn/haar klacht mondeling toe te lichten, brengt de Klachten-

commissie een advies uit aan het bestuur zonder de huurder gehoord te hebben.

De Klachtencommissie hanteert het principe van hoor en wederhoor, zoals het ook in de Nederlandse wet- en regelgeving is vastgelegd. De personen die te maken hebben met het onderwerp van de klacht, krijgen de gelegenheid om mondeling of schriftelijk hun visie op het gebeure te geven. Zowel de klager als een medewerker van Woonplus Schiedam. De Klachtencommissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. Toch beslist de Klachtencommissie uiteindelijk over een advies in afwezigheid van derden.

Het Advies

De Klachtencommissie brengt haar advies - binnen twee weken nadat de huurder de gelegenheid heeft gekregen de klacht mondeling toe te lichten - schriftelijk en vertrouwelijk uit aan het bestuur en aan de huurder die de klacht heeft ingediend.

Het bestuur deelt de huurder met de nodige onderbouwing mee of het naar aanleiding van de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Dit gebeurt binnen twee weken nadat de Klachtencommissie haar advies heeft uitgebracht. De Klachtencommissie ontvangt tegelijkertijd een kopie van dit besluit.

Indien het bestuur afwijkend van het advies van de Klachtencommissie besluit, wordt de motivatie van die afwijking in het besluit vermeld. Het advies van de Klachtencommissie is bindend als het bestuur niet binnen de termijn van twee weken reageert. De huurder wordt hierover geïnformeerd door de Klachtencommissie.

Niet bindend

In de praktijk kan de directeur ervoor kiezen het afgegeven advies niet op te volgen. Toch is de toegevoegde waarde van de Klachtencommissie wel degelijk aanwezig voor huurders. De Klachtencommissie houdt Woonplus Schiedam met haar adviezen regelmatig een spiegel voor over het functioneren.

