



Jaarverslag 2009 Klachtencommissie

Stichting ZorgGoedBrabant

BrabantWonen

Postbus 151
5340 AD Oss

Telefoon: (0412) 66 49 11
Fax: (0412) 66 49 94
Email: info@brabantwonen.nl
Website: www.brabantwonen.nl

BrabantZorg

Postbus 273
5460 AG Veghel

Telefoon: (0413) 36 29 51
Fax: (0413) 38 08 95
Email: info@brabantzorg.eu
Website: www.brabantzorg.eu

Inleiding

De stichting ZorgGoedBrabant en stichting BrabantWonen hebben samen één klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat sinds 2000. Zij fungeert als sluitstuk van de dienstverlening van de beide stichtingen.

De commissie opereert binnen de taakomschrijving en bevoegdheden die zijn vastgelegd in het reglement klachtencommissie (www.zorggoedbrabant.nl). Voorheen hadden beide stichtingen tezamen één reglement. Met name om de onafhankelijkheid van beide stichtingen te benadrukken en te waarborgen hebben beide stichtingen nu een eigen reglement.

Naast de klachtenbehandeling is een taak van de commissie knelpunten te signaleren en aanbevelingen te doen ter verbetering van de dienstverlening van ZorgGoedBrabant.

Informatie over de klachtencommissie voor (potentiële) huurders is te vinden in de brochure van BrabantWonen: "Niet tevreden? Laat het ons weten". De informatie is ook te vinden op de website van de stichting BrabantWonen: www.brabantwonen.nl. Als mensen van ZorgGoedBrabant gaan huren, krijgen zij deze informatie ook.

Hierna volgt een beschrijving van de samenstelling en de werkwijze van de commissie en wordt ingegaan op het aantal, de aard en de afhandeling van de klachten. Onder het laatste kopje in dit jaarverslag worden de algemene bevindingen van de commissie weergegeven.

Samenstelling

In de commissie zitten vier leden die op voordracht van BrabantWonen zijn benoemd en één lid die op voordracht van BrabantZorg is benoemd. In 2009 was de samenstelling als volgt:

naam	functie	expertise	Benoemd per	Herbenoemd per	Benoemd tot	Herbenoembaar (tot)
De heer ir. M.A.G. van der Sanden	Voorzitter	Socioloog	Mei 2000	Januari 2003 en Januari 2007	Januari 2011	nee
De heer A.J. Auwens	lid	Bestuurder	Mei 2000	Mei 2008	Mei 2012	nee
Mevrouw H.P.C. Vugts (ZorgGoed Brabant)	lid	Sociaal verpleegkundige kennis en ervaring	Mei 2000	Januari 2003 en Januari 2007	Januari 2011	Nee
De heer mr. J.E. Lenglet	lid	Algemeen jurist en mediator	September 2006	Mei 2008	Mei 2012	Ja (tot november 2013)
Mevrouw mr. M.A. Rosenbrand-Biesheuvel	lid	Vastgoed jurist	November 2006	November 2007	November 2011	Ja (tot november 2014)

De werkwijze van de commissie

De werkwijze is beschreven in het Reglement, de toelichting daarop en in het Werkdocument voor de klachtencommissie.

De werkwijze van de commissie is – kort weergegeven – de volgende:

- Klacht komt binnen bij de ambtelijk secretaris van de commissie (dit is een medewerker van BrabantWonen).
- Binnen drie dagen krijgt klager een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging is in ieder geval het volgende opgenomen:
 - Mededeling dat klacht aan het Bestuur is gestuurd.
 - Mededeling dat het bestuur binnen drie weken antwoord zal geven.
 - Mededeling dat klager kan aangeven dat hij de klacht daarna alsnog inhoudelijk door de klachtencommissie kan laten beoordelen.
- De klacht wordt direct doorgestuurd naar het Bestuur. Het Bestuur krijgt een termijn van drie weken om inhoudelijk schriftelijk te reageren naar klager. Een afschrift van de brief doet zij aan de ambtelijk secretaris van de commissie toekomen.

Geeft klager na ontvangst van de reactie van het Bestuur aan dat hij de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie, dan geeft de ambtelijk secretaris dit door aan de klachtencommissie. De klachtencommissie handelt daarna als volgt:

- Zij bepaalt een datum voor een vergadering binnen zes weken na ontvangst klacht.
- Zij nodigt klager en medewerkers van BrabantWonen en/of BrabantZorg uit om de klacht en de behandeling daarvan ter vergadering te komen toelichten.
- Zij brengt advies uit aan het Bestuur van ZorgGoedBrabant binnen twee weken na de vergadering.

Vervolgens dient het Bestuur een besluit te nemen op de klacht:

- Binnen één week na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt het Bestuur een besluit.
- Indien het Bestuur het advies van de klachtencommissie volgt, laat de klager dit binnen één week weten.
- Indien het Bestuur het advies van de klachtencommissie niet wil volgen, heeft zij daartoe eerst het advies van de Raad van Commissarissen nodig. In dat geval bericht zij klager binnen twee weken dat zij de klacht en het advies heeft voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

Aantal en aard van de klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld

In 2009 zijn er drieëntwintig klachten gericht aan de klachtencommissie. De klachten hadden allen betrekking op de BrabantWonen.

Aard van de klacht	
Technische klachten <i>gebreken bij oplevering, werkzaamheden in woning niet zorgvuldig uitgevoerd, niet nakomen van beloftes, slechte kwaliteit aflevering schilderwerk</i>	13
Woningtoewijzing <i>Afwijzen verzoek woning</i>	1
Huurverhoging <i>Bezwaar tegen verhoging huur</i>	1
Hinder en overlast <i>Lawaai door hek bij de burens, overlast door vuilcontainer</i>	3
Diverse <i>Vragen over vaststellen huurprijzen, opzeggingstermijn huurovereenkomst verkeerd vastgesteld, geen digitale mogelijkheid opzeggen huur, benadering door medewerkers</i>	5

Afhandeling van de klachten

Van de binnengekomen klachten zijn er zeventien tot tevredenheid van klagers alsnog intern afgehandeld door BrabantWonen.

Daarnaast is één klacht niet ontvankelijk verklaard omdat deze betrekking had op de jaarlijkse huurverhoging.

Twee klachten zijn door de klachtencommissie behandeld. Eén van de klachten is direct na de behandeling ter vergadering ingetrokken vanwege een verhuizing. In de andere klacht heeft de klachtencommissie het Bestuur van BrabantWonen geadviseerd de klacht gegrond te verklaren en verdere acties te ondernemen. Het Bestuur heeft dit advies van de klachtencommissie overgenomen.

Drie klachten zijn nog niet afgehandeld. Wel zijn in die klachten al (meerdere) gesprekken gevoerd met de klagers.

De klachtencommissie is in 2009 vier keer bij elkaar geweest. In 2008 was dat drie keer.

Vergaderingen van de commissie

In januari heeft de klachtencommissie een onderhoud gehad met het bestuur van BrabantWonen. Tijdens dit onderhoud heeft BrabantWonen de klachtencommissie op de hoogte gesteld over haar voorgenomen activiteiten in 2009.

Tevens is aandacht besteed aan de vraag wat de oorzaak zou kunnen zijn van het feit dat er in 2008 minder klachtbrieven zijn binnengekomen dan in 2007. Er zijn verschillende mogelijke antwoorden besproken. In de organisatie is er echter (nog) geen onderzoek naar gedaan zodat niet met zekerheid is te stellen wat de oorzaak is.

In september hebben de leden van de klachtencommissie de werkwijze van de klachtencommissie en de rol van de afzonderlijke leden daarin geëvalueerd. De leden hebben het als zeer positief ervaren hier bewust bij stil te staan. Wat zij als positief ervaren is dat in de klachtencommissie verschillende disciplines zijn vertegenwoordigd, zodat een klacht steeds vanuit verschillende invalshoeken kan worden beoordeeld. In de zelfevaluatie is voorts onderzocht of er door het vervullen van (neven)functies van de leden van de klachtencommissie sprake zou kunnen zijn van enige vorm van belangenverstrengeling in relatie tot de uitvoering van de werkzaamheden voor de klachtencommissie. De leden zijn van mening dat daarvan geen sprake is. Zij zijn namelijk, behoudens één lid, niet meer in het arbeidsleven actief en hebben geen nevenfuncties die raken aan de werkzaamheden voor de klachtencommissie. Het lid dat wel in het arbeidsleven actief is, is kandidaat-notaris bij een notariskantoor waar BrabantWonen vaak een beroep op doet. Zij heeft echter met haar werkgever de afspraak gemaakt geen zaken voor BrabantWonen te behandelen.

Algemene opmerkingen

Er zijn geen klachten ontvangen die betrekken hebben op het vastgoed van ZorgGoedBrabant. De klachtencommissie geeft het Bestuur van ZorgGoedBrabant in overweging onderzoek te doen naar de vraag of er weinig klachten bestaan dan wel waarom klachten de klachtencommissie niet bereiken. Mogelijk is de klachtencommissie te weinig bekend bij betreffende huurders, hetgeen een gemiste kans in klantgerichtheid zou kunnen zijn.