

Jaarverslag 2010  
Klachtencommissie  
Stichting ZorgGoedBrabant

## **Inleiding**

De stichting BrabantWonen en stichting ZorgGoedBrabant 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](http://www.zorggoedbrabant.nl)) Naast de klachtenbehandeling is het 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 op de website van de stichting ZorgGoedBrabant: [www.zorggoedbrabant.nl](http://www.zorggoedbrabant.nl).

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 weergegeven van de commissie.

## **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 2010 was de samenstelling als volgt:

<b>naam</b>	<b>functie</b>	<b>expertise</b>	<b>Benoemd per</b>	<b>Herbenoemd per</b>	<b>Benoemd tot</b>	<b>Herbenoembaar (tot)</b>
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)

## **Werving nieuwe leden**

Per januari 2011 treden twee leden van de klachtencommissie af. In augustus 2010 is daarom begonnen met een sollicitatieprocedure. Er is een advertentie geplaatst in het Brabants Dagblad. Op deze advertentie zijn zevenentwintig reacties gekomen. Er zijn zes mensen uitgenodigd voor een gesprek.

De sollicitatiecommissie werd gevormd door twee leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris. De sollicitatiecommissie heeft uiteindelijk tegenover het bestuur van BrabantWonen en BrabantZorg haar voorkeur uitgesproken voor twee kandidaten.

Daarbij heeft de sollicitatiecommissie de individuele capaciteiten van de betrokkenen laten meewegen, maar ook de samenstelling van de commissie in zijn geheel. In 2011 zullen de twee voorgestelde kandidaten voor de klachtencommissie een kennismakingsgesprek hebben met een afvaardiging van het bestuur van BrabantWonen en BrabantZorg.

Ook zijn de huurdersbelangenvereniging en klankbordgroep geïnformeerd over de voorgenomen benoeming van de nieuwe leden en in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

### **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:

- De 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 vestigingsdirecteur is gestuurd.
  - Mededeling dat vestigingsdirecteur 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 de vestigingsdirecteur. De vestigingsdirecteur krijgt een termijn van drie weken om inhoudelijk schriftelijk te reageren naar klager. Een afschrift van de brief doet hij aan de ambtelijk secretaris van de commissie toekomen. Geeft klager na ontvangst van de reactie van de vestigingsdirecteur 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 uit om de klacht en de behandeling daarvan ter vergadering te komen toelichten.
  - Zij brengt advies uit aan het Bestuur van BrabantWonen 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 ze 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 2010 zijn er achttien klachten gericht aan de klachtencommissie. De klachten hadden allen betrekking op BrabantWonen. Tien klachten betroffen de vestiging Oss en acht klachten de vestiging 's-Hertogenbosch.

<u>Aard van de klacht</u>	
<b>Technische klachten</b> Gebreken bij oplevering woning, slechte CV ketel,	3

<b>Woningtoewijzing</b> niet nakomen afspraken, brief verkeerd verzonden	2
<b>Bejegening</b> Medewerkers van BrabantWonen komen beloftes niet na, zijn onvriendelijk aan de telefoon of bij huisbezoek	4
<b>Hinder en overlast</b> Problemen met zieke buurman, pesterijen in flat, ongedierte in huis, afvoer oude kranten en afval,	5
<b>Diverse</b> Diefstal uit woning, kosten aanleg kabel televisie, te hoge rekening bij mutatie, uitleg servicecontract	4

### **Afhandeling van de klachten**

De drie nog openstaande klachten uit 2009 en de in 2010 binnengekomen klachten zijn in 2010 afgehandeld. Geen van de klagers heeft na ontvangst van een reactie van de vestigingsdirecteur aangegeven de klacht inhoudelijk behandeld te willen zien door de klachtencommissie.

### **Vergaderingen van de commissie**

De klachtencommissie is in 2010 vier keer bij elkaar geweest voor een reguliere vergadering, één keer voor een lunchoverleg met een afvaardiging van het bestuur van BrabantWonen en één keer voor het selecteren van sollicitatiebrieven.

Tijdens de lunch met een afvaardiging van het bestuur is met name gesproken over het jaarverslag en activiteitenplan van BrabantWonen. BrabantWonen heeft een toelichting gegeven op haar plannen voor de toekomst.

Tevens is, evenals het voorgaande jaar, ter sprake gekomen wat de oorzaak zou kunnen zijn van het feit dat er zo weinig klachten zijn ontvangen.

Ook dit jaar is daar geen sluitend antwoord op te geven. Dat de interne klachtenprocedure bij BrabantWonen inmiddels goed is opgezet en effectief wordt gebruikt en dat huurders steeds vaker persoonlijker te woord worden gestaan zullen daaraan zeker hebben bijgedragen.

### **Algemene opmerkingen**

De klachtencommissie behandelt de laatste jaren weinig klachten inhoudelijk. Daarmee bestaat het gevaar dat de leden de betrokkenheid en de feeling bij het werk kwijtraken. Om dat te voorkomen denken de leden dat het zinvol kan zijn dat zij, anders dan nu het geval is, de reacties van de vestigingsdirecteuren op de ingekomen klachten ontvangen. Dit geeft hen inzicht in de wijze waarop ZorgGoedBrabant met aan de klachtencommissie gerichte klachten omgaat. De klachtencommissie vraagt hiervoor dan ook instemming van het bestuur.