

Vragenlijst klachtenmanagement 2023

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Thuiswest  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
Hanne.mistiaen@thuiswest.be

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	16
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld

### Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

1. Een huurder tekent het huurcontract, maar wil plaatsbeschrijving niet ondertekenen omwille van te weinig tijd om te verhuizen en twijfel om ouderlijk huis te kopen. Huurder vindt de woonmaatschappij onredelijk en stelt dat wij begrip moeten hebben voor zijn situatie. Huurder weigert huur te betalen, maar wil ook huurovereenkomst niet ontbinden. Uiteindelijk ultimatum gesteld: of huurder tekent plaatsbeschrijving, betaalt huur en gaat er wonen; of huurder gaat er niet wonen en tekent opzeg van de huurovereenkomst. Na bemiddelend gesprek koos huurder er toch voor om te verhuizen naar de sociale huurwoning en werd een afbetaalplan opgesteld voor de onbetaalde huurgelden.
2. Huurder in procedure tot uithuiszetting wendt zich tot de Ombudsdienst en hekelt verwaarloosde toestand van de woning aan. De relatie met huurder was dusdanig verzuurd dat het niet mogelijk bleek om in gesprek te gaan. Uiteindelijk oordeelde de vrederechter dat huurder de woning moest verlaten omwille van extreem slecht onderhoud. De Ombudsdienst volgde ons en gaf de boodschap ook nog eens mee aan huurder.
3. **Twee huurders** betwisten de factuur voor het stoppen van het toilet. De wetgever is hierin erg duidelijk en stelt dat dergelijke kosten ten laste van de huurder zijn. De huurders kregen hierrond de nodige info. Het was niet mogelijk om tot een compromis te komen, gezien dit niet eerlijk is ten aanzien van andere huurders die ook verantwoordelijk zijn om dergelijke kosten ten laste te nemen. Uiteindelijk betaalde men de factuur.
4. Huurder neemt contact met de Ombudsdienst ivm problemen met zijn verwarmingsketel. Gezien we het belangrijk vinden dat er snel ingegrepen wordt bij problemen aan de CV-ketel, kunnen huurders rechtstreeks naar de onderhoudsfirma bellen. Als de CV-ketel vernieuwd moet worden, dan vraagt de onderhoudsfirma goedkeuring aan Thuiswest. In dit geval was de onderhoudsfirma van mening dat er een nieuwe controle moest gebeuren binnen 3 maanden. Onze eigen techniekier ging ook langs en stelde vast dat er een nieuwe CV-ketel geplaatst moest worden. De veiligheid van onze huurder kwam nooit in het gedrang en huurder zat ook niet langer dan een dag zonder verwarming.
5. Op regelmatige basis ruimen wij de gemeenschappelijke fietsenstallingen op. Dit verloopt steeds weer volgens een vaste procedure. Alle huurders krijgen een brief en de fietsen worden allemaal gelabeld. Aan huurders wordt gevraagd om het label van de eigen fiets te trekken. Twee weken na aankondiging is er een controle van de fietsenstalling en alle gelabelde fietsen worden meegenomen. Normaal worden de fietsen dan nog even gestockeerd in onze eigen atelier. Echter voor het eerst werkten we met een nieuwe firma en deze had alle fietsen meteen afgevoerd. **Twee gezinnen** dienden een klacht in en eisten hun fietsen terug. Het was niet mogelijk om de eigen fiets terug te bezorgen, maar we zorgden wel voor andere fietsen. Uiteindelijk waren huurders wel tevreden.
6. Een huurder eist een andere woning, gezien er een vochtprobleem is in zijn appartement. Het vochtprobleem kwam van een lek van een naburig appartement. Het duurde even voor de oorzaak van het lek gevonden werd. Uiteindelijk werd het lek opgelost en vonden nog verschillende bezoeken plaats bij de huurder om aan te duiden dat het vocht op moest drogen. Het technisch probleem werd opgelost. In dit geval was er geen reden om de huurder versneld een andere woning toe te wijzen. Huurder werd hierover correct geïnformeerd. Hij staat nog steeds ingeschreven als kandidaat-huurder en zal kunnen verhuizen na de gebruikelijke wachttijd.
7. Een huurder van een garage in een ondergrondse parking eist regelmatig onderhoud van de buitentrapp die toegang geeft tot de gemeenschappelijke garage. Het is mogelijk om de trap regelmatig te laten onderhouden, maar dan stijgen ook de huurlasten voor de huurders van de garages. We leggen extra kosten voor aan de huurder, echter hij gaat hier niet akkoord om de extra poetskosten te betalen. We gaan in gesprek met huurder en komen uiteindelijk tot een compromis.
8. Een kandidaat-huurder is sinds 2009 ingeschreven met zijn gezin bij Thuiswest. Al verschillende keren lieten wij weten dat wij geen woning kunnen aanbieden, gezien het gezin bestaat uit 7 volwassenen en 1 minderjarig kind. Gezien wij erg weinig woningen hebben die voldoende groot zijn, stelden wij voor om de volwassen kinderen apart in te schrijven.
9. Een huurster hekelt vervuiling in de gemeenschappelijke delen. Haar buurman morste met olie en bloed in de gemeenschappelijke delen, maar kuiste dit niet op. Het gebouw heeft een open karakter en de vloer in de gemeenschappelijke gang is uitgewassen beton. Dit is een vloer die weinig onderhoud vraagt, echter eenmaal vlekken in het beton gedrongen zijn, is het erg moeilijk om deze te verwijderen. De poetsfirma experimenteerde met verschillende producten om de vlekken weg te

krijgen, maar het was niet mogelijk om de vloer weer helemaal proper te krijgen.

10. **Vier omwonenden** stellen dat de woonmaatschappij onvoldoende maatregelen neemt om haar huurders op te volgen en hen te wijzen op hun plichten.

We proberen hier steeds zo goed mogelijk te communiceren naar omwonenden toe wat binnen onze mogelijkheid ligt zonder in te gaan op het persoonlijke dossier van de huurder zelf. Twee huurder erkenden de problemen en verlieten het appartement vrijwillig om een verdere procedure te vermijden. Met de 2 andere bewoners werden concrete afspraken gemaakt om verdere overlast te vermijden.

11. Een huurder stelt dat zijn woning niet in orde is. Een woningonderzoek wordt aangevraagd en de eigenaar van de woning krijgt de opzeg. De huurder kon muteren naar een andere sociale woning binnen ons eigen werkingsgebied.

### Concrete realisaties en voorstellen

#### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Hieronder vindt u per geregistreerde klacht (bepaalde gegroepeerd) een antwoord:

1. Als we merken dat bepaalde huurders meer begeleiding nodig hebben, dan zal al vanaf de contractbespreking een huurbegeleider aanwezig zijn om kennis te maken. Op deze manier kan de medewerker van de dienst klantenadministratie zich toespitsen op al het concrete van het huurcontract en is de eerste kennismaking gebeurd met de huurbegeleider, zodat er verder gewerkt kan worden aan een vertrouwensrelatie tussen huurder en huurbegeleider. Door kort op de bal te spelen hopen we huurders die het nodig hebben voldoende te ondersteunen.
2. Uiteindelijk oordeelde de vrederechter dat huurder de woning moest verlaten omwille van extreem slecht onderhoud. De Ombudsdienst volgde ons en gaf de boodschap ook nog eens mee aan de huurder.
3. Bepaalde herstellingen vallen ten laste van de huurder. Om discussies te vermijden passen we de regels toe die opgesomd staan in de ZieZO-brochure. Deze brochure werd uitgegeven door Agentschap Wonen in Vlaanderen en legt de regels vast voor het =onderhoud en de herstellingen van sociale huurwoningen. Bij verstoppingsproblemen geven we mee dat de huurder in de meeste gevallen verantwoordelijk is voor de ontstopping. Als huurder aangeeft dat het om een structureel probleem kan gaan, dan geven wij de opdracht aan de ontstoppingsfirma. Als de externe firma geen structureel probleem kan vaststellen, dan krijgt de huurder de factuur toch toegestuurd. Open communicatie is hierin erg belangrijk.
4. De contacten met de externe onderhoudsfirma voor de CV-ketels zijn goed. We blijven ook binnen het fusieverhaal samenwerken met de onderhoudsfirma die 7 op 7 bereikbaar is voor de huurders. Dit is een service die bij voormalige 'Mandelhuurders' in de smaak viel en reeds goed gekend is. Voor huurders van de andere organisaties is dit een nieuwe manier van werken. Hier hebben we ingezet op een goede communicatie naar deze huurders, zodat ook zij niet in de kou blijven staan.
5. Het is noodzakelijk om nu en dan een opruiming te organiseren in fietsenstallingen. Huurders vertrekken en laten fietsen staan. Het gaat hier niet altijd om fietswrakken. Om de fietsenstalling efficiënt te gebruiken blijven we inzetten op dergelijke acties. In de toekomst zullen we bij opruimacties de fietsen nog even stockeren, vooraleer deze definitief weg te doen. Zo kan een onoplettende eigenaar van de fiets toch nog om zijn fiets komen.
6. Bepaalde huurders stellen vraag tot mutatie. Een voorrang wordt slechts in zeer uitzonderlijke situaties toegestaan, vb. om medische redenen. In concreet geval was huurder reeds kandidaat-huurder en stelde vraag tot voorrang omwille van het waterlek in zijn appartement. Een technisch defect is echter geen reden om iemand versneld een andere woning aan te bieden. Er werd in gesprek gegaan met huurder rond zijn kandidatendossier. Het technisch probleem werd opgelost. Ook in de toekomst kunnen we hier geen voorrang geven aan zittende huurders. Thuiswest wil kwalitatieve woningen aanbieden aan haar zittende huurders door kort op de bal te spelen bij melding van technische gebreken.
7. Thuiswest kan niet altijd ingaan op vragen van huurders. Een negatief antwoord proberen we zo goed mogelijk te staven. Als huurders niet akkoord gaan met een antwoord, dan verwijzen we actief door naar de Vlaamse Ombudsdienst. We streven er naar om alle huurders op eenzelfde manier te behandelen, waarbij we erover waken om onze mondige huurders geen voorkeursbehandeling te geven.
8. Thuiswest wil via nieuwbouw een divers aanbod van woningen realiseren voor alle kandidaat-

huurders. De meerderheid van onze kandidaat-huurders is alleenstaand of leeft in een gezin met 2 personen. Als sociale woonmaatschappij spelen we in op deze vraag door veel woningen te voorzien met 2 en 3 slaapkamers. Uiteraard bieden we ook ruime gezinswoningen met 5 en zelfs 6 slaapkamers aan, maar deze komen niet snel vrij. In voorbereiding van onze nieuwe projecten gaan we steeds in overleg met de gemeente in kwestie en wordt er gebouwd volgens het profiel van de kandidaat-huurders. Ook bij prospectie op de private markt blijven we zoeken naar een geschikt aanbod via eigenaars die een pand te huur aanbieden om zo snel mogelijk tegemoet te komen aan de vraag van onze kandidaat-huurders.

9. Appartementen vragen een grotere beheersinspanning dan ééngezinswoningen. We zien met lede ogen aan dat bepaalde huurders niet omzichtig omgaan met onze gemeenschappelijke delen. Het laatste jaar loopt de kost hoog door opzettelijk toegebrachte schade. In specifiek geval was het voor huurder die schade veroorzaakte niet mogelijk om in het appartement te blijven wonen. Om in de toekomst korter op de bal te spelen zullen woningbeheerders en huurbegeleiders in tandem werken om schade tijdig vast te stellen en deze ook aan te kaarten bij de huurders.
10. In uitzonderlijke gevallen gaan we over tot een minnelijke beëindiging van de huurovereenkomst om een procedure te voorkomen. Hierbij dragen we onze verantwoordelijkheid naar de buurt die vaak het slachtoffer is van die ene huurder die overlast veroorzaakt. Als het niet lukt om samen tot een akkoord te komen, dan wenden we ons tot de vrederechter. Dit is de allerlaatste stap en nooit het doel van huurbegeleiding. Naast de individuele huurbegeleiding is er ook de collectieve huurbegeleiding, waar we mikken op sociale samenhang in buurten. Collectieve huurbegeleiding heeft pas kans op slagen als paal en perk gesteld wordt aan onacceptabel gedrag.
11. Thuiswest wil een eigenaar ontzorgen door op te treden als hoofdhuurder. Hierbij neemt Thuiswest de huurdersverplichtingen op en staat ze garant voor de betaling van de maandelijkse huur aan de eigenaar. Als organisatie willen we echter enkel panden aanbieden die conform zijn. Als een woning niet meer voldoet aan de hedendaagse normen, dan kan de eigenaar beroep doen op advies van Thuiswest, maar draagt hij wel de verantwoordelijkheid om werken uit te voeren. Als blijkt dat nodige renovaties niet gebeuren, dan geven wij de opzeg van de huur om zo steeds kwaliteitsvolle woningen aan te bieden aan onze huurders.

### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

In 2023 maakte de sociale huisvestingssector een historische hervorming mee: sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren zijn via splitsingen en fusies samengevoegd tot woonmaatschappijen, werkingsgebieden zijn hertekend. De hervorming omvat ook het invoeren van een nieuwe werkwijze voor inschrijvingen van kandidaat-huurders en toewijzingen van woningen. Sinds 1 juli is Thuiswest een fusiemaatschappij van 4 sociale huisvestingsactoren; namelijk Bouwmaatschappij De Mandel, IZI wonen, Sociaal Verhuurkantoor regio Izegem en Sociaal Verhuurkantoor regio Roeselare. Thuiswest is verantwoordelijk voor het beheer van ruim 6600 sociale woningen in 14 verschillende gemeenten. Hoewel de fusie heel veel inspanningen vraagt op erg veel verschillende vlakken (nieuwe collega's, nieuwe database, nieuwe contactpersonen voor huurders,...), hebben we steeds getracht om onze dienstverlening af te stemmen op de behoeften van al onze huurders.

We erkennen dat het in de 2<sup>e</sup> helft van 2023 niet altijd mogelijk was om te werken aan onze kerntaken. Dit had te maken met bovengenoemde wijzigingen, maar ook met deadlines die door de overheid zelf niet gehaald werden. Het werken met een mank softwaresysteem zorgde ervoor dat de werkdruk nog eens vergroot werd. Ondanks alles bleven we steeds positief en deden we er alles aan om onze klanten te woord te staan. We maakten afspraken met lokale besturen en welzijnspartners om de dienstverlening af te stemmen op de lokale behoeften.

Met Thuiswest bereiden we ons voor om een goede dienstverlening te kunnen bieden aan onze kandidaat-huurders, huurders en andere partners. Dit onder andere door het nieuwe organogram dat zo opgebouwd is om in de eerste plaats te kunnen werken voor onze klanten. In 2024 willen we met de nieuwe "Thuiswest-teams" aan de slag om onze visie op sociale huisvesting verder vorm te geven. We hechten hierbij grote waarde aan transparante communicatie, objectiviteit, expertise, samenwerking en betrokkenheid.