



# ▶ Jaarverslag 2010

Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.

Postbus 31070  
6503 CB Nijmegen  
024 – 3237611

# Inhoudsopgave

1.	Voorwoord.....	2
2.	De Klachtencommissie.....	3
2.1	► Doel.....	3
2.2	► Samenstelling.....	3
2.3	► Werkwijze.....	4
3.	Behandelde klachten.....	5
3.1	► Incorrecte behandeling.....	5
3.2	► Derving woongenot.....	8
3.3	► Burenoverlast.....	10
3.4	► Oplevering huurwoning.....	11
3.5	► Onderhoud.....	13
4.	Financieel.....	16
	Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten.....	17
	Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie.....	18

## 1. ► Voorwoord

Een goede klachtafhandeling biedt corporaties kansen als het gaat om de versterking van de relatie met de huurder en - meer in het algemeen - verbetering van het woonklimaat. Maar soms is de huurder niet tevreden over de wijze waarop de corporatie met zijn of haar klacht is omgegaan. De huurder kan dan zijn of haar klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is een onafhankelijke instantie die de klacht van de huurder beoordeelt. Het biedt een snelle, informele rechtsgang waar geen kosten aan zijn verbonden voor de huurder. Zowel de klagende huurder als de betreffende corporatie worden door de Commissie gehoord. De Klachtencommissie beslist of de klacht gegrond is en probeert daarbij recht te doen aan alle belangen. De Klachtencommissie doet geen uitspraak maar adviseert de betreffende corporatie. De ervaring leert dat de woningcorporatie in nagenoeg alle gevallen het advies van de Klachtencommissie opvolgt.

Zo ook in 2010. In 2010 zijn in totaal 26 klachten binnengekomen bij de Klachtencommissie. Alle adviezen die de Klachtencommissie – na gegrondbevinding van de klacht – aan de betreffende corporatie heeft gedaan, zijn door de corporatie gevolgd.

Het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie is binnengekomen, is ten opzichte van 2009 gedaald. Dat zou kunnen betekenen dat de corporaties de klachten van hun huurders naar tevredenheid oplossen, zodat er meer tevreden huurders waren in 2010. Maar het kan ook betekenen dat veel huurders hun weg naar de Klachtencommissie niet weten te vinden. De Klachtencommissie blijft daarom ook in 2011 werken aan haar zichtbaarheid. Met dit jaarverslag informeert de Klachtencommissie over haar werkwijze en over de inhoud van de door haar behandelde klachten. De Klachtencommissie zal een verzoek doen aan alle aangesloten corporaties om een link naar dit jaarverslag op hun websites te plaatsen, zodat meer huurders weet hebben van het werk van de Klachtencommissie en de wijze waarop zij op klachten beslist. De Klachtencommissie streeft ernaar in 2011 een website te openen.

Een goede en rechtvaardige klachtbehandeling draagt bij aan de verbetering van het woonklimaat van alle huurders van de betreffende corporaties. Maar in de visie van de Klachtencommissie is het veel breder dan dat. De Klachtencommissie hoopt daar een bescheiden bijdrage aan te leveren.

D.S. de Boorder- Sweerman

## 2. ▶ De Klachtencommissie

De Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o. is een initiatief van de volgende corporaties:

- ▶ Talis
- ▶ Portaal, vestiging Nijmegen
- ▶ Standvast Wonen
- ▶ Woongenoot
- ▶ Woningbouwstichting De Gemeenschap
- ▶ Volkshuisvesting Lingewaard Wonen

### 2.1 ▶ Doel

De Klachtencommissie behandelt klachten van huurders en voormalig huurders van de aangesloten corporaties.

Doel is huurders, ex-huurders en woningzoekenden een laagdrempelige mogelijkheid te geven in beroep te gaan tegen de afwijzing van hun klacht bij één van de aangesloten corporaties. De commissie streeft naar een goede bereikbaarheid, heldere procedures, een zorgvuldige afhandeling en korte doorlooptijd van de klachtbehandeling. Waar mogelijk probeert de commissie door bemiddeling partijen dichter bij elkaar te krijgen. Het herstel van het vertrouwen tussen corporatie en huurder en het aanreiken van beleidsmatige verbeterpunten aan de corporaties staat centraal.

### 2.2 ▶ Samenstelling

In 2010 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- ▶ Mr. J.W. Koekebakker: onafhankelijk voorzitter (tot juli 2010)
- ▶ Mr. D.C. de Boorder-Sweermann: onafhankelijk voorzitter (vanaf juli 2010)
- ▶ De heer P.C. van de Westeringh: lid op voordracht van bewonersorganisaties
- ▶ Ir. J. de Groot: lid op voordracht van de woningcorporaties

De commissie wordt ondersteund door een secretaris, mevrouw drs. K.L.F. Malta

## 2.3 ► Werkwijze

De commissie neemt een klacht pas in behandeling, nadat deze eerst ter behandeling is voorgelegd aan de desbetreffende woningcorporatie. De corporatie heeft vervolgens zes weken om de klacht te behandelen. Levert interne behandeling bij de woningcorporatie geen bevredigend resultaat op, dan krijgt klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie en zijn visie op de klacht toe te lichten tijdens een hoorzitting. Zo nodig kan de commissie externe deskundigen inschakelen. Ook kan de commissie ter plekke zelf poolshoogte nemen.

Aan de hand van de stukken, hetgeen de commissie tijdens de hoorzitting verneemt en overige bevindingen vormt de commissie zich een oordeel en brengt op basis daarvan een advies uit. Binnen vier weken na het uitbrengen van het advies moet de corporatie aangeven wat zij met het advies van de commissie doet. De corporatie kan alleen op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het advies. Dit is de afgelopen jaren niet voorgekomen. Voor de klager staat altijd beroep bij de burgerlijk rechter open. Gedurende de gehele procedure onderhoudt het secretariaat goed contact met klager en corporatie.

De commissie beoogt deugdelijk juridisch advies te geven, maar tegelijkertijd op een niet-formele wijze de klacht op een redelijke en rechtvaardige wijze te behandelen. Vandaar dat ter zitting ook regelmatig getracht wordt tot een vergelijk te komen.

De commissie behandelt geen klachten met betrekking tot het woonruimteverdeelsysteem of de hoogte van de huur. Ook klachten die ouder zijn dan één jaar of waarover een procedure bij de rechtbank of huurcommissie loopt worden niet in behandeling genomen.

Aan de procedure van de Klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.

## 3. ► Behandelde klachten

De commissie kwam in 2010 tien maal bijeen.

In het verslagjaar 2010 zijn in totaal zesentwintig klachten bij de commissie binnengekomen. Tweeëntwintig van deze klachten werden in 2010 afgehandeld. De overige vier klachten liepen begin 2011 nog. In 2010 werden tevens 11 klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2009. In totaal werden in 2010 dus drieëndertig klachten behandeld.

De commissie behandelde negentien klachten ter zitting en bracht zestien maal een advies uit aan de corporatie. Zeven van deze klachten werden gegrond bevonden, zeven ongegrond en twee gedeeltelijk gegrond. Over de overige drie klachten sprak de commissie geen oordeel uit wat betreft de gegrondheid van de klacht, omdat ter vergadering overeenstemming werd bereikt tussen de partijen. De veertien klachten die zonder zitting werden afgehandeld, zijn na tussenkomst van de Klachtencommissie door de corporatie naar tevredenheid opgelost of zijn door de klager ingetrokken. Hieruit blijkt de meerwaarde van een permanent bereikbaar en actief communicerend secretariaat. Het voorkomt dat zaken onnodig gejuridiseerd worden. De vijf klachten die aan het eind van 2010 nog liepen, komen in het jaarverslag van 2011 aan de orde.

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2010 door de Klachtencommissie zijn behandeld. De klachten zijn gegroepeerd naar het (hoofd)onderwerp van de klacht. In alle gevallen waarin de Klachtencommissie een advies uitbracht aan de corporatie is dit advies opgevolgd. Omwille van de leesbaarheid zijn de beschrijvingen kort gehouden en daardoor komen soms niet alle nuances van de uitspraak tot uitdrukking.

### 3.1 ► Incorrecte behandeling

#### ► Klacht 09.12.398

Een man is vanwege echtscheiding met spoed op zoek naar een woning. Hij stelt door communicatieproblemen met de corporatie een geschikte woning te zijn misgelopen. Op grond van zijn meettijd had hij anders voor deze woning zeker in aanmerking gekomen. Hij doet hierover zijn beklag bij de Klachtencommissie. Na het doorsturen van de klacht naar de commissie meldt de corporatie klager schriftelijk dat men er alles aan gedaan heeft - en meer dan gebruikelijk in dergelijke situaties - om klager in staat te stellen deze woning te huren. Een woonconsulent heeft klager zelfs thuis bezocht om hem uit te leggen welke gegevens hij moest inleveren en toen klager deze gegevens niet aanleverde heeft de woonconsulent gedurende twee weken geprobeerd telefonisch contact met klager te krijgen. Klager geeft na ontvangst van deze brief aan dat de klacht wat hem betreft opgelost is, te meer daar de corporatie aangegeven heeft nog steeds bereid te zijn klager te helpen om op een zo effectief mogelijke wijze te reageren op vrijstaande woningen.

#### ► Klacht 10.01.407

In een pas opgeleverde woning blijkt over een stopcontact heen behangen te zijn. Wanneer de nieuwe huurder het behang verwijdert en het stopcontact in gebruik neemt leidt dit - in combinatie met het gebruik van een ander stopcontact - tot kortsluiting. Huurders moeder verzoekt bij de corporatie het stopcontact te komen maken. Zij krijgt te horen dat er € 25,- reparatiekosten in rekening gebracht zullen worden, tenzij haar zoon lid wordt van het servicefonds à € 6,50 per maand. De moeder maakt haar zoon lid van het servicefonds, maar krijgt daar spijt van als zij van de monteur die het stopcontact komt repareren te horen krijgt dat het in eerste

instantie verkeerd aangelegd is. Zij reclameert bij de corporatie, maar de deelname aan het servicefonds kan volgens de corporatie niet ongedaan gemaakt worden. Nadat de klacht door de commissie is doorgestuurd naar de corporatie geeft deze toe dat de reparatie voor rekening van de corporatie had moeten gebeuren. De corporatie biedt haar excuses aan en een boeket voor het geleden ongemak. Bovendien geeft de corporatie aan dat passende maatregelen zijn genomen om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen.

► Klacht 10.03.411

Een voormalig huurder klaagt zich over de handelwijze van een woningcorporatie. Nadat hij van de corporatie heeft vernomen dat zijn huurwoning, die hij graag zou willen kopen, wordt gesloopt, besluit hij een andere woning te kopen en te verhuizen. Echter na zijn verhuizing blijkt dat de sloopplannen zijn afgeblazen en zijn voormalige huurwoning wordt verkocht. Klager voelt zich benadeeld en stelt dat de corporatie hem had moeten en kunnen informeren over de verkoop. Daarnaast is hij van mening dat de vergoeding die hij ontvangen heeft voor zelf aangebrachte voorzieningen niet in verhouding staat tot de meerwaarde die deze voorzieningen bij de verkoop van de woning bleken te hebben. In een schriftelijke reactie legt de corporatie uit dat men, op het moment dat klager zijn nieuwe woning kocht, niet had kunnen voorzien dat de plannen om zijn huurwoning te slopen zouden wijzigen. De corporatie weerlegt dat de vergoeding die klager heeft ontvangen lager is dan de meerwaarde die de woning bij verkoop opbracht ten opzichte van vergelijkbare woningen in zijn wijk. Klager wordt door de commissie schriftelijk verzocht te laten weten of hij zijn klacht tegen de corporatie wil handhaven. Op deze brief en een volgende brief wordt van klager niets meer vernomen, waarna de commissie het dossier sluit.

► Klacht 10.06.416

De woning van een gezin wordt in het kader van een renovatieplan gesloopt. Het gezin krijgt een terugkeergarantie en voorrang en begeleiding bij het vinden van een andere, al dan niet tijdelijke, woning. Het gezin verkeert in de veronderstelling dat het, na een tijdelijk verblijf elders, kan terugkeren naar een nieuwbouwwoning in de oude straat, echter dit blijkt niet mogelijk omdat in deze straat alleen koopwoningen gebouwd worden. De terugkeergarantie blijkt te gelden voor een 'gebied' niet voor een specifieke straat. Het gezin stelt dat het hierover onvoldoende duidelijk is geïnformeerd en dat het een andere keuze zou hebben gemaakt ten aanzien van de tijdelijke woning, als het wel goed zou zijn geïnformeerd. Tijdens de zitting geeft de corporatie toe dat het inderdaad mogelijk is dat het gezin de terugkeergarantie verkeerd geïnterpreteerd heeft en biedt zij verdere begeleiding aan bij het vinden van een geschikte woning. Het gezin accepteert dit aanbod. De commissie beschouwt de klacht hiermee als afgehandeld. Echter na enige tijd meldt klagster telefonisch dat de corporatie bij haar begeleiding een fout heeft gemaakt, waardoor een woning waarvoor klagster belangstelling had niet aan haar werd aangeboden. De commissie heropent hierop het dossier. Uiteindelijk krijgt klagster een woning aangeboden in haar oude straat, waarmee zij de klacht als afgehandeld beschouwt en het dossier voor de tweede keer wordt gesloten.

► Klacht 10.06.418

Een huurster heeft al jaren een moeizame verhouding met de woningcorporatie. Zij dient een klacht in over een conflict dat zij met de corporatie heeft over het onderhoud van haar tuin, het ontbreken van een erfafscheiding en het niet verstrekken van een sleutel van de poort bij het achterpad dat leidt naar haar woning. De corporatie eist van mevrouw dat zij haar tuin onderhoudt. Mevrouw stelt dat de corporatie haar slechts aanspreekt op het tuinonderhoud omdat men haar uit haar woning wil hebben zodat de corporatie deze kan verkopen. Zij verwijt de corporatie onder andere dat deze - tegen haar uitdrukkelijke wens in - een deel van haar heg heeft gesnoeid. De zitting verloopt moeizaam, maar zowel klager als corporatie geven aan met elkaar te willen overleggen over het onderhoud van de tuin. De commissie besluit tot een huisbezoek om een beter beeld te krijgen van de situatie ter plaatse. Naar aanleiding van het besprokene ter zitting en het huisbezoek oordeelt de commissie dat de klacht van mevrouw inzake het zonder toestemming snoeien van haar heg ongegrond is. Daarnaast stelt de commissie dat het de corporatie is toegestaan eisen te stellen aan het tuinonderhoud van haar huurders. In haar advies geeft de commissie concrete aanwijzingen hoe diverse kwesties inzake

---

het tuinonderhoud dienen te worden afgehandeld. De commissie adviseert beide partijen daarover met elkaar te overleggen. Ten aanzien van de erfafscheiding adviseert de commissie de corporatie om voor vervangende beplanting te zorgen. Tenslotte adviseert de commissie de corporatie om klaagster persoonlijk een sleutel te overhandigen van de poort bij het achterpad dat leidt naar haar woning.

► Klacht 10.11.426

Drie studenten bewonen samen een huurwoning en krijgen in 2009 van de corporatie te horen dat hun woning binnen enkele jaren zal worden gesloopt. Wanneer de drie kort na elkaar hun huurovereenkomst opzeggen, zorgen zij in overleg met de corporatie voor een vervangende tijdelijke huurder, aangezien de corporatie heeft aangegeven de woningen zo lang mogelijk te willen verhuren. De huurders ontvangen na hun vertrek een brief waarin de corporatie vermeldt dat er uit de eindinspectie geen kosten naar voren zijn gekomen en het eindsaldo derhalve nihil is. Echter, nadat de vervangende huurder vertrekt eist de corporatie van de drie voormalige huurders dat zij de woning alsnog leeg en schoon opleveren. De corporatie kondigt aan dat – indien de voormalige huurders niet aan deze eis voldoen – de corporatie de schoonmaak voor hun rekening zal laten uitvoeren. De voormalige huurders tekenen hier protest tegen aan. Als dat niet gehonoreerd wordt, wenden zij zich tot de klachtencommissie, waarna de corporatie besluit de kosten alsnog voor eigen rekening te nemen.

► Klacht 10.08.422

De bewoner van een nieuw appartement beklagt zich bij de Klachtencommissie over het feit dat de ramen naar zijn mening onvoldoende vaak gewassen worden, terwijl hij hiervoor wel servicekosten betaalt. Hij heeft zich hierover diverse malen beklagd bij de corporatie maar voelt zich niet serieus genomen. Omdat klager op leeftijd is en niet in staat zelf een brief te schrijven verwoordt de secretaris van de commissie zijn klacht richting corporatie. Deze reageert schriftelijk en geeft aan dat het inderdaad te lang heeft geduurd voor de glasbewassing van het nieuwe complex goed opgezet was. Inmiddels is dit wel gebeurd en de ramen zullen voortaan drie maal per jaar gewassen worden. De corporatie meldt bovendien dat de servicekosten alleen betrekking hebben op daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden. Klager geeft aan tevreden te zijn over het antwoord van de corporatie en zijn klacht als afgehandeld te beschouwen.

► Klacht 10.08.423

Een huurster heeft klachten over de onderhoudsstaat van haar woning. Het slaapkamerraam is verrot en een tegelwand in de badkamer hangt in zijn geheel los. Diverse malen neemt zij contact hierover op met de corporatie, maar telkens weer blijkt de corporatie niet op de hoogte van haar klachten. Nadat de Klachtencommissie haar klacht doorzendt naar de corporatie erkent de corporatie dat er fouten zijn gemaakt. De huurster krijgt excuses aangeboden en haar klachten worden alsnog verholpen. Bovendien wordt een huisbezoek ingepland om met huurster te bespreken of haar klachten naar tevredenheid zijn opgelost. Intern wordt een gesprek gevoerd met de betrokken medewerker om miscommunicatie in de toekomst te voorkomen. Mevrouw geeft aan dat haar klacht hiermee afdoende behandeld is en de commissie sluit het dossier.

► Klacht 10.10.425

Een huurder wendt zich tot de commissie met de klacht dat een corporatie hem te weinig tijd heeft gegund om een woning die hij eventueel zou willen huren te bekijken en de corporatie te laten weten of hij deze woning al dan niet wil huren. Nadat de klacht is doorgestuurd naar de corporatie probeert deze diverse malen tevergeefs contact te zoeken met de huurder. Ook de commissie doet diverse pogingen zowel telefonisch als schriftelijk. Als ook hierop geen enkele reactie vernomen wordt sluit de commissie het dossier.



## 3.2 ► Derving woongenot

### ► Klacht 09.07.387

Via woningruil komt een huurster te wonen in een flat die bij nader inzien zeer vochtig en koud blijkt te zijn. Huurster doet hierover haar beklag bij de corporatie die in een deel van haar woning een voorzetwand plaatst. Hierbij wordt echter het laminaat beschadigd en huurster besluit de overige voorgenomen isolerende maatregelen niet meer te laten uitvoeren. De woning die zich aan de kopgevel van het gebouw bevindt blijft vochtig en koud. Ter zitting verklaart een deskundige die haar vergezelt dat de voorzetwand niet correct geplaatst is. De commissie laat een extern bureau een onderzoek uitvoeren naar de situatie in de woning. Uit het onderzoek blijkt dat de spouwmuur van de kopgevel niet geïsoleerd is. Doordat aan de binnenzijde slechts gedeeltelijk een voorzetwand geplaatst is condenseert er veel vocht tegen de overige wanden, die veel kouder zijn dan de voorzetwand. De onderzoeker acht het aannemelijk dat mevrouw daarom bijvoorbeeld last had van klam beddengoed, maar tekent ook aan dat er geen schimmelvorming is aangetroffen. Het duurt enige tijd voordat het onderzoek afgerond is en in de tussentijd verhuist klagster naar een andere woning. Zij verzoekt de commissie haar klacht alsnog te beoordelen aangezien zij van mening is dat zij schade heeft geleden door de staat waarin de woning zich bevond. De commissie acht het - mede gezien de onderzoeksresultaten - aannemelijk dat de door de corporatie getroffen isolerende maatregelen onvoldoende zijn geweest en dat mevrouw hierdoor woongenot gederfd heeft. Zij oordeelt de klacht van klagster als gegrond en adviseert de corporatie klagster een schadevergoeding van € 250,- te geven.

### ► Klacht 09.10.395

Een huurder verblijft vanwege ziekte veel op zijn slaapkamer, echter deze kan onvoldoende worden verwarmd om er aangenaam te kunnen verblijven. De begeleidster van huurder klopt verschillende keren aan bij de woningcorporatie, maar het probleem wordt niet verholpen. Tijdens de zitting bij de Klachtencommissie worden door corporatie en huurder diverse technische en financiële mogelijkheden besproken om de slaapkamer alsnog voldoende warm te krijgen. Na afloop van de zitting duurt het nog geruime tijd voordat de klacht wordt opgelost. De corporatie plaatst uiteindelijk radiatoren met meer capaciteit en neemt een deel van de kosten voor haar rekening. Het resterende deel wordt gefinancierd vanuit een fonds dat door de begeleidster van huurder is aangeschreven.

### ► Klacht 09.12.399

In het complex van een flatbewoonster wordt in mei 2008 het uitstekend functionerende centrale afzuigstelsel vervangen door een nieuw, energiezuiniger systeem. Sindsdien is de afzuiging in de woning van klagster beduidend minder. Klagster krijgt last van vetaanslag op haar lampen, wanden, plafonds en vitrage. Zij kaart de kwestie diverse malen aan bij de corporatie die tot twee keer toe door verschillende bedrijven de afzuigcapaciteit laat meten, maar uit deze metingen blijkt steeds dat de afzuiging aan de norm volgens het Bouwbesluit voldoet. In het najaar van 2009 voert de installateur werkzaamheden uit, waardoor de afzuigcapaciteit verbetert. Het niveau van voor de vervanging van het systeem wordt echter niet meer gehaald. Nadat de klacht ter zitting besproken is doet de corporatie op verzoek van de commissie nader onderzoek. Uit dit onderzoek blijkt dat de installateur in oktober 2009 de printplaten uit het systeem vervangen heeft, omdat deze een productiefout bevatten. Het is zeer waarschijnlijk dat dit de oorzaak is geweest voor de verminderde afzuiging. De commissie verklaart de klacht van mevrouw gegrond en adviseert conform het voorstel van de corporatie dat de corporatie met mevrouw in overleg treedt over een passende schadevergoeding.

### ► Klacht 09.11.396

Nadat een huurster al enige tijd in haar nieuwe huurwoning woont merkt zij bij toeval dat zij 's nachts de verwarming niet op vol vermogen aan kan zetten. Huurster bewoont een appartement in een complex met collectieve verwarming. De corporatie laat haar weten dat de instelling van de verwarmingsketels zodanig is dat

overdag een maximumtemperatuur van 23 graden bereikt kan worden en 's nachts 20 graden. De instelling van de ketels kan volgens de corporatie alleen gewijzigd kan worden als 70% van de huurders uit het complex daarmee instemt. Huurster verzamelt de handtekening van voldoende medebewoners in het complex om de instelling te laten wijzigen, echter de medebewoners trekken hun steun aan het verzoek van huurster in, nadat men een brief van de corporatie ontvangen heeft, dat met de nieuwe instelling de verwarmingskosten zullen toenemen. De commissie is van oordeel dat het niet zelf kunnen regelen van de verwarming in de eigen woning aangemerkt moet worden als een gebrek in de zin van artikel 7BW:204 en verklaart de klacht van klaagster gegrond. Zij adviseert de corporatie de ketels zodanig in te stellen dat bewoners te allen tijde zelf de temperatuur in hun woning kunnen bepalen.

► Klacht 09.12.402

Een flatbewoner klaagt over het feit dat de corporatie een stukje van de groenvoorziening die bij het complex hoort verkocht heeft aan de gemeente die daar vervolgens parkeerplaatsen heeft aangelegd. Door de gewijzigde situatie liggen de parkeerplaatsen nu dichterbij zijn woning dan voorheen, waardoor hij meer geluidsoverlast ervaart en zich in zijn privacy gestoord voelt. Klager neemt het de corporatie kwalijk dat er geen overleg met de huurders is geweest en stelt zich op het standpunt dat de corporatie de belangen van de huurders beter had moeten behartigen door bezwaar te maken tegen de wijze waarop de parkeerplaatsen zijn aangelegd. Daarnaast is klager van mening dat de corporatie te traag reageert op zijn vragen en onvoldoende inzicht geeft in de hoogte en samenstelling van de servicekosten. Ter zitting concludeert de commissie dat de corporatie weliswaar niet heel snel maar toch adequaat is geweest in de beantwoording van klagers vragen. Ten aanzien van de parkeerplaatsen constateert de commissie dat de groenvoorziening onderdeel uitmaakt van het gehuurde. Het stukje grond blijkt reeds in 1981 te zijn verkocht met instemming van de toenmalige ledenraad van de corporatie. De feitelijke overdracht van de grond vond echter pas in 2009 plaats. De commissie oordeelt dat - gezien de lange periode tussen verkoop en feitelijke levering - de corporatie ruimte had om te onderhandelen met de gemeente over de bestemming van dit stukje grond. Bovendien had de corporatie op grond van de Wet Overleg Verhuurder-Huurder met huurders hierover moeten overleggen. Anderzijds betreft de wijziging in het gehuurde iets dat klager in redelijkheid moet aanvaarden, gezien het algemene belang dat gemoeid is met de aanleg van de parkeerplaatsen. De klacht wordt gegrond verklaard, zonder verdere consequenties.

► Klacht 10.03.409

In de woning waar klager al 22 jaar woont, ondervindt hij sinds 2004 vochtproblemen. De corporatie is komen kijken en heeft een aantal maatregelen genomen, waaronder het aanbrengen van isolerend behang en een extra radiator, maar daarmee zijn de problemen niet verholpen. De huurder blijft klagen bij de corporatie en meldt behalve de vochtproblemen ook enkele andere klachten. De corporatie die nogmaals komt kijken houdt het erop dat huurder meer moet stoken en ventileren om de vochtproblemen op te lossen. Huurder neemt hier geen genoegen mee en dient een klacht in bij de Klachtencommissie. Tijdens een zitting brengen beide partijen hun standpunten naar voren, maar de commissie krijgt toch onvoldoende beeld bij de klacht en besluit tot een huisbezoek. Tijdens het huisbezoek wordt duidelijk dat de woning weliswaar een duidelijke interne renovatiebehoefte heeft en dat installaties verouderd zijn, maar dat dit niet als onderhoudsgebrek gedefinieerd kan worden. De commissie acht het aannemelijk dat huurder meer dan voldoende ventileert en stookt en dat schimmelvorming derhalve niet verklaard kan worden uit het woongedrag van huurder. Echter de geconstateerde schimmelvorming is niet van dien aard dat er sprake is van een ernstig gebrek. De commissie acht de klacht van huurder niet gegrond, maar adviseert de corporatie wel om extra aandacht aan de betreffende woning te blijven besteden en met name de spouwventilatie van de westgevel nog eens goed onder de loep te nemen.

► Klacht 10.06.420

Eind 2008, kort na haar verhuizing heeft een huurster haar nieuwe woning grondig opgeknapt. Echter begin 2010 vinden er sloopwerkzaamheden plaats in haar wijk, waardoor er schade aan haar woning ontstaat in de vorm van scheuren in binnenwanden, buitenmuren, kozijnen en plafonds. Mevrouw meldt de schade aan de corporatie. Die stuurt een schade-expert, maar verdere actie blijft uit en huurster is niet tevreden over het

---

tempo en de manier waarop de corporatie de schade afwikkelt. Daarnaast speelt een klacht van huurster over haar schuur. Reeds bij aanvang van de huur meldt zij dat deze op instorten staat en verzoekt zij de corporatie een nieuwe deugdelijke schuur te plaatsen. Ondanks veelvuldig klagen van huurster over deze kwestie wordt de schuur pas in oktober 2009 gesloopt. Er wordt echter niet direct een nieuwe schuur geplaatst en huurster ontdekt bij de sloop bovendien dat de erfafscheiding van haar woning niet correct is, waardoor zij minder tuin heeft, dan waar zij recht op heeft. Nadat de klachtencommissie door huurster is ingeschakeld worden de klachten van huurster na verloop van tijd alsnog naar tevredenheid opgelost. Er worden afspraken gemaakt om de schade aan de binnen- en buitenzijde van de woning te laten herstellen en om uiterlijk eind 2010 een nieuwe schuur te plaatsen. Daarnaast ontvangt mevrouw een bedrag ter compensatie voor de periode waarin zij geen gebruik heeft kunnen maken van de schuur. Bovendien zegt de corporatie toe tegelijk met de plaatsing van de schuur de erfafscheiding te herstellen. Huurster beschouwt haar klacht hiermee als opgelost en de commissie sluit het dossier.

### 3.3 ► Burenoverlast

#### ► Klacht 09.12.403 (eveneens incorrecte behandeling en derving woongenot)

Een alleenstaande vrouw klaagt over haar buurman. Deze veroorzaakt een forse mate van geluidsoverlast en intimideert haar zodanig dat zij niet langer in haar eigen woning durft te blijven en sinds enige maanden bij een vriendin logeert. Klaagster is van mening dat de corporatie onvoldoende onderneemt om de overlast op te heffen en verwijt de corporatie er alleen maar op aan te sturen dat zij verhuist. Klaagster is inmiddels inderdaad voornemens te verhuizen, maar eist van de corporatie een tegemoetkoming in de verhuiskosten en een compensatie voor gederfd woongenot, nu zij niet rustig in haar woning kan verblijven. Nadat de klacht is ingediend bij de commissie vinden er enkele gesprekken plaats tussen klaagster en de corporatie, waarin de corporatie belooft de buurman samen met de wijkagent te zullen aanspreken op zijn gedrag. Klaagster trekt daarop haar klacht in.

#### ► Klacht 09.10.393

Een huurster en haar kinderen voelen zich geïntimideerd door de burens. De corporatie heeft zich ingespannen om te bemiddelen, maar op een gegeven moment aangegeven niets meer te kunnen doen omdat de burens weigeren mee te werken aan bemiddeling. Nadat de klacht is ingediend bij de Commissie besluit de corporatie nogmaals een bemiddelingspoging te doen, echter zonder succes, aangezien de burens blijven weigeren hun medewerking te verlenen. De corporatie onderzoekt vervolgens de mogelijkheden om het probleem van klaagster te verhelpen door haar te laten verhuizen. Klaagster voelt hier op zich wel voor, maar een geschikte woning laat op zich wachten. Als de klacht ter zitting wordt behandeld geeft de Commissie aan dat zij van de corporatie verwacht dat deze de burens dwingend aanspreekt op hun verantwoordelijkheid om mee te werken aan bemiddeling en hen zo nodig juridische maatregelen in het vooruitzicht stelt. Twee maanden na de zitting laat de corporatie weten dat zowel klaagster als haar burens voornemens zijn te verhuizen. Bij klaagster is al een concrete verhuisdatum in zicht, echter het zal nog enkele maanden duren voor de verhuizing plaatsvindt. De burens zijn door de corporatie niet meer aangesproken. De Commissie oordeelt dat de corporatie zich na de zitting onvoldoende actief heeft opgesteld en verklaart de klacht gegrond. De Commissie wijst de corporatie op haar verplichting om klaagster het ongestoord woongenot te bieden ook gedurende de periode dat zij nog naast de overlastgevende burens woont.

#### ► Klacht 10.06.419 (eveneens incorrecte behandeling)

Een huurder wendt zich tot de Klachtencommissie omdat hij hinder ervaart van activiteiten van zijn burens op het rangeerterrein achter zijn woning. Het gaat om spelende kinderen en een sleutelende buurjongen. Klager is van mening dat de corporatie hier op inconsequente wijze mee omgaat. De corporatie gedooft het sleutelen

---

aan auto's en de spelende kinderen terwijl volgens klager het beleid in het verleden altijd is geweest dat dit niet was toegestaan. Ter zitting meldt klager dat hij sinds anderhalve maand geen sleutelactiviteiten op het rangeerterrein heeft waargenomen en dat hij zich wat de spelende kinderen betreft vooral zorgen maakt over hun veiligheid. De corporatie meldt dat hun beleid de afgelopen jaren steeds consistent is geweest: sleutelen wordt gedoogd en kleine spelende kinderen ook. Grotere kinderen worden verwezen naar een nabijgelegen grasveldje. Naar aanleiding van de klachten van klager heeft de corporatie gesprekken gevoerd met klager en zijn bureaus en twee buurtbeheerders het rangeerterrein gedurende een jaar wekelijks laten monitoren. Daarbij werden slechts één keer oudere spelende kinderen aangetroffen die werden doorverwezen naar het grasveldje. Er werden geen sleutelactiviteiten geconstateerd. Daarnaast meldt de corporatie dat er geen klachten zijn van andere omwonenden. De commissie oordeelt dat klager wellicht subjectief gezien overlast ervaart, maar dat deze overlast niet van dien aard is dat zij als zodanig gekwalificeerd kan worden. De commissie stelt vast dat de corporatie de klacht van klager op adequate wijze heeft behandeld en dat de klacht derhalve ongegrond is. Wel dient de corporatie aandacht te houden voor dit overlastgevoelige terrein.

► Klacht 10.07.421

Een bewoner van een appartementencomplex beklagt zich over de manier waarop de corporatie is omgesprongen met zijn klachten over de zogenaamde 'oppashond' van twee medebewoonsters. Klager stelt dat deze hond overlast veroorzaakt doordat hij bewoners van het complex aanblaft, tegen hen aanrijdt en op kleding kwijlt. De corporatie stelt een bemiddelingsgesprek voor tussen klager en de bewoonsters met de oppashond, maar klager weigert om principiële redenen hieraan deel te nemen. Vervolgens voert de corporatie een gesprek met beide bewoonsters en laat zij een onderzoek uitvoeren door een extern adviesbureau. Dit bureau adviseert de medebewoonsters het bezoekrecht van de hond te laten houden, waarmee de corporatie de klacht als afgehandeld beschouwt. Ter zitting geeft klager aan zelf geen concrete overlast van de hond te ondervinden, maar vooral om principiële redenen en ten behoeve van het welzijn van de overige bewoners de klacht te hebben ingediend. Hij laat zich ter zitting begeleiden door een bewoonster van het complex die aangeeft wel overlast van de hond te ervaren. De Klachtencommissie constateert dat de corporatie zich voldoende inspanning getroost heeft om de klacht op te lossen. Zij verklaart klager niet ontvankelijk in zijn klacht, aangezien deze niet rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.

## 3.4 ► Oplevering huurwoning

► Klacht 09.12.400

Een huurster verschilt van mening met de corporatie over de mate waarin de woning die zij recent betrokken heeft voldoet aan de eisen die men eraan zou mogen stellen. Zij ergert zich met name aan de staat van de douche, hal en keuken en is van mening dat de corporatie die zou moeten opknappen om de woning up to date te houden. Zij verzoekt de corporatie diverse malen verbeteringen aan te brengen, maar krijgt daarbij telkens nul op het rekest. Nadat huurster de Klachtencommissie inschakelt, wordt de klacht alsnog in goed overleg tussen huurster en corporatie opgelost. De corporatie biedt huurster in het kader van een regeling voor 'zelf aangebracht verbeteringen' aan een deel van de kosten te vergoeden, indien huurster zelf de douche opknapt. Huurster informeert de commissie over deze afspraak en geeft aan dat de klacht wat haar betreft naar tevredenheid is opgelost, waarna de commissie het dossier sluit.

► Klacht 09.11.397 (eveneens incorrecte behandeling)

Een huurder is van mening dat hij bij de oplevering van zijn huurwoning niet correct is voorgelicht over de in zijn ogen gebrekkige isolatie van de woning. Daarnaast is hij van mening dat de corporatie niet adequaat reageert op zijn brieven. Hij eist van de corporatie zijn woonduur terug, een alternatieve woning en een financiële compensatie voor gederfd woongenot. Klager verschijnt niet ter zitting. De vertegenwoordiger van de corpo-

ratie geeft aan dat diverse malen pogingen zijn ondernomen om contact te zoeken met klager, echter deze heeft daar slechts mondjesmaat op gereageerd. De corporatie is bereid isolerende maatregelen te treffen en heeft daar reeds opdracht voor verstrekt, maar deze opdracht is niet uitgevoerd omdat klager niet reageert op de verzoeken van de aannemer om een afspraak te maken. Ten aanzien van de isolatiewaarde verklaart de corporatie dat het om een woning uit de jaren dertig gaat die in 1988 is gerenoveerd volgens de eisen van het toen geldende Bouwbesluit. Volgens de actuele isolatiewaardemeting heeft de woning een E-label, wat geldt voor circa 30% van het Nijmeegse huurwoningenbestand. De commissie verklaart de klacht van klager ongegrond, aangezien aannemelijk is dat de corporatie zich wel degelijk ingespannen heeft om in contact te komen met klager. Voor wat betreft de isolatiewaarde van de woning geldt dat deze niet kan worden aangemerkt als gebrek op grond van het Burgerlijk Wetboek.

► Klacht 09.12.401

Een huurder betreft in 2008 met zijn gezin een huurwoning waarin zich twee badkamers bevinden. Er is een oude badkamer die zeer klein is en in het kader van woningverbetering heeft de corporatie in de kleinste van de vier slaapkamers een nieuwe badkamer, met ligbad en douchecabine gebouwd. De oude badkamer met alleen een douche en wastafel is niet afgekoppeld echter ook niet langer te gebruiken als douche. Bovendien heeft de vorige bewoner rommel op zolder laten staan. Klager accepteert de woning toch omdat hij zich onder druk gezet voelt. Na enige tijd eindigt de relatie van klager en blijft hij alleen in de woning wonen. Aangezien klager aan epilepsie lijdt kan hij met het oog op verdrinkingsgevaar bij een eventuele epileptische aanval geen gebruik maken van het bad. Hij verzoekt de corporatie de oude badkamer te renoveren en de slaapkamer die omgebouwd is tot de nieuwe badkamer in de oorspronkelijke staat te herstellen. De corporatie weigert dit omdat het verzoek van huurder haaks staat op het beleid van de corporatie de woningen kwalitatief te verbeteren. Ter zitting spreken corporatie en klager met elkaar af dat de corporatie binnen één maand de oude badkamer afkoppelt zodat van deze ruimte een kast kan worden gemaakt en bovendien zal de corporatie de rommel op de zolder laten afvoeren. De nieuwe badkamer zal gehandhaafd worden. Ook de tegels op het toilet, waarover klager niet te spreken is, worden niet vervangen. De commissie doet in deze zaak geen uitspraak, aangezien klager en corporatie ter zitting tot sluitende afspraken zijn gekomen.

► Klacht 10.01.406

De nieuwe huurders hebben van de vorige bewoonster van hun woning gehoord dat de openbare groenstrook langs hun woning in het verleden bij de tuin van de woning hoorde. De vorige bewoonster had deze strook tuin teruggegeven aan de corporatie omdat het onderhoud haar te veel werd. De nieuwe huurders willen de groenstrook juist graag weer bij hun tuin trekken om zo een speelplek te creëren voor hun dochtertje en tegelijkertijd verlost te worden van de overlast door buurtbewoners die hun hond uitlaten op de bewuste groenstrook en bij hen naar binnen kijken. Ter zitting meldt de corporatie dat de groenstrook geen deel uitmaakt van het gehuurde en dat ook nooit heeft gedaan. In het verleden is deze groenstrook – zoals wel meer groenstroken in de wijk – zonder toestemming van de corporatie bij de tuin getrokken. De corporatie heeft echter besloten aan deze gedoogsituaties een einde te maken in het kader van het streven naar groter veiligheidsgevoel door een ‘opener’ aanzicht van de wijk en het vrijhouden van de achterpaden. Dit doet de corporatie door bij huurmutaties een eventueel onterecht bij de tuin getrokken groenstrook opnieuw in te richten als groenstrook. Anderzijds is het niet de bedoeling dat huurders overlast ervaren van de groenstroken. Als dat het geval is zal de corporatie maatregelen treffen, in eerste instantie door een verbodsbordje en als dit niet afdoende blijkt, door bosschages aan te planten. De commissie oordeelt dat het beleid van de corporatie deugdelijk is toegepast en verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht 10.04.412

Wanneer klaagster haar nieuwe huurwoning betreft krijgt zij een formulier overhandigd waarop zij eventuele tekortkomingen aan de woning kan melden met de toezegging dat dit gerepareerd zal worden. Klaagster vult op het formulier in dat er enkele tegels in de badkamer en keuken kapot zijn en dat er dringend schoongemaakt moet worden onder de vlonders bij de voordeur. Echter de reparatie laat op zich wachten. Pas na een

telefoontje naar de corporatie komt er iemand kijken en die kruist slechts acht tegels aan die vervangen worden, terwijl er volgens klaagster wel twintig kapot zijn. Voor de vlonders kondigt hij aan contact op te nemen met de gemeente, aangezien die verantwoordelijk is voor de vlonders. Mevrouw neemt hier geen genoegen mee en schrijft een brief aan de corporatie, waarop zij geen antwoord krijgt. Nadat haar klacht via de klachtencommissie nogmaals onder de aandacht van de corporatie gebracht wordt vervangt deze alsnog alle tegels. Klaagster spreekt met de corporatie af dat zij over de vlonders zelf contact zal opnemen met de gemeente.

► Klacht 10.05.415

Een vrouw is dringend op zoek naar woonruimte en accepteert onder tijdsdruk een huurwoning, nadat zij deze slechts één maal en nog in bewoonde staat heeft mogen bekijken. Op de dag van de sleuteloverdracht treft zij de woning in zeer slechte en vervuilde staat aan. Met name het behang- en schilderwerk is er slecht aan toe. Daarnaast is er sprake van een sterk vervuilde toiletpot, een kapot aanrechtblad, gele vlekken in het plafond van de keuken, een niet-vlakke vloer in de woonkamer en een in zeer slechte staat verkerende tuinpoort. Zij meldt haar klachten direct bij de corporatie en neemt een schildersbedrijf in de arm. Het afhandelen van de reparatieverzoeken door de corporatie en het uitvoeren van de schilderwerkzaamheden nemen geruime tijd in beslag, waardoor klaagster een maand in een hotel moet verblijven. Daarnaast maakt zij ruim € 5000,- aan kosten voor het schildersbedrijf. Zij benadert de corporatie voor een compensatie en die kent bij hoge uitzondering – omdat huurdersonderhoud voor rekening van de huurder komt – een maand huur toe als tegemoetkoming. Huurster neemt hier geen genoegen mee en wendt zich tot de commissie. Zij stelt dat het in haar geval niet ging om huurdersonderhoud, maar mutatieonderhoud. Ter zitting geeft de corporatie aan wel degelijk het nodige werk te hebben laten doen in de woning, maar er is niet gecontroleerd of de aannemer de werkzaamheden goed heeft uitgevoerd en ook niet hoe hij de woning heeft achtergelaten. De oplevering aan de huurster is niet, zoals gebruikelijk bij deze corporatie, in aanwezigheid van de opzichter gebeurd en er blijken ook geen normen te zijn voor het opleveringsniveau waaraan een woning bij mutatie dient te voldoen. De commissie verklaart de klacht van huurster gegrond en adviseert de corporatie een tegemoetkoming van in totaal € 1313,23 toe te kennen. De commissie acht het niet noodzakelijk om de volledige schilderskosten te vergoeden, aangezien klaagster het schildersbedrijf vroegtijdig in de arm heeft genomen, zonder de corporatie in de gelegenheid te stellen deze gebreken zelf te verhelpen.

► Klacht 10.06.417

Een huurder heeft in zijn woning een lekkende wastafel die al zo'n dertig jaar oud is. De wastafel was reeds gebarsten bij aanvang huur, maar omdat huurder toen nog niet gemerkt had dat hij lekte heeft hij hiervan geen melding gemaakt op het mutatieformulier. Ondanks herhaaldelijke verzoeken van huurder de wastafel te vervangen, onderneemt de corporatie geen actie. Nadat huurder een klacht indient bij de Commissie besluit de corporatie de wastafel alsnog te vervangen, zodat het niet tot een zitting komt.

## 3.5 ► Onderhoud

► Klacht 10.01.404

In de huurwoning die klaagster via woningruil heeft verworven ondervindt zij kort na haar intrek fikse problemen. Een lekkage, veroorzaakt door de douche die de corporatie net vernieuwd heeft, vernielt klaagsters pas gelegde laminaat op de benedenverdieping en haar nieuwe behang komt door vochtproblemen los van de muur. Het stucwerk van alle muren blijkt door vocht aangetast en achter een grote kast ontdekt klaagster schimmelplekken. De lekkage van de douche wordt door de corporatie verholpen, maar voor een vergoeding van de schade verwijst de corporatie klaagster naar haar eigen inboedelverzekering. Het stucwerk wordt vernieuwd, echter de werkzaamheden verlopen uitermate traag. Rondom de feestdagen zit klaagster wekenlang met gestripte muren zonder dat de corporatie vervolgactie neemt en klaagster krijgt de indruk dat haar contactper-

soon bij de corporatie haar niet langer te woord wil staan. Als de stucwerkzaamheden eindelijk afgerond zijn, ontbreken plinten en wandcontactdozen. Ook zijn er nog steeds klachten over de douche waarvan de afvoer onvoldoende werkt. Daarnaast zijn er nog wat andere punten waarover afspraken volgens klaagster niet nagekomen worden. Ter zitting meldt klaagster dat een aannemer de afvoerbuizen met een camera geïnspecteerd heeft. Deze aannemer meldde haar dat de buizen verroest zijn en vol aanslag zitten. De commissie besluit tot een huisbezoek. Tijdens dat huisbezoek komt het tot afspraken tussen klaagster en de corporatie over de nog af te handelen zaken. De commissie verklaart de klachten van klaagster gegrond en zij adviseert de corporatie – met inachtneming van de reeds bij het huisbezoek gemaakte afspraken – om klaagster een tegemoetkoming in de schade te doen toekomen van € 250,- en aandacht te hebben voor communicatie.

► Klacht 10.01.405

In april 2009 ontdekken huurders vochtplekken langs hun trap op de tussenmuur met de burens. Zij melden dit bij de corporatie. In augustus blijkt uit nader onderzoek dat de lekkage van de burens afkomstig is. De corporatie zegt toe de lekkage te verhelpen, maar kan dit streven niet uitvoeren, omdat de burens weigeren een loodgieter in hun huis toe te laten. Uiteindelijk wordt de lekkage pas in februari 2010 opgelost. De huurders wenden zich enerzijds tot de klachtencommissie omdat zij vinden dat het oplossen van de klacht veel te lang heeft geduurd en anderzijds omdat zij van mening zijn dat de corporatie de volgschade van de lekkage niet netjes heeft hersteld. Slechts een deel van de muur is opnieuw gestuukt terwijl de corporatie had beloofd de wand in de oude staat te herstellen. Er is een duidelijk verschil waarneembaar tussen het oude en het nieuw gestuukte deel. Ter zitting belooft de corporatie nogmaals te kijken naar de wand en nadat dit gebeurd is biedt zij aan de wand opnieuw te sausen. De huurders geven aan met deze oplossing geen genoegen te willen nemen, waarna de commissie in haar advies stelt dat de corporatie de gehele wand opnieuw dient te stuken. De commissie stelt bovendien vast dat er niet aantoonbaar sprake is van nalatigheid van de kant van de corporatie, maar dat het oplossen van de klacht wel lange tijd geduurd heeft.

► Klacht 10.02.408

Een plotselinge en onverklaarbare roetuitstoting veroorzaakt een schade van € 1000,- in de woning van een huurster. Zij vraagt de corporatie te onderzoeken hoe deze roetuitstoting kan gebeuren en de schade te vergoeden, maar de opzichter die komt kijken laat klaagster weten dat de roetuitstoting waarschijnlijk een gevolg is van de apparatuur die zij gebruikt en dat van schadevergoeding geen sprake kan zijn. Klaagster wendt zich tot de commissie omdat zij – nu de oorzaak niet duidelijk is – bang is dat er elk moment weer zo'n roetuitstoting kan plaatsvinden. Nadat de commissie de klacht heeft doorgestuurd naar de corporatie brengt het hoofd Technisch Beheer een bezoek aan de woning van klaagster. Met klaagster wordt afgesproken dat bij een eventuele volgende roetuitstoot de corporatie onderzoek zal doen naar de aansluiting van de CV-ketel op het bestaande schoorsteenkanaal. Eventuele roetschade zal dan door de corporatie worden opgelost. Klaagster neemt hier genoegen mee en de commissie sluit het dossier.

► Klacht 10.03.410

In een wijk moet een complex woningen geschilderd worden. De bewoners worden tijdig aangeschreven en enkele dagen voor het werk daadwerkelijk aanvangt nog eens herinnerd, maar een huurder besluit te wachten met het verplaatsen van een paviljoen/partytent tot het moment dat de schilders voor de deur staan. Hij wil het paviljoen graag samen met hen verplaatsen, maar op het moment dat de schilders zich melden, moet de huurder met spoed naar het ziekenhuis, waar zijn vader zojuist is opgenomen. De huurder vraagt de schilders te wachten met het verplaatsen van het paviljoen tot hij terug is, maar de schilders doen dat niet. Zij verplaatsen het paviljoen om een steiger te kunnen bouwen. Als huurder 's avonds thuis komt ziet hij dat het paviljoen schade heeft. Hij schakelt de woningcorporatie in die constateert dat het om oude schade gaat. Huurder wendt zich vervolgens tot de klachtencommissie die constateert dat klager er zelf voor gekozen heeft het verplaatsen van het paviljoen tot het laatste moment uit te stellen. Daardoor moesten de schilders het paviljoen verplaatsen en heeft klager het risico op zich genomen dat daarbij eventueel schade zou ontstaan. Bovendien is de

---

commissie van mening dat niet vast te stellen is dat de schilders de schade hebben veroorzaakt. De commissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

► Klacht 10.04.414

Een huurder schakelt 's avonds een sleutelservice in, omdat zijn sleutel is afgebroken in het slot. Hij wijt het afbreken van de sleutel aan een slechte kwaliteit van de sleutel en vindt het daarom niet terecht dat de corporatie weigert de kosten van de sleutelservice te vergoeden. Ter zitting blijkt dat de corporatie bij aanvang van de huur, vier à vijf jaar voordat de sleutel afbrak, een nieuw slot geplaatst heeft, waarvan klager drie nieuwe sleutels zijn overhandigd. De commissie oordeelt derhalve dat de corporatie niets te verwijten valt voor wat betreft de kwaliteit en onderhoudstoestand van het slot en sleutels. De klacht wordt ongegrond verklaard. Overigens blijkt ter zitting dat klager lid is van het onderhoudsfonds en op basis daarvan kosteloos gebruik had kunnen maken van de sleutelservice van de corporatie. Helaas heeft klager daar op het moment dat zijn sleutel afbrak niet aan gedacht.

► Klacht 10.10.424

Een huurders heeft er al tien jaar last van dat de waterafvoer van zijn balkon niet goed is, waardoor er steeds plassen op het balkon blijven liggen. Hij heeft hier tevergeefs over geklaagd bij de corporatie. Nadat hij zijn klacht indient bij de Klachtencommissie wordt deze alsnog door de corporatie opgelost en kan de commissie het dossier sluiten.



## 4. ► Financieel

In 2010 heeft de Klachtencommissie € 32.088,60 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 17.880,35. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 9.027,- aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 5.181,25 bedroegen onder andere zaalhuur, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

In vergelijking met 2009 zijn de totale kosten iets lager, echter gerelateerd aan het aantal zittingen en adviezen vallen de kosten per zitting en per advies iets hoger uit. De kosten per behandelde klacht vallen lager uit dan in 2009. De hogere kosten hebben te maken met het feit dat de commissie en het secretariaat in 2010 relatief veel tijd heeft besteed aan organisatorische kwesties als het werven van een nieuwe voorzitter en het herzien van het reglement. Ondanks deze extra tijdsbesteding zijn de totale kosten ruim onder het budget van € 35.000,- gebleven.

### ► Vergelijkende cijfers 2009 en 2010

	2009	2010
zittingen	11	10
klachten behandeld	29	32
ter zitting	19	19
advies	17	16
zaken per zitting	1,7	1,9
kosten	€ 32.972	€ 32.089
kosten per zitting	€ 2.997	€ 3.209
kosten per klacht	€ 1.137	€ 1.003
kosten per advies	€ 1.940	€ 2.005

## ► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie ingetrokken	gegrond	ongeground	gedeeltelijk gegrond	niet ontvankelijk	overeenstemming ter zitting	burenoverlast	onderhoud	bejegening	oplevering huurwoning	hoogte service/stookkosten	derving woongenot	zelf aangebracht e voorzieningen	
<b>Klachten 2009 afgehandeld in 2010 (11)</b>															
09.07.387															
09.10.393															
09.10.395															
09.11.396															
09.11.397															
09.12.398															
09.12.399															
09.12.400															
09.12.401															
09.12.402															
09.12.403															
<b>Klachten 2010 afgehandeld in 2010 (19)</b>															
10.01.404															
10.01.405															
10.01.406															
10.01.407															
10.02.408															
10.03.409															
10.03.410															
10.03.411															
10.04.412															
10.04.414															
10.05.415															
10.06.416															
10.06.417															
10.06.418															
10.06.419															
10.06.420															
10.07.421															
10.08.422															
10.08.423															
10.10.424															
10.10.425															
10.11.426															
<b>Totaal 2010</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

## ► Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

### REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

#### INHOUD

<u>PREAMBULE</u>	2
<u>HOOFDSTUK I. BEGRIPSBEPALING</u>	
Art. 1. Definities	3
<u>HOOFDSTUK II. DE KLACHTENCOMMISSIE</u>	
Art. 2. De klachtencommissie	4
Art. 3. Samenstelling en benoeming	4
Art. 4. Het secretariaat van de commissie	5
Art. 5. Vergoeding	5
Art. 6. Werkwijze	6
<u>HOOFDSTUK III. DE KLACHT EN DE BEHANDELING DAARVAN</u>	
Art. 7. Het klachtrecht	6
Art. 8. Inhoud van de klacht	7
Art. 9. Bericht van ontvangst	7
Art. 10. Behandeling bij kennelijke niet ontvankelijkheid of ongegrondheid	
Art. 11. Voorbereiding van de vergadering	8
Art. 12. De vergadering	8
Art. 13. Beraadslaging en advies	9
Art. 14. Nieuw besluit van de corporatie	9
<u>HOOFDSTUK IV. VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN HET REGLEMENT, INWERKINGTREDING</u>	
Art. 15. Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding	10

Vastgesteld op 29 maart 1994.

Gewijzigd op 1 december 1996, 1 augustus 2002 en naamswijziging deelnemers 1 oktober 2009 .

## **KLACHTENCOMMISSIE**

### **PREAMBULE**

Onderstaande instanties hebben besloten een gezamenlijke klachtencommissie in te stellen welke door de aangesloten corporaties wordt erkend als beroepsorgaan waartoe (ex)huurders en woningzoekenden zich kunnen wenden wanneer zij van mening zijn dat hun klacht welke zij in eerste instantie bij de individuele corporatie hebben ingediend, onterecht door die corporatie is afgewezen en zij door die afwijzing rechtstreeks in hun belang worden getroffen.

Vanuit de bewonersorganisaties:

- Altrade

en de woningcorporaties:

- Portaal (vestiging Nijmegen)
- Talis
- Standvast Wonen
- WoonGenoot
- Woningbouwstichting De Gemeenschap
- Waardwonen (voorheen Volkshuisvesting Millingen a/d Rijn)

Genoemde organisaties hebben zich met de instelling van deze commissie ten doel gesteld voor (ex) huurders en woningzoekenden een voorziening te treffen waarmee het voor de betrokkenen mogelijk wordt om met weinig drempels, in relatief korte tijd en op een heldere inzichtelijke manier in beroep te kunnen gaan tegen een door een van de aangesloten corporaties afgewezen klacht.

De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in een reglement.

## REGLEMENT GEZAMENLIJKE KLACHTENCOMMISSIE VAN

Altrade (bewonersorganisatie)  
en  
Portaal (vestiging Nijmegen)  
Talis  
Standvast Wonen  
WoonGenoot  
Woningbouwstichting De Gemeenschap  
Volkshuisvesting Millingen a/d Rijn

---

### **HOOFDSTUK I. BEGRIPSBEPALING**

#### **Artikel I Definities**

##### Commissie:

De commissie belast met de behandeling van klachten.

##### Corporatie:

Elk der toegelaten instellingen die door onderschrijving van dit reglement de commissie hebben erkend als commissie voor de behandeling van klachten.

##### Bewonersorganisatie:

De bewonersorganisatie Altrade, zijnde de door de corporaties en de gemeente Nijmegen als zodanig erkende belangenbehartigende organisatie voor bewoners.

##### Klacht:

Elke schriftelijke klacht betreffende het handelen of nalaten van een corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

##### Huurder:

1. Degene die een woongelegenheden dan wel een voor andere doeleinden bestemde onroerende zaak huurt of heeft gehuurd van een corporatie;
2. Voor toepassing van dit reglement wordt onder huurder mede verstaan:
  - a. de medehuurder in de zin van de artikelen 7A: 1623g en 1623h van het Burgerlijk Wetboek;
  - b. de persoon, bedoeld in artikel 7A: 1623i, lid 2 van het Burgerlijk Wetboek;
  - c. een woningzoekende met wie de corporatie door het verstrekken van een woningaanbieding kenbaar heeft gemaakt een huurovereenkomst aan te willen gaan.

##### Klager:

De huurder die een schriftelijke klacht heeft voorgelegd aan de commissie.

##### PNW:

De overkoepelende organisatie van (Nijmeegse) woningcorporaties waarbij een groot deel van de in deze commissie participerende corporaties zijn aangesloten.

---

## HOOFDSTUK II. DE KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 2

#### De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie die tot taak heeft de corporaties met redenen omkleed te adviseren over de behandeling van klachten.

### Artikel 3

#### Samenstelling en benoeming

- 3.1 De gezamenlijke besturen van de aangesloten corporaties en de bewonersorganisatie dragen zorg voor de instelling van een klachtencommissie en bewaken de continuïteit van de commissie.
- 3.2 De commissie bestaat uit drie personen, die niet mogen behoren tot de organen van de aangesloten corporaties of op enige andere wijze een binding met bestuurlijke organen of werkorganisaties van een der aangesloten corporaties mogen hebben.
- 3.3 De voor benoeming voor te dragen commissieleden moeten beschikken over deskundigheid op sociaal-maatschappelijk of op juridisch terrein, dan wel op het terrein van de volkshuisvesting, zodat kennis op elk van de genomen terreinen in de commissie aanwezig is.
- 3.4 Eén lid wordt tevens benoemd tot voorzitter van de commissie en dient te beschikken over een juridische achtergrond.
- 3.5 Voor elk lid van de commissie, wordt tevens op dezelfde wijze als onder 3.4 een plaatsvervangend lid voorgedragen en benoemd.
- 3.6 Zowel de commissieleden als de plaatsvervangende leden worden benoemd voor de termijn van drie jaar. Een periodiek aftredend commissielid alsmede zijn plaatsvervanger is herbenoembaar.
- 3.7 Tussentijdse vacatures worden tot de benoeming van een nieuw lid vervuld door de plaatsvervangers.
- 3.8 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn waarvoor het lid werd benoemd;
  - b. schriftelijke opzegging door het commissielid zelf;
  - c. overlijden;
  - d. toetreding tot een van de organen van de aangesloten corporaties;
  - e. schorsing gevolgd door ontslag op voordracht van twee van de drie commissieleden, geëffectueerd door de deelnemende partijen.

### Artikel 4

#### Het secretariaat van de commissie

- 4.1 De deelnemende corporaties en bewonersorganisatie stellen gezamenlijk een secretariaat van de commissie in en benoemen tevens een ambtelijk secretaris.
- 4.2 Het secretariaat is gevestigd te Nijmegen op een door de commissie aan te wijzen locatie.
- 4.3 De secretaris draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden van de commissie die noodzakelijk zijn ter afhandeling van de door de commissie uit te brengen adviezen. Tevens draagt de secretaris zorg voor de instandhouding van het in art. 6 genoemde klachtenregister.
- 4.4 Indien de secretaris van mening is dat de behandeling van een klacht geen uitstel toelaat tot de vastgestelde volgende vergaderdatum van de commissie, roept hij in overleg met de voorzitter, de commissie tussentijds bijeen voor een extra vergadering.
- 4.5 Indien een klager zich met een klacht tot de commissie richt, zonder dat deze is behandeld door de betreffende corporatie, zendt de secretaris de klacht ter behandeling door naar de corporatie en deelt hij de klager gemotiveerd mede, dat de klacht is doorgezonden naar de corporatie.

- 4.6 De secretaris houdt een register bij van de ontvangen klachten, waarin tevens wordt opgenomen op welke wijze de klacht in behandeling is genomen, de termijn van afhandeling en het uitgebrachte advies. De gegevens uit dit register worden verwerkt in het jaarverslag van de commissie.

## **Artikel 5**

### **Vergoeding**

- 5.1 De gezamenlijke corporaties en de bewonersorganisatie stellen jaarlijks voor de leden van de commissie een redelijke vergoeding vast voor het bijwonen van vergaderingen van de commissie.
- 5.2 Naar rato van het aantal woningen in beheer bij ieder der deelnemende corporaties, worden de kosten welke met het functioneren van de commissie samenhangen, verdeeld over de deelnemende corporaties.
- 5.3 De commissie stelt ten behoeve van haar werkzaamheden jaarlijks een begroting op ter vaststelling door het PNW en van de bewonersorganisatie en verantwoordt haar uitgaven in een jaarrekening.

## **Artikel 6**

### **Werkwijze**

- 6.1 De commissie vergadert ten minste twee maal per jaar en/of zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
- 6.2 De commissie beraadslaagt aan de hand van een agenda, de relevante stukken alsmede naar aanleiding van het verhandelde ter vergadering en de overige gebleken feiten en omstandigheden.
- 6.3 De secretaris maakt een verslag van de vergadering van de commissie, welk verslag door de commissie in de eerstvolgende vergadering wordt vastgesteld.
- 6.4 De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden. In dit verslag dient tenminste te worden vermeld het totaal aantal gemelde klachten en de adviezen die zij op grond van de klachten in het verslagjaar aan de corporaties heeft uitgebracht.
- 6.5 Huurders worden in de gelegenheid gesteld van de inhoud van het jaarverslag kennis te nemen.

## **HOOFDSTUK III. DE KLACHT EN DE BEHANDELING DAARVAN**

## **Artikel 7**

### **Het klachtrecht**

- 7.1 Elke huurder heeft het recht bij de commissie klachten in te dienen over het handelen of nalaten van een corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, mits de huurder door dit handelen of nalaten rechtstreeks in zijn belang is getroffen.
- 7.2 De commissie is echter niet bevoegd een klacht in behandeling te nemen indien:
- de klacht geen betrekking heeft op het handelen of nalaten van een corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten;
  - klager geen huurder is in de zin van dit reglement;
  - de klacht betrekking heeft op woonruimteverdeling of het aanvragen van een urgentie (in dit geval wordt de klacht behandeld door de regionale klachtencommissie woonruimteverdeling);
  - klager niet rechtstreeks in zijn belang is getroffen door het handelen of nalaten als bedoeld onder a;
  - de klacht nog niet of minder dan zes weken geleden is ingediend bij de corporatie zelf. Indien de klacht langer dan zes weken bij de corporatie in behandeling blijft, kan de commissie vervolgens op verzoek van de klager de klacht zonder meer in behandeling nemen;
  - er sedert het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar is verstreken;
  - de klacht betreft (wijziging van) de huurprijs en/of (wijziging van) de overige betalingsverplichtingen, een en ander zoals bedoeld in de Huurprijzenwet Woonruimte;
-

- h. de zaak waarop de klacht betrekking heeft aanhangig is bij de burgerlijke rechter, de huurcommissie, de gemeentelijke huisvestingscommissie of een vergelijkbare bevoegde instantie dan wel indien de zaak waarop de klacht betrekking heeft voor de corporatie in behandeling is bij een advocaat, gerechtsdeurwaarder of andere rechtshulpverlener, wordt de zaak waarop de klacht betrekking heeft aanhangig gemaakt bij een van de hiervoor genoemde personen of instanties terwijl zij reeds in behandeling is bij de commissie, dan verklaart de commissie de klager alsnog niet ontvankelijk in zijn klacht.

## **Artikel 8**

### **Inhoud van de klacht**

- 8.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend. Zij dient te bevatten:
- a. de naam en het adres van de klager;
  - b. zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft en mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
  - c. de wijze waarop de corporaties de klacht tot dan toe heeft behandeld;
  - d. de reden waarom de klager wenst te klagen.
  - e. Zo nodig is de secretaris van de commissie behulpzaam bij het formuleren van de klacht.

## **Artikel 9**

### **Bericht van ontvangst**

- 9.1 Klager krijgt binnen een week bericht van ontvangst van de klacht. Tevens wordt klager medegedeeld of de commissie de klacht in behandeling zal nemen of dat deze is doorgezonden naar de betreffende corporatie. Zij motiveert waarom de klacht is doorverwezen.

## **Artikel 10**

### **Behandeling in geval van kennelijke niet ontvankelijkheid of ongegrondheid**

- 10.1 Indien de klager in zijn klacht kennelijk niet ontvankelijk is dan wel indien de klacht kennelijk ongegrond is, kan de voorzitter van de commissie zulks beslissen in een met redenen omklede beslissing.
- 10.2 De secretaris verzendt deze beslissing aan de klager. De klager kan binnen 14 dagen na datum van verzending van de beslissing van de voorzitter hiertegen schriftelijk in verzet komen bij de voltallige commissie. De secretaris wijst klager op de mogelijkheid van verzet.
- 10.3 Klager wordt omtrent zijn verzet gehoord door de voltallige commissie.
- 10.4 Indien de commissie het verzet gegrond acht vervalt de beslissing van de voorzitter en wordt de klacht alsnog op de gebruikelijke wijze door de commissie in behandeling genomen.
- 10.5 De in het eerste lid van dit artikel genoemde bevoegdheid van de voorzitter bestaat eveneens indien de klacht gelijk of nagenoeg gelijk is aan een klacht van dezelfde klager waarover de commissie of de voorzitter reeds eerder een advies heeft gegeven c.q. uitspraak heeft gedaan.

## **Artikel 11**

### **Vorbereiding van de vergadering**

- 11.1 Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, informeert zij de klager en de corporatie over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden klager toekomen en geeft zij de datum aan waarop de commissie de klacht zal behandelen.
- 11.2 Tenminste een week tevoren nodigt zij de klager en de betreffende corporatie uit om ter vergadering te verschijnen teneinde de standpunten mondeling toe te lichten.
- 11.3 De commissie kan zich ter vergadering laten bijstaan door externe deskundigen. Zowel de corporatie als de klager worden vooraf in kennis gesteld van de personen die zijn uitgenodigd.



- 11.4 Klager kan de commissie verzoeken door hem aan te wijzen getuigen/deskundigen die zijn beweringen kunnen staven of toelichten, tot de vergadering toe te laten en te horen.
- 11.5 Wanneer de commissie positief op dit verzoek beslist, zorgt klager zelf voor oproeping van deze getuigen/deskundigen.

## **Artikel 12**

### **De vergadering**

- 12.1 De vergadering van de commissie is niet openbaar.
- 12.2 Ter vergadering dienen de drie leden van de commissie aanwezig te zijn. Wanneer een commissielid niet op de gestelde datum ter zitting aanwezig kan zijn, wordt hij vervangen door degene die tot zijn plaatsvervanger is benoemd.
- 12.3 De klager alsmede de betreffende corporatie mogen zich laten vertegenwoordigen en bijstaan. Bij afwezigheid van de klager, dient de vertegenwoordiger te beschikken over een schriftelijke volmacht van klager.
- 12.4 De commissie kan de corporatie verzoeken een onderzoek in te stellen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht en daarover aan haar rapport uit te brengen. Zij geeft daarbij specifiek aan waarover zij nadere informatie wenst. Klager wordt in kennis gesteld van het verzoek.
- 12.5 De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden en/of haar secretaris tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te (doen) stellen. Tevens mag gebruik worden gemaakt van deskundig extern onafhankelijk advies.
- 12.6 De commissie kan de behandeling van de klacht opschorten tot zij de gevraagde informatie heeft verkregen.
- 12.7 Van het op de zitting besprokene wordt schriftelijk verslag opgemaakt. Klager, eventueel zijn gemachtigde en de corporatie ontvangen hiervan een exemplaar.
- 12.8 De commissie deelt klager en corporatie mede op welke termijn zij verwacht haar advies te zullen uitbrengen.

## **Artikel 13**

### **Beraadslaging en advies**

- 13.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar.
  - 13.2 De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken, hetgeen zij voor en tijdens de vergadering aan informatie van partijen heeft vernomen alsmede op overige gebleken feiten en omstandigheden.
  - 13.3 De commissie behandelt de commissiestukken en overige informatie vertrouwelijk.
  - 13.4 De commissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Ieder lid heeft slechts één stem.
  - 13.5 Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand, nadat de behandeling van het geschil is voltooid, brengt de commissie schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de corporatie. Indien de commissie de klacht ongegrond acht kan zij er in het dictum van het advies mee volstaan zulks uit te spreken.  
Klager en zijn gemachtigde ontvangen een kopie van het advies.
  - 13.6 Voor de klager staat te allen tijde een beroep op de burgerlijke rechter open. Klager stelt de commissie van zulk een beroep onmiddellijk op de hoogte.
  - 13.7 Het advies als zodanig is niet openbaar. Klager en de corporatie of derden, mogen het advies slechts openbaar maken wanneer hun belangen daarmee duidelijk zijn gediend en zij door niet-openbaarmaking ernstig in hun belangen zouden worden geschaad.
  - 13.8 De door de commissie behandelde zaken en de uitgebrachte adviezen, kunnen in algemene zin, zonder dat de privacy van de daarbij betrokken personen wordt aangetast, in de openbaarheid
-

worden gebracht.

#### **Artikel 14**

##### **Nieuw besluit van corporatie**

- 14.1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie deelt de corporatie aan de klager schriftelijk en met redenen omkleed mee, of zij naar aanleiding van de behandeling van de klacht maatregelen zal nemen en, zo ja, welke. Een afschrift van deze mededeling zendt de corporatie aan de commissie.
- 14.2 Het advies van de commissie is in zoverre bindend, dat hiervan door de corporatie slechts kan worden afgeweken indien zij dit duidelijk gemotiveerd en op grond van zwaarwegende argumenten, doet.
- 14.3 Indien de corporatie besluit het advies niet op te volgen, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de commissie en aan de klager mede.
- 14.4 Voor de klager staat te allen tijde een beroep op de burgerlijke rechter open. Klager stelt de commissie van zulks een beroep onmiddellijk op de hoogte.

### **HOOFDSTUK IV. VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN HET REGLEMENT, INWERKINGSTREDING**

#### **Artikel 15**

##### **Vaststelling en wijziging, inwerkingtreding**

- 15.1 Dit reglement wordt vastgesteld door de aangesloten corporaties en het bestuur van de bewonersorganisatie, nadat huurders vertegenwoordigd door Altrade, in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
- 15.2 Wijziging van dit reglement vindt slechts plaats, indien geen der deelnemende corporaties of de bewonersorganisatie daartegen bezwaar maakt.
- 15.3 Dit reglement treedt in werking op een nader te bepalen datum, direct nadat door partijen een klachtencommissie is geïnstalleerd. De datum van inwerkingtreding zal nader aan alle belanghebbenden worden bekendgemaakt.

Aldus vastgesteld te Nijmegen d.d. 29 maart 1994, gewijzigd te Nijmegen op 1 december 1996, 1 augustus 2002.

Platform Nijmeegse Woningcorporaties  
Dhr. C.J.J. Strik, voorzitter

Altrade (bewonersorganisatie)  
Dhr. P.C. van de Westeringh, directeur