

**klachten**  
COMMISSIE



WONINGCORPORATIES



▶ Jaarverslag 2011

Postbus 31070  
6503 CB Nijmegen  
024 – 3237611  
[www.kcwregionijmegen.nl](http://www.kcwregionijmegen.nl)  
[info@kcwregionijmegen.nl](mailto:info@kcwregionijmegen.nl)



## ▶ 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.....	6
3.2	▶ Derving woongenot .....	9
3.3	▶ Burenoverlast .....	11
3.4	▶ Oplevering huurwoning .....	12
3.5	▶ Onderhoud.....	16
4.	Financieel.....	18
	Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten.....	19
	Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie .....	20

## 1. ► Voorwoord

Met dit jaarverslag informeert de Klachtencommissie over haar werkwijze en over de inhoud van de door haar behandelde klachten.

Het was een enerverend jaar voor de Klachtencommissie. In het begin van 2011 heeft de Klachtencommissie overleg gehad met de vertegenwoordigers van de verschillende aangesloten corporaties. Dit in het kader van de zienswijze dat de klacht een kans is de relatie tussen de corporatie en haar huurder (verder) te verbeteren. De Klachtencommissie was benieuwd of de woningcorporaties deze zienswijze deelden en of de adviezen in de praktijk tot kwaliteitsverbetering leidden. Tijdens het overleg heeft de Klachtencommissie van de diverse woningcorporaties vernomen wat zij in het algemeen van de kwaliteit van de adviezen vonden. Immers, ook de Klachtencommissie zelf staat uiteraard open voor feedback over de kwaliteit van de afgegeven adviezen.

Tijdens dit overleg werd groen licht gegeven voor de website van de Klachtencommissie, die sinds medio 2011 daadwerkelijk in de lucht is. Dit jaarverslag en het reglement van de Klachtencommissie zijn op deze site te vinden. De corporaties zegden toe op hun websites een link te maken naar de website van de Klachtencommissie zodat de individuele huurders de weg naar de Klachtencommissie weten te vinden.

Uiteraard is met de vertegenwoordigers van de corporaties niet inhoudelijk gesproken over de gegeven adviezen. De klachtencommissie is immers volledig onafhankelijk en probeert bij het formuleren van de adviezen altijd zoveel mogelijk recht te doen aan zowel de belangen van de huurders als de belangen van de betrokken corporatie. De Klachtencommissie is echter geen rechterlijke instantie waar de normale bewijsregels gelden. De procedures van de Klachtencommissie zijn laagdrempelig en voor de betrokken huurder kosteloos. Het advies van de Klachtencommissie is gericht aan de corporatie en betreft de door haar in acht te nemen zorgvuldigheid in relatie tot de klagende huurder. Slechts in hoge uitzonderingsgevallen kent de Klachtencommissie een financiële compensatie toe.

Het oude reglement van de Klachtencommissie is vervangen door een nieuw reglement. Dat heeft voor de klagers en voor de aangesloten corporaties niet zo veel consequenties. Voor de Klachtencommissie zelf wel, nu het aantal leden is uitgebreid tot vijf. Dit leidt er toe dat de Klachtencommissie – voor het eerst in 2012 – in wisselende samenstellingen zitting zal hebben.

Het aantal ingediende klachten in 2011 is toegenomen ten opzichte van 2010. Er zijn 39 klachten binnengekomen bij de Klachtencommissie. In totaal zijn 34 zaken ter zitting van de Klachtencommissie behandeld. De klachten waren in 2011 heel divers, zoals uitgebreid in dit jaarverslag valt te lezen. Opvallend is dat erin 2011 veel meer dan andere jaren klachten binnen kwamen over gebreken aan de woning. Uit die klachten kunnen geen algemene regels worden getrokken, nu het oordeel van casus tot casus verschillend is.

Bij een vermeend gebrek aan de woning is doorslaggevend of en in welke mate de huurder wordt gestoord in zijn/haar huurgenot. Het 'nalekken' van een houten balkon acht de Commissie geen gebrek, de (permanente) aanwezigheid van water in een kruipruimte wel.

De Klachtencommissie zal het jaar 2012 beginnen met twee nieuwe leden. Ook 2012 zal in het teken staan van de 'klacht als kans'.

D.S. de Boorder-Sweerman  
Voorzitter

---

## 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
- ▶ Waardwonen

### 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 2011 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- ▶ Mr. D.S. de Boorder-Sweermann: onafhankelijk voorzitter
- ▶ 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, wat 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 2011 elf maal bijeen.

In het verslagjaar 2011 zijn in totaal 39 klachten bij de commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 31 in 2011 afgehandeld. De overige 8 klachten liepen begin 2012 nog. In 2011 werden tevens 4 klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2010. In totaal werden in 2010 dus 35 klachten behandeld.

De commissie behandelde 25 klachten ter zitting en bracht in al die gevallen een advies uit aan de corporatie. Negen van deze klachten werden gegrond bevonden, 14 ongegrond en 2 gedeeltelijk gegrond. Van de 10 klachten die zonder zitting werden afgehandeld, zijn er 8 na tussenkomst van de Klachtencommissie door de corporatie naar tevredenheid opgelost. Twee klachten werden door de commissie op grond van het reglement niet-ontvankelijk verklaard. De 8 klachten die aan het eind van 2011 nog liepen, komen in het jaarverslag van 2012 aan de orde.

De verdeling van het aantal klachten per woningcorporatie was als volgt:

Corporatie	woningbezit*	in %	klachten	in %
Talis	13.503	34%	21	60%
Portaal	12.340	31%	7	20%
Standvast Wonen	6849	17%	5	14%
WoonGenoot	1436	4%	0	0%
Waardwonen	3762	9%	1	3%
De Gemeenschap	2138	5%	1	3%
	40.028	100%	35	100%

\* het woningbezit is gerelateerd aan de jaarverslagen 2010 van de diverse corporaties

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2011 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, tenzij nadrukkelijk anders vermeld. Omwille van de leesbaarheid zijn de beschrijvingen kort gehouden en daardoor komen soms niet alle nuances van de uitspraak tot uitdrukking.

Een overzicht van de behandelde klachten is als bijlage I opgenomen.

### 3.1 ▶ Incorrecte behandeling

#### ▶ Klacht 11.02.438

Een groep bewoners van een appartementencomplex, dat in 2008 werd opgeleverd, is onaangenaam verrast als zij medio 2010 opeens geconfronteerd wordt met een naheffing van de servicekosten, die dubbel zo hoog uitvallen als het jaar ervoor. In eerste instantie denken de bewoners dat de corporatie een rekenfout heeft gemaakt, aangezien er geen toelichting bij de sterk verhoogde rekening zit, maar bij navraag blijkt dat de corporatie in 2008 vergeten is de elektrakosten voor de halverlichting en de parkeergarage te begroten. Ter zitting blijkt dat het overgrote deel van deze kosten voor rekening komt van de door de brandweer verplicht gestelde ventilatoren in de parkeergarage. De huurders voelen zich hierdoor bekocht, want een aantal van hen maakt geen gebruik van parkeergarage. Bovendien stellen enkele huurders dat zij het appartement niet gehuurd zouden hebben, als zij van tevoren zou hebben geweten hoe hoog de servicekosten waren. Zij kunnen zich deze kosten niet permitteren en voelen zich misleid. De commissie oordeelt dat van misleiding geen sprake is, omdat hiervoor opzet in het spel moet zijn en dit niet het geval is. Er is eerder sprake van dwaling en wel van beide partijen, want hoewel de corporatie zich had moeten realiseren dat aan het in gebruik hebben van een parkeergarage kosten verbonden zijn, geldt hetzelfde voor de bewoners. Ter zitting stelt de corporatie dat zij kosten die daadwerkelijk gemaakt zijn ook inderdaad wil doorberekenen. Wel is er te praten over een betalingsregeling. Ook wordt geopperd om het gebruik van de parkeergarage los te koppelen van het huurcontract. Huurders die geen gebruik van de parkeergarage willen maken zouden er dan in de toekomst ook niet meer voor hoeven te betalen. Dit heeft dan overigens wel als consequentie dat de corporatie die parkeerplaatsen moet verhuren en dat er dan dus externen in het gebouw zullen komen. De commissie is van mening dat dit een uitstekend idee is. Ten aanzien van de communicatie van de corporatie richting de huurders, stelt de commissie dat deze onvoldoende is geweest.

#### ▶ Klacht 11.04.444

Omdat het haar partner niet lukt een afwasmachine aan te sluiten op de bestaande leidingen in de keuken, ziet een huurster zich genoodzaakt de servicedienst van de corporatie in te schakelen. Als zij na afloop de rekening ontvangt, schrikt zij van het bedrag. Zij gaat ervan uit dat de rekening niet klopt, aangezien het aantal door het servicebedrijf gedeclareerde uren hoger is dan de tijd die de monteur volgens haar bij haar thuis geweest is en reclameert hierover bij de corporatie. Deze laat huurster echter weten dat het een gerenommeerd bedrijf betreft waarmee de corporatie al lang samenwerkt en dat de corporatie geen reden ziet om aan het aantal gewerkte uren te twijfelen. Huurster concludeert uit deze reactie dat de corporatie wel twijfelt aan haar integriteit en voelt zich hierdoor geschoffeerd. Dit gevoel wordt nog verergerd als zij – omdat ze de rekening van de reparatie niet betaalt – aanmaningen ontvangt en uiteindelijk een brief over schuldhelpverlening. Ter zitting legt de corporatie uit dat de onderhoudsbussen van het servicebedrijf zijn uitgerust met een tijdsregistratiesysteem. De gegevens uit dit systeem stemmen overeen met de gegevens die de monteur in zijn PDA heeft genoteerd. De corporatie geeft overigens toe dat de communicatie met huurster beter had gekund. De Commissie is het met dit laatste eens, maar ziet daarin geen reden de klacht van huurster gegrond te verklaren, nu aanneemelijk is gemaakt dat de gefactureerde tijd inderdaad besteed is aan de werkzaamheden bij huurster.

#### ▶ Klacht 11.05.445

Een huurder voelt zich door de corporatie incorrect behandeld, omdat die hem niet wil toestaan zijn zoon als medehuurder op de huurovereenkomst bij te laten schrijven. Hoewel de zoon al tien jaar een koopappartement bezit, heeft hij al die tijd hij feitelijk bij zijn ouders gewoond, eerst als mantelzorg voor zijn ouders, maar de laatste tijd vooral omdat hij zelf met ernstige lichamelijke en psychische klachten kampt. Het appartement werd tien jaar geleden gekocht omdat de corporatie de zoon te verstaan had gegeven dat medehuurderschap niet mogelijk zou zijn. De zoon verblijft echter nooit in het appartement en inmiddels, zo heeft vader

begrepen, zijn de regels omtrent het bijschrijven van een kind gewijzigd. Ter zitting verklaart de betrokken woonconsulent dat dit laatste inderdaad het geval is. Als er sprake is van een duurzaam gemeenschappelijke huishouding van tenminste twee jaar kan een kind onder bepaalde omstandigheden worden bijgeschreven op de huurovereenkomst van zijn ouders. Echter, de zoon staat volgens de gemeentelijke basisadministratie pas 10 maanden op het adres van zijn ouders ingeschreven. De woonconsulent achtte een gang naar de rechter daarom niet zinvol. De voorzitter van de commissie wijst de woonconsulent erop dat de rechter haars inziens de feitelijke situatie zal beoordelen, niet de administratieve, en dat het dus wel degelijk zin heeft een dergelijke aanvraag te doen. De commissie oordeelt dat de klacht van de huurder gegrond is voor wat betreft het feit dat hij niet correct is voorgelicht over mogelijkheden om zijn zoon op de huurovereenkomst te laten bijschrijven.

► Klacht 11.06.449

Een huurder wendt zich tot de Commissie omdat hij van mening is dat de corporatie niet netjes omgaat met zijn verzoeken tot huisbewaarderschap. Onlangs is hem een verzoek tot huisbewaarderschap geweigerd, waardoor hij een baan in het buitenland niet heeft kunnen aanvaarden. Een medewerkster van de corporatie heeft hem gezegd dat er geen verzoeken van hem meer in behandeling zullen worden genomen, aangezien huurder in het verleden al meerdere malen een huisbewaarderschap is toegestaan en regelmatig huisbewaarderschap niet strookt met de essentie van een huurovereenkomst. Ter zitting blijkt dat de laatste aanvraag tot huisbewaarderschap van klager is afgewezen, omdat deze niet aan de criteria voldeed. Zo werd de aanvraag te laat ingediend en ontbraken essentiële stukken. De corporatie geeft aan nieuwe aanvragen voor huisbewaarderschap van klager in de toekomst te zullen honoreren, indien ze aan de criteria voldoen. De Commissie constateert dat de corporatie vrij is eigen beleid vast te stellen inzake het al dan niet honoreren van huisbewaarderschap en dat dit



beleid door de corporatie consistent is toegepast. Nu de corporatie heeft toegezegd toekomstige aanvragen van de huurder volgens de gebruikelijke criteria in behandeling te zullen nemen, hoeft hierover bij huurder geen onzekerheid meer te zijn. De Commissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

► Klacht 11.02.433

Een huurster vindt het onterecht dat de woningcorporatie weigert haar een vergoeding te geven voor een rolgordijn dat niet meer past, nadat de corporatie het dakraam in het kader van onderhoud heeft vervangen door een nieuw dakraam met andere afmetingen. Mevrouw vindt dit des te schrijnender aangezien zij weet dat een andere huurster wel een vergoeding heeft gehad voor het rolgordijn dat zij moest vervangen. De commissie is van mening dat mevrouw op zich geen recht heeft op een vergoeding, maar aangezien ter zitting bleek dat mevrouw wellicht wél een vergoeding van de corporatie zou hebben gehad, als zij van tevoren had aangegeven dat zij het dakraam alleen maar wilde indien zij het gordijn vergoed zou krijgen, oordeelt de commissie in dit geval anders. Immers de aannemer had zich – tegen de bij de corporatie geldende regels in - zonder voorafkondiging direct bij mevrouw gemeld voor de renovatie, waardoor zij zo overvallen werd dat niet van haar in redelijkheid verwacht kon worden dat zij de tegenwoordigheid van geest had om direct aan te geven dat zij alleen een nieuwe dakraam wilde als haar rolgordijn vergoed zou worden. In dit geval acht de commissie de klacht van huurster daarom gegrond en zij adviseert de corporatie mevrouw een vergoeding van € 50 te geven.

► Klacht 11.09.453

Een man meldt zich namens zijn schoonmoeder, bij wie hij inwoont, met een klacht over een corporatie die zich niet menselijk zou opstellen bij het innen van een huurschuld. Navraag bij de corporatie leert dat de man met zijn vriendin en kind zonder toestemming van de corporatie in de woning zijn betrokken. Bovendien blijkt de huurschuld in handen van de deurwaarder te zijn gegeven. Vanwege dat laatste verklaart de commissie verklaart de klacht op grond van artikel 8 van het Reglement niet-ontvankelijk.

► Klacht 11.10.456

Een corporatie biedt een echtpaar aan hun huurwoning te kopen onder toepassing van de zogenaamde Koopgarantregeling. Dit houdt onder meer in dat de huurders de woning relatief voordelig kunnen kopen, maar dat zij, nadat zij eigenaar geworden zijn, de woning alleen terug kunnen verkopen aan de corporatie. Huurders willen de woning graag kopen, maar zijn het er niet mee eens dat zij door de corporatie verplicht worden de diensten af te nemen van een extern adviesbureau, dat daarvoor op voorhand € 1785 aan kosten in rekening brengt. Ter zitting wordt duidelijk dat de diensten geleverd worden op grond van een overeenkomst tussen de corporatie en de dienstverlener en dat de diensten vooral betrekking hebben op de fase waarin de kopers de woning eventueel terug willen verkopen aan de corporatie. De kosten dienen echter reeds bij aankoop van de woning door de huurders worden voldaan. De commissie oordeelt dat de constructie die de corporatie gekozen heeft weinig transparant is en dat het niet volledig duidelijk is welke diensten de koper voor dit bedrag mag verwachten. Verder acht de commissie het bezwaarlijk dat op voorhand betaald moet worden voor diensten waarvan het nog maar de vraag is of die in de toekomst daadwerkelijk geleverd zullen worden. De commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie aan klagers geen kosten in rekening te brengen voor deze dienstverlening.

► Klacht 11.10.457

Een echtpaar ontvangt bericht dat er renovatiewerkzaamheden aan hun woning gepland zijn, waarvoor zij thuis moeten zijn. Dit komt hen in verband met een geplande lange vakantie niet uit, maar het blijkt niet mogelijk de renovatie op een andere datum te plannen. De man van het echtpaar komt daarom speciaal van zijn vakantiebestemming terug naar Nederland voor de renovatie. Echter eenmaal thuis, blijkt de renovatie te zijn verschoven naar een latere datum. Het echtpaar eist van de corporatie een vergoeding van de door hen voor niets gemaakte kosten, maar de corporatie geeft daar geen reactie op. Wanneer de klacht via de commissie wordt doorge-

---

stuurd naar de corporatie, verwijst deze door naar de onderaannemer. Deze biedt het echtpaar een tegemoetkoming in de kosten aan van € 500,- waarna het echtpaar de klacht als afgehandeld beschouwt.

► Klacht 11.11.463

Een huurder meent dat hij niet correct behandeld is door de woningcorporatie omdat deze hem een negatieve huurdersverklaring heeft verstrekt. Hierdoor kan klager geen woning meer huren in de regio en is hij dakloos. Ter zitting verklaart de corporatie dat de negatieve huurdersverklaring het gevolg is van het feit dat klager jarenlang ernstige burenoverlast heeft veroorzaakt op zijn laatste adres. De corporatie was bezig een dossier samen te stellen om tot een uithuiszetting te komen, maar dit is uiteindelijk niet geëffectueerd, omdat klager de woning na een echtscheiding verliet. De corporatie geeft aan dat klager zijn woonprobleem zelf kan oplossen. Immers klager heeft voldoende meettijd om in aanmerking te komen voor een huurwoning en de corporatie heeft ruim een half jaar geleden al aangegeven dat zij klager wel een woning wil verhuren, mits deze bereid is daar begeleiding bij te zoeken. De commissie oordeelt dat de corporatie zorgvuldig gehandeld heeft in deze kwestie en dat de klacht ongegrond is.

## 3.2 ► Derving woongenot

► Klacht 11.01.430

Een huurder beklaagt zich bij de commissie over een roetprobleem en tocht in zijn woning. Ter zitting geven klagers diverse voorbeelden hoe het roetprobleem zich in hun woning manifesteert. Zo is er een dag na het lappen van de ramen al weer roetaanslag op de ramen en zijn diverse recent aangeschafte witte keukenapparaten inmiddels vergrijsd. De corporatie heeft het probleem in de woning door een extern bureau laten onderzoeken, echter de conclusies zijn niet eenduidig. Verwezen wordt naar 'fogging' en aanbevolen wordt om beter te ventileren en schoon te maken. De mechanische ventilatie wordt op initiatief van de corporatie gecontroleerd en in orde bevonden. De CV-installatie wordt volgens het reguliere onderhoudsschema onderhouden. De corporatie geeft aan eigenlijk niet goed meer te weten wat zij verder nog zou moeten doen, behalve wellicht een onderzoek naar eventueel vocht in de woning. Op verzoek van de commissie wordt dit onderzoek uitgevoerd en uit het onderzoeksresultaat blijkt dat er de woning onvoldoende verwarmd en geventileerd wordt. De commissie verklaart de klacht van huurder hierop ongegrond met het verzoek aan de corporatie om nog eens duidelijk uitleg te geven over het belang van een goede ventilatie en hoe dit te realiseren. Ter zitting had de huurder ook aangegeven dat de tocht in zijn woning zijns inziens het beste bestreden kon worden door dubbele beglazing aan te brengen. De commissie onderschrijft deze visie, maar is in tegenstelling tot de huurder van mening dat de corporatie dit niet kosteloos hoeft uit te voeren. De corporatie heeft een standaardregeling waarbij huurders dubbel glas kunnen laten aanbrengen tegen huurverhoging. De commissie stelt dat huurder van deze regeling gebruik kan maken.

► Klacht 11.02.437

Twee maanden voordat een echtpaar een woning huurt, constateren zij diverse reparatiepunten die zij direct aan de corporatie melden. Wanneer zij hun woning betrekken is een aantal van deze punten echter niet opgelost. Het betreft onder meer een lekkage op zolder, de kruipruimte die telkens vol water staat, een afbrokkende asbesthoudende muur binnenshuis en ontbrekende c.q. verouderde tochtstrippen. De corporatie is slecht bereikbaar en hoewel zij telkens belooft dat er actie ondernomen wordt, zijn de klachten na anderhalf jaar nog steeds niet opgelost. Als de commissie de klacht doorstuurt naar de corporatie laat deze weten de klacht intern op te willen pakken. Echter na een half jaar blijkt dat een aantal klachten nog steeds niet is opgelost en er wordt een zitting ingepland. Dan blijkt dat de asbestmuur weliswaar verwijderd is, maar dat de afzuigkap als gevolg daarvan zes maanden niet bruikbaar is geweest en volgens de monteur bleek bovendien dat

.....

hij verouderd was. De kruipruimte staat nog steeds vol water en bij de voordeur tocht het, doordat deze scheef staat. De commissie oordeelt dat de corporatie ernstig in gebreke is gebleven, zowel in het daadwerkelijk oplossen van de klachten als in de communicatie daarover. Zij adviseert de corporatie alle resterende klachten binnen één maand op te lossen, de klagers ruimhartig te vergoeden voor zowel hun materiële als immateriële schade en een bouwkundig rapport te laten opstellen, zodat klagers weer vertrouwen in de technische staat van hun woning kunnen krijgen.

► Klacht 11.03.441

Een echtpaar meldt zich bij de commissie omdat zij ernstige vochtproblemen in hun woning hebben ervaren. De klacht van het echtpaar is driedelig. In de eerste plaats blijkt het uitermate lastig met de corporatie een regeling te treffen ter compensatie van de materiële schade. Daarnaast claimt het echtpaar immateriële schade, omdat de herstelwerkzaamheden die de corporatie liet uitvoeren zeer langzaam verliepen. Aangegeven was dat de werkzaamheden drie weken zouden beslaan, maar dit werd uiteindelijk ruim vier maanden. Al die tijd kon het gezin de woning niet goed gebruiken. In de woonkamer stonden alle meubels in het midden bijeen. Alle kleinere spullen zaten in dozen. De douche was twee weken in het geheel niet bruikbaar en later kon er weliswaar gedoucht worden, maar bleven de wanden afgedekt met zeil. In de keuken kon niet worden gekookt en er werd door het hele huis heen gewerkt. Het derde aspect van hun klacht betreft dat de corporatie geen toezicht heeft gehouden op de werkzaamheden en dat er geen eindinspectie is geweest. De lekkage op het dak is niet verholpen en er zijn al weer kleine vochtplekken te zien in de slaapkamer. Ter zitting, waar alleen klagers verschijnen en de corporatie ervoor kiest zich niet te laten vertegenwoordigen, blijkt dat de materiële schade inmiddels is afgehandeld door de verzekeraars van klagers en de corporatie. Wat resteert is de immateriële schade en de angst van het echtpaar dat het vochtprobleem binnenkort weer de kop op zal steken met alle gevolgen van dien. De commissie oordeelt dat huurders weliswaar enige mate van hinder voor lief moeten nemen als er in hun woning noodzakelijke werkzaamheden moeten worden verricht, maar dat dit in het geval van deze klagers onnodig lang heeft geduurd. Bovendien verwijt de commissie de corporatie dat deze onvoldoende toezicht heeft gehouden en geen eindinspectie heeft uitgevoerd. De commissie verklaart de klacht van het echtpaar gegrond en adviseert de corporatie de derving van het woongenot van het echtpaar te compenseren met de helft van drie maanden huur. Daarnaast adviseert de commissie de corporatie om alsnog een eindinspectie uit te voeren en eventuele restpunten op te lossen. De commissie betreurt het dat de corporatie het niet nodig geacht heeft ter zitting te verschijnen.

► Klacht 11.06.448

Een huurder beklagt zich over het feit dat hij al een jaar hinder ondervindt van een lekkage vanuit de woning boven hem. Hij kan daardoor geen gebruik maken van het toilet, zonder dat er druppels op hem vallen. Daarnaast ervaart deze huurder overlast van zijn bovenbuurman die volgens hem laminaat in de woning heeft gelegd, waar hij hardhandig overheen loopt. Ook heeft de huurder veel last van 'knallende waterleidingen'. Nadat de commissie de klacht doorstuurt naar de corporatie lost deze de lekkage op en biedt een financiële compensatie aan voor de geleden schade, echter aan de overlast van de buurman wordt niets gedaan en ook niet aan de knallende waterleidingen. Ter zitting verklaart de corporatie dat het oplossen van de lekkage zo veel tijd nam, omdat de bovenbuurman niet wilde meewerken, maar toen dit uiteindelijk toch gebeurde en de corporatie in de woning van de bovenbuurman werd toegelaten, bleek dat er geen laminaat op de vloer lag maar zeil. Daar kan de corporatie niet tegen optreden. Het probleem met de knallende waterleidingen heeft de corporatie laten onderzoeken door een installatiebedrijf dat tot de conclusie kwam dat het probleem alleen op te lossen is met ingrijpende en zeer kostbare maatregelen. De commissie oordeelt dat het van belang is een beter beeld te krijgen van de geluidsoverlast en verzoekt de corporatie daar een meting naar uit te voeren. Ook adviseert zij de corporatie de bovenbuurman fermer aan te spreken op de kennelijke overlast. Enkele weken nadat het advies is verstrekt laat de corporatie weten dat zij geen geluidsmeting laat uitvoeren omdat extern advies heeft uitgewezen dat dit soort geluid niet betrouwbaar te meten is. Wél zullen er waterslagen worden aangebracht

.....

bij de veroorzakers van de knallen. De corporatie verwacht dat dit het probleem van klager zal oplossen. Ten aanzien van de overlastveroorzakende buurman heeft de corporatie het dossier bekeken. Daaruit bleek dat er slechts één klacht over deze buurman, ingediend en wel door klager zelf, die deze klacht later weer heeft ingetrokken. Op basis hiervan ziet de corporatie geen grond de buurman aan te spreken. Zij adviseert klager om schriftelijk melding te maken bij de corporatie als hij overlast ervaart, zodat de corporatie dan op dat moment gericht actie kan ondernemen.

► Klacht 11.10.458

Een huurster dient een klacht in omdat zij na een regenbui geen gebruik kan maken van haar balkon. Er druppelt dan water van het bovengelegen balkon op het hare. Ter zitting legt de corporatie uit dat dit te maken heeft met het ontwerp, waarin gekozen is voor een constructie met houten delen. Voor dit ontwerp is een bouwvergunning afgegeven, waar de corporatie niet zo maar van af kan wijken. Bovendien is het gezien de omvang van het complex waar deze balkons zijn aangebracht ook in financiële zin geen optie om dit aan te passen. De commissie verklaart de klacht van mevrouw ongegrond, aangezien het niet gaat om een gebrek aan de woning.

### 3.3 ► Burenoverlast

► Klacht 10.03.413

Een huurder heeft al enkele jaren last van een boom in de tuin van de achterburen. De boom staat slechts 70 centimeter buiten de erfgrens en maakt het door de overhangende takken onmogelijk om een deel van de tuin te gebruiken. Daarnaast scheidt de boom een klevrige vloeistof af. Huurder heeft al verschillende keren geprobeerd met zijn buurman tot een vergelijk te komen, maar de situatie is inmiddels geëscaleerd en huurder weigert verder met de buurman te praten. Huurder verwijt de corporatie onvoldoende krachtdadig te zijn opgetreden tegen de overlast die hij ervaart. De corporatie heeft diverse pogingen tot bemiddeling ondernomen, waaraan beide partijen niet wensen mee te werken. Ter zitting blijkt dat de corporatie met de burens wel tot afspraken is gekomen over het onderhoud van de boom, maar naleving van die afspraken niet heeft afdwongen. De commissie is van oordeel dat de corporatie op zich voldoende haar best heeft gedaan om de ruziënde partijen nader tot elkaar te brengen en dat de corporatie gelijk heeft als zij stelt dat huurder gerechtigd is zelf de takken te verwijderen waar hij overlast van ondervindt. Echter, op het moment dat de corporatie afspraken maakte met de buurman over het onderhoud van de boom, had huurder van de corporatie mogen verwachten dat deze de naleving van die afspraken zou afdwingen. Nu dit niet is gebeurd, acht de commissie de klacht van huurder gegrond. Wel tekent de commissie hierbij aan dat huurder geen sterke beurt maakt door alle bemiddelingspogingen van de corporatie af te wijzen.

► Klacht 10.11.427

Een huurster meldt zich bij de Klachtencommissie omdat zij overlast ervaart van drie berkenbomen in de tuin van één van haar burens. Zij geeft aan dat zijzelf, maar vooral haar medeburen last hebben van bladafval en verminderde lichtinval. Huurster wil dat de corporatie de huurders met de berkenbomen in hun tuin aanspreekt op onderhoud, temeer daar de bomen een gevaar zouden vormen voor het bezit van de corporatie. Zij is van mening dat de corporatie haar klacht onvoldoende serieus neemt en zich te weinig inspent om huur burens op het onderhoud van hun bomen aan te spreken. Ter zitting verzoekt de commissie de corporatie te onderzoeken of er gronden zijn op basis waarvan de corporatie de huurder in kwestie kan aanspreken op het onderhoud van zijn bomen en bovendien te spreken met de omwonenden. De corporatie laat een onderzoek uitvoeren naar de staat van de bomen door een extern bureau waaruit blijkt dat de bomen geen gevaar opleveren. Uit

.....

een gesprek met omwonenden blijkt dat deze begrip kunnen opbrengen voor het feit dat bomen nu eenmaal wat bladafval en vermindering van lichtinval met zich meebrengen. De corporatie geeft aan dat zij desondanks de huurder zullen aanspreken op het onderhoud van de bomen. De commissie oordeelt dat de corporatie zich voldoende inspanssen heeft om de klacht van huurster op te lossen en verklaart haar klacht ongegrond.

► Klacht 11.05.446

Twee afzonderlijke huurders in een appartementencomplex beklagen zich bij de commissie over het feit dat de corporatie het twee andere bewoners van het complex toestaat hun scootmobiel in de centrale hal te parkeren. Zij stellen dat de corporatie haar eigen beleid, dat niet toestaat dat er rijwielen, kindervagens en dergelijke in de hal worden geparkeerd, hiermee ondergraaft. Zij zijn daarnaast bang dat de veiligheid in het geding komt door deze obstakels en bovendien zijn zij van mening dat hun complex de uitstraling van een 'bejaardenflat' krijgt en daarmee wensen zij niet te worden geassocieerd. Ter zitting constateert de commissie dat de corporatie een zorgvuldige afweging heeft gemaakt om in dit geval af te wijken van het algemene parkeerverbod in de hal. Daarbij is meegewogen dat de corporatie haar sociaal-maatschappelijke taak onder andere invult door extra zorg te geven aan kwetsbare mensen die daardoor in de gelegenheid worden gesteld zo lang mogelijk in hun eigen omgeving te blijven wonen. Voor de veiligheid van de bewoners hoeft niet gevreesd te worden, aangezien de brandweer de opstelplaatsen van de scootmobiele in kwestie heeft gecontroleerd en goedgekeurd. De commissie acht het feit dat klagers verminderd woongenot zouden ervaren doordat hun complex een 'bejaardenuitstraling' heeft niet dusdanig ernstig dat hiervoor andere bewoners in hun woongenot zouden moeten worden beperkt. De commissie verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht 11.10.462

Een echtpaar dient een klacht in over het feit dat zij ernstige overlast ervaren van hun buurman. De corporatie zou hier te weinig aan doen. Ter zitting blijkt dat de corporatie zich wel degelijk inspanssen heeft om het conflict in kaart te brengen en de gemoederen te laten bedaren, maar aangezien bewoners elkaar over en weer beschuldigen en er sprake is van relatief vage klachten als 'elkaar aanstaren' kreeg de corporatie geen vinger achter de problematiek en kwam een poging tot groepsbemiddeling niet van de grond. Ter zitting stellen de dochter en schoonzoon van klagers zich bedreigend op richting de medewerkers van de corporatie. De commissie oordeelt dat de corporatie zich voldoende inspanssen heeft om het probleem op te lossen, maar dat daarover wellicht wel iets duidelijker had kunnen worden gecommuniceerd. De klacht wordt ongegrond verklaard en de commissie adviseert klagers om een overlastdagboek bij te houden, zodat de corporatie aan de hand daarvan eventueel later alsnog maatregelen kan treffen. Ook wordt in het advies meegenomen dat het uiten van dreigementen in de richting van corporatiemedewerkers wat de commissie betreft onacceptabel is.

## 3.4 ► Oplevering huurwoning

► Klacht 10.12.428

Na een renovatie heeft een huurder problemen met de afvoer van zijn douche. Het water loopt zo langzaam weg dat het over de drempel de gang in loopt. Huurder doet direct mondeling zijn beklag bij medewerkers van zowel de corporatie als de aannemer die allen nog ter plekke op het renovatieproject aanwezig zijn. De corporatie laat de aannemer diverse malen naar het probleem kijken zonder dat het wordt opgelost en telkens opnieuw geeft huurder aan dat hij niet kan douchen. Na zes tot zeven mislukte reparatiepogingen breekt de aannemer op verzoek van de corporatie de vloer open en wordt het probleem alsnog opgelost. Huurder stelt dat de afvoer niet goed was aangelegd, echter de aannemer betwist dit. Huurder heeft een jaar lang gedoucht bij een kennis en heeft hiervoor een vergoeding betaald. Hij wil hiervoor een schadevergoeding van de corporatie.

.....

De corporatie stelt zich op het standpunt dat huurder hiervoor niet in aanmerking komt omdat hij niet schriftelijk heeft aangegeven dat hij niet kon douchen en er bovendien een 'huiskamerwoning' beschikbaar was tijdens de renovatie waar huurder had kunnen douchen. De commissie is van mening dat huurder niet verweten kan worden dat haars inziens niet expliciet schriftelijk heeft gemeld dat hij niet kon douchen, aangezien hij dat al diverse malen daarvoor mondeling had aangegeven en dit bekend mocht worden verondersteld bij de corporatie. De commissie acht de klacht van huurder dan ook gegrond en adviseert de corporatie huurder een schadevergoeding van € 100,- toe te kennen.

► Klacht 10.12.429

Een huurder wendt zich tot de commissie met een aantal klachten omtrent de oplevering van zijn woning. In zijn algemeenheid constateert hij dat de corporatie zich niet aan het eigen klachtenreglement houdt, doordat er geen klachtenfunctionaris is aangewezen. Daarnaast heeft hij diverse technisch klachten over zijn woning. Onder andere stelt hij dat de elektrische installatie niet conform de geldende norm is. Daarnaast beklagt hij zich over het feit dat zijn woning als enige in het blok niet gerenoveerd is, maar dat hij toch dezelfde huur betaalt als de overige bewoners. Ter zitting blijkt dat alle technische klachten inmiddels door de corporatie opgelost zijn. Alleen het verzoek van klager om een dauerluft is nog niet gehonoreerd. Dit betreft een extra voorziening waarvoor de technisch beheerder toestemming moest vragen. Dit is inmiddels gebeurd en de dauerluft zal worden geplaatst. Het niet beschikbaar zijn van een klachtenfunctionaris wordt door de corporatie weersproken. Deze functie wordt door diverse personen bij de corporatie neergelegd al naar gelang de aard van de klacht. Over de technische installatie merkt de corporatie op dat deze weliswaar verouderd is, maar voldoet aan de geldende norm. Zij zal huurder hiervan een conformiteitsverklaring doen toekomen. De commissie verklaart de klacht van huurder ongegrond, nu alle technische klachten zijn opgelost en de corporatie blijkt te beschikken over meerdere klachtenfunctionarissen. Het feit dat klagers woning als enige niet gerenoveerd is in zijn blok acht de commissie niet relevant, aangezien klager de woning heeft geaccepteerd in de staat waarin deze verkeerde. Kort na het verzenden van het advies blijkt dat de elektrische installatie toch niet voldoet aan de norm. Door een communicatiefout bij het installatiebedrijf is de corporatie hiervan niet op de hoogte gesteld. De commissie herzielt haar advies en verklaart de klacht voor wat betreft de elektrische installatie alsnog gegrond. Hieraan zijn voor de corporatie geen consequenties verbonden, aangezien de corporatie te goeder trouw heeft gehandeld en na het ontdekken van de fout alsnog opdracht heeft gegeven de installatie met spoed aan te passen.

► Klacht 11.01.431

Bij het betrekken van zijn nieuwe woning constateert de huurder een flink aantal gebreken aan de woning. Huurder stuurt hierover een brief naar de corporatie. Wanneer hij na enkele weken nog geen reactie heeft ontvangen doet hij vele pogingen om telefonisch contact te krijgen met de verantwoordelijke opzichter en hij bezoekt de woonwinkel, echter de opzichter reageert niet. Pas bij het achtste telefoontje blijkt de opzichter toevallig aanwezig te zijn en verwijst deze de huurder door naar de aannemer. De huurder neemt hier geen genoegen mee en schakelt de klachtencommissie in. Nadat de Klachtencommissie de klacht doorstuurt naar de corporatie pakt een woonconsulent het probleem adequaat op. Zij biedt haar excuses aan voor de miscommunicatie en maakt afspraken met huurder over de manier waarop de gebreken in de woning zullen worden opgelost. Op twee schriftelijke verzoeken van de commissie aan de huurder om te laten weten of zijn klacht hiermee naar tevredenheid is afgehandeld komt geen reactie, waarna de commissie het dossier sluit.

► Klacht 11.02.432

Een huurster meldt zich bij de commissie omdat de corporatie de gebreken die zij heeft geconstateerd bij het betrekken van haar huurwoning niet oplost, dan wel veel te laat oplost. Op telefonisch door haar ingediende klachten wordt laks gereageerd en op een schriftelijk ingediende klacht krijgt zij geen antwoord. De commissie stuurt haar klacht door naar de corporatie. Deze lost de klachten van mevrouw uiteindelijk naar tevredenheid

---

op en crediteert twee weken huur als compensatie voor de overlast. Voor het zover is, moet de corporatie echter wel diverse keren tot actie gemaand worden door de commissie.

► Klacht 11.02.435

Een huurder is van mening dat de corporatie bij de oplevering van zijn huurwoning tekort is geschoten, aangezien de tuin niet is aangelegd en er onvoldoende grond in aanwezig is. In de voortuin zitten twee diepe kuilen en aan de achterzijde is het niveau van de tuin in zijn geheel niet hoog genoeg. De huurder schat dat er drie kuub grond nodig is om de tuin op een aanvaardbaar niveau te krijgen. De corporatie legt ter zitting uit dat de woning voorheen in gebruik was als beheerderskantoor van de corporatie en dat de tuin dusdanig verwilderd was dat deze is leeggehaald, zoals gebruikelijk is in dergelijke situaties. Daarbij is echter geen grond verwijderd. De corporatie zegt toe ongeveer 0,3 kuub grond aan te zullen leveren om de gaten in de voortuin te vullen, echter de huurder neemt hier geen genoegen mee en eist een uitspraak van de commissie. De commissie oordeelt dat een kale en dieper dan gebruikelijk liggende achtertuin op zich geen gebrek vormt op grond waarvan de huurder een aantasting van zijn woongenot kan claimen. De klacht wordt ongegrond verklaard.

► Klacht 11.02.436

Wanneer een huurder na 50 jaar zijn huurwoning verlaat, wordt hij onaangenaam verrast door de kosten die de corporatie hem in rekening brengt voor het in oude staat herstellen van de woning. Met name een post van € 625 voor het verwijderen van lampen, railzen, hordeuren en kledinghangers is hem een doorn in het oog, omdat deze werkzaamheden al door zijn zoon zijn uitgevoerd. Ook een andere post, € 425 voor een grote en kleine afvalcontainer wordt door hem betwist, aangezien één van deze containers volgens zijn zoon die naast hem woonde, volgegooid werd door een andere aannemer. Ter zitting biedt de corporatie haar excuses aan voor de rommelige communicatie. De post van € 625,- is weliswaar begroot, maar niet daadwerkelijk in rekening gebracht. De overige kosten zijn, juist omdat de huurder de woning al zo lang bewoonde, zo laag mogelijk gehouden en er is voor ongeveer € 1000 aan herstelwerkzaamheden uitgevoerd die niet zijn doorberekend. Omdat er een volière afgebroken moest worden, waaronder onverwachts toch een fundering bleek te zitten, zijn er inderdaad twee containers nodig geweest om alle puin dat daarbij vrij kwam af te voeren. De commissie oordeelt dat uit de verklaring van de corporatie blijkt dat aan de bezwaren van de huurder wel degelijk tegemoet is gekomen. De commissie merkt daarbij wel op, dat een betere communicatie van de zijde van de corporatie er wellicht voor had kunnen zorgen dat de rekening voor de huurder beter te accepteren zou zijn geweest.

► Klacht 11.03.439

Wanneer huurders van een corporatie hun nieuwe woning betrekken zijn zij teleurgesteld door het opleveringsniveau. De keuken is veel minder mooi dan de keuken die zij achterlieten hun vorige huurwoning en de tegels verschillen onderling van kleur, de groepenkast moet worden aangepast om al hun elektrische apparatuur aan te kunnen en zij vinden het niet prettig dat hun nieuwe woning standaard een bad heeft in plaats van een douche. Ook blijkt de vloer bij het leggen van een nieuwe vloer vol gaten en kuilen te zitten. Zij verzoeken de corporatie deze zaken op te lossen, maar de corporatie weigert dat omdat de woning aan de basiseisen voldoet. Huurders krijgen de indruk dat er sprake is van willekeur omdat bij één van hun bureaus het bijvoorbeeld wel toegestaan was de pui tussen hun woonkamer en de hal permanent te verwijderen, terwijl zij deze pui moeten bewaren. Ter zitting legt de corporatie uit dat zij een handboek hebben waarin precies staat aangegeven aan welke eisen de woning moet voldoen bij oplevering en wat wel en niet acceptabel is, bijvoorbeeld qua kleurverschil in een tegelwand. De woning van huurders voldoet aan deze eisen. Van willekeur is bovendien geen sprake. Er kunnen redenen zijn waarom een pui in de ene woning bewaard moet blijven en in de andere woning niet. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de staat van onderhoud. De Commissie oordeelt dat de woning voldoet aan de basiskwaliteit en dat de corporatie haar eigen beleid correct heeft toegepast en verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht II.04.443

Een huurder vindt dat de oplevering van zijn huurwoning bij de beëindiging van de huur rommelig verloopt. Hij verwijt de corporatie dat deze geen duidelijke checklist hanteert en voelt zich onder druk gezet om te tekenen voor nog uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden, die door de opzichter worden begroot op € 200,-. Hij twijfelt over de noodzaak om nog vier uur schoonmaakwerkzaamheden in de woning te laten uitvoeren, te meer daar de woning direct na zijn vertrek grondig zal worden gerenoveerd. Vier maanden na de oplevering heeft huurder nog steeds geen eindafrekening ontvangen. Na de betrokkenen ter zitting te hebben gehoord concludeert de commissie dat het de corporatie op zich een duidelijke procedure heeft gehanteerd voor de oplevering van de woning. Echter de communicatie van de zijde van de corporatie zowel tijdens de eindinspectie als daarna is naar het oordeel van de commissie wel voor verbetering vatbaar. Zo had de corporatie tijdig een correcte factuur aan huurder moeten sturen. Nu deze factuur na vier maanden nog niet verstuurd blijkt en er bovendien sprake is van een grondige renovatie, gaat de commissie ervan uit dat er geen schoonmaakwerkzaamheden zijn uitgevoerd en huurder hier dus ook geen rekening meer voor zal ontvangen. De klacht van huurder wordt gedeeltelijk gegrond verklaard.

► Klacht II.04.444

Wanneer een huurster haar nieuwe woning betreft stelt zij samen met de corporatie vast dat er verschillende reparatie- en onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Echter, drie maanden daarna zijn deze werkzaamheden nog steeds niet uitgevoerd en de communicatie met de corporatie verloopt zeer moeizaam. Huurster trekt bij de corporatie aan de bel die toegeeft dat er inderdaad het een en ander misgegaan is en biedt huurster een compensatie aan voor het gederfde woongenot ter hoogte van drie weken huur. Huurster vindt dit onvoldoende en legt de zaak voor aan de Commissie. Nadat deze de zaak eerst aan de corporatie ter afhandeling heeft aangeboden, gaan corporatie en huurster nogmaals met elkaar in gesprek. De corporatie biedt huurster dit maal een bedrag van € 835 aan ter compensatie. Huurster gaat hiermee akkoord en de Commissie sluit het dossier. Huurster geeft aan het zeer op prijs te hebben gesteld dat de communicatie met de corporatie weer op gang gekomen is en dat de opzichter een en ander in een persoonlijk gesprek heeft toegelicht.

► Klacht II.05.447

Wanneer een huurster de huur van haar woning opzegt, spreekt zij met de opzichter af dat hij haar zal bellen als de nieuwe huurder bekend is, zodat zij met die nieuwe huurder afspraken kan maken over diverse over te nemen goederen. Echter, door een miscommunicatie bij de corporatie wordt mevrouw pas enige tijd nadat de nieuwe huurder in de woning zit gebeld. Mevrouw is van mening dat haar onderhandelingspositie hierdoor teniet is gedaan waardoor zij minder heeft ontvangen voor de overgenomen spullen dan volgens haar mogelijk was. Zij eist dat de corporatie het verschil bijpast. Ter zitting legt de corporatie uit dat het voortdurend schipperen is tussen flexibel zijn en huurders dus zoveel mogelijk tegemoet komen of strak de hand houden aan de regels. De regels zeggen immers dat de woning leeg moet worden opgeleverd. Was deze regel strak aangehouden, dan had de corporatie geen enkel probleem gehad. Nu zij geprobeerd heeft aan mevrouws wensen tegemoet te komen, is er een probleem ontstaan toen daarbij een vergissing werd gemaakt. De commissie oordeelt dat de klacht van mevrouw ongegrond is, daar de corporatie uitgebreid excuses heeft aangeboden en bovendien heeft aangeboden de spullen van mevrouw zelfs nog nadat de nieuwe huurder in de woning zat op eigen kosten te verwijderen en aan mevrouw te overhandigen. Dit aanbod is echter door mevrouw afgeslagen.

► Klacht II.08.452

Een huurster krijgt bij het betrekken van haar huurwoning niet de beschikking over de juiste e-sleutels, waardoor zij de berging niet kan openen en soms ook haar voordeur niet. Meerdere bezoeken aan en telefoontjes naar de corporatie leiden er niet toe dat het probleem opgelost wordt. Klaagster krijgt steeds meer de indruk dat de corporatie haar niet wil helpen. Een week nadat de commissie de klacht heeft doorgestuurd naar de corporatie ontvangt zij bericht van klaagster dat de klacht is verholpen en het dossier kan worden gesloten.

---



► Klacht 11.08.451

Een huurster meldt zich bij de commissie met klachten over de oplevering van haar woning. Die vertoont gebreken en de corporatie is haars inziens niet snel genoeg met het verhelpen daarvan. Na twee maanden besluit klaagster een procedure op te starten bij de Huurcommissie. De commissie verklaart de klacht daarop niet-ontvankelijk, aangezien het reglement van de commissie niet toetstaat dat klachten worden behandeld waarover een procedure bij de Huurcommissie loopt. Het dossier wordt gesloten.

► Klacht 11.09.454

Een huurster meldt zich bij de commissie omdat zij haar woning de eerste vier maanden niet heeft kunnen gebruiken omdat de corporatie in haar woning nog diverse reparaties moest uitvoeren. Zo zaten er gaten in de vloeren en wanden en was er sprake van waterschade door een eerdere lekkage en loshangende radiatoren. Mevrouw kon hierdoor niet behangen en ook geen vloerbedekking leggen. Mevrouw heeft de corporatie diverse malen gevraagd om een compensatie van het huurbedrag voor deze periode, maar de corporatie wees haar verzoeken af, omdat de woning in principe niet onbewoonbaar was. Ter zitting constateert de commissie dat de woning weliswaar niet onbewoonbaar was, maar dat er wel degelijk sprake was van een ernstige storing in het woongenot en dat deze storing onnodig door de corporatie in stand werd gehouden, omdat de corporatie niet adequaat reageerde op de verzoeken van klaagster. De commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie klaagster een bedrag van € 150,- toe te kennen als compensatie.

► Klacht 11.10.459

Een huurder wil compensatie voor het feit dat hij zijn woning pas twee weken na de overhandiging van de sleutels kon betrekken, aangezien er gaten in de vloer zaten die de corporatie nog moest repareren. De huurder kon door deze gaten geen vloerbedekking leggen. De corporatie legt ter zitting uit dat de woning in principe te gebruiken was en dat de reparatie binnen de voor hen geldende termijn van twee weken is gebeurd, ondanks dat er sprake was van enig oponthoud van de zijde van de huurder. De commissie verklaart de klacht ongegrond.

## 3.5 ► Onderhoud

► Klacht 11.02.434

Een huurster is zeer tevreden over haar appartement, maar heeft al sinds 2008 ernstige overlast van lekkages in de badkamer, waardoor er keer op keer schade ontstaat aan haar inboedel en zij niet normaal gebruik kan maken van het toilet. De corporatie heeft de schade in het verleden weliswaar vergoed en getracht de lekkages te verhelpen, maar de lekkages keren steeds terug. Klaagster heeft de indruk dat de corporatie de zaak niet voortvarend genoeg aanpakt, omdat er meerdere partijen bij de oplossing van het probleem betrokken zijn, onder andere de VVE en de aannemer. Nadat de klacht door de commissie is doorgezonden aan de corporatie handelt deze de klacht alsnog naar volle tevredenheid van klaagster op. Het dak wordt vernieuwd, klaagsters schade wordt vergoed en zij krijgt persoonlijk excuses aangeboden, die vergezeld gaan van een cadeaubon en bloemen.

► Klacht 11.08.450

Een huurster meldt zich met diverse onderhoudsklachten over haar woning bij de commissie. Het stukwerk van het plafond in de douche komt steeds naar beneden, er is een vochtprobleem in de keuken waardoor het hout van de kastjes helemaal uitzet en er is een probleem met de burenschuurbuis waarvan de schuur telkens onderloopt. De schuld daarvan wordt bij huurster gelegd. Daarnaast is er een probleem met een lekkend verwarmingssysteem. Huurster heeft sinds zij de woning eind 2009 betrok diverse malen bij de corporatie aangeklopt, maar die

---

reageert telkens met 'we moeten het even aankijken'. Nadat de klacht door de commissie is doorgestuurd naar de corporatie neemt deze de behandeling van huursters klachten alsnog ter hand. Dit duurt enige tijd waarbij huurster klaagt over een gebrekkige communicatie, maar uiteindelijk worden alle klachten opgelost en wordt klaagster toegezegd dat er binnen twee weken een nieuwe keuken wordt geplaatst. Huurster beschouwt de klacht daarmee als afgehandeld en de commissie sluit het dossier.

► Klacht 11.03.440

Een klager woont in een complex voor senioren waar de drie trappenhuizen bij weersveranderingen en na de schoonmaak vochtig blijven, waardoor de trappen en vloeren erg glad zijn. Klager heeft dit al diverse malen zonder resultaat bij de corporatie kenbaar gemaakt en richt zich vervolgens tot de klachtencommissie. De corporatie plaatst daarna roosters om de ventilatie te verbeteren. Na enkele maanden blijkt dat dit niet afdoende is. Volgens klager is de oorzaak dat er te weinig trek in de trappenhuizen is, vanwege onvoldoende luchtafvoer. De corporatie laat daarop de mechanische ventilatie nakijken en kondigt aan in overweging te nemen een antisliplaag te laten aanbrengen als dit niet afdoende blijkt te zijn. De commissie acht de klacht daarmee voldoende behandeld en sluit het dossier.

## 4. ► Financieel

In 2011 heeft de Klachtencommissie € 30.749,03 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 17.852,32. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 8.360,- aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 4.536,71 bedroegen onder andere zaalhuur, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

In vergelijking met 2010 zijn de totale kosten lager, terwijl het aantal klachten hoger was en het aantal uitgebrachte adviezen zelfs substantieel hoger dan in 2010. Bovendien is extra tijd besteed aan het werven van een nieuw lid en het inrichten van een beperkte website. Geconcludeerd mag worden dat de commissie zeer efficiënt heeft gewerkt. De totale kosten zijn ruim binnen het budget van € 35.000,- gebleven.

### ► Kencijfers 2009 - 2011

	2009	2010	2011	tov 2010
zittingen	11	10	11	+10%
klachten behandeld	29	32	35	+13%
ter zitting	19	19	25	+32%
advies	17	16	25	+56%
zaken per zitting	1,7	1,9	2,3	+20%
kosten	€ 32.972	€ 32.114	€ 30.749	-4%
kosten per zitting	€ 2.997	€ 3.211	€ 2.795	-13%
kosten per klacht	€ 1.137	€ 1.004	€ 879	-15%
kosten per advies	€ 1.940	€ 2.007	€ 1299	-39%

► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting intern bij corporatie niet-ontvankelijk	gegrond ongeground gedeeltelijk gegrond niet ontvankelijk	overeenstemming ter zitting	burenoverlast technische problemen bejegening oplevering huurwoning derving woongenot
<b>Klachten 2010 afgehandeld in 2011 (4)</b>				
10.03.413				
10.11.427				
10.12.428				
10.12.429				
<b>Klachten 2011 afgehandeld in 2011 (31)</b>				
11.01.430				
11.01.431				
11.02.432				
11.02.433				
11.02.434				
11.02.435				
11.02.436				
11.02.437				
11.02.438				
11.03.439				
11.03.440				
11.03.441				
11.04.442				
11.04.443				
11.04.444				
11.05.445				
11.05.446				
11.05.447				
11.06.448				
11.06.449				
11.08.450				
11.08.451				
11.08.452				
11.09.453				
11.09.454				
11.10.456				
11.10.457				
11.10.458				
11.10.459				
11.10.462				
11.11.463				
<b>Totaal 2011</b>	<b>25 8 2</b>	<b>9 14 2 2 0</b>	<b>4 4 9 16 6</b>	

## ► Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

### REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

#### INHOUD

PREAMBULE		2
HOOFDSTUK I	BEGRIPSBEPALING	
Art. 1	Definities	3
HOOFDSTUK II	DE AANGESLOTEN CORPORATIES	
Art. 2	De aangesloten corporaties	4
HOOFDSTUK III	DE KLACHTENCOMMISSIE	
Art. 3	De klachtencommissie	4
Art. 4	Samenstelling en benoeming	4
Art. 5	Het secretariaat van de commissie	5
Art. 6	Vergoeding	5
Art. 7	Werkwijze	5
HOOFDSTUK IV	DE KLACHT EN DE BEHANDELING DAARVAN	
Art. 8	Het klachtrecht	6
Art. 9	Inhoud van de klacht	6
Art. 10	Bericht van ontvangst	6
Art. 11	Behandeling in geval van bij kennelijke niet ontvankelijkheid of ongegrondheid	7
Art. 12	Vorbereiding van de vergadering	7
Art. 13	De vergadering	7
Art. 14	Beraadslaging en advies	8
Art. 15	Nieuw besluit van de corporatie	8
HOOFDSTUK V	VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN HET REGLEMENT, INWERKINGTREDING	
Art. 16	Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding	9

Vastgesteld op 29 maart 1994.

Gewijzigd op 1 december 1996, 1 augustus 2002, 1 oktober 2009 (naamswijziging deelnemers), 1 augustus 2011.

## KLACHTENCOMMISSIE

### PREAMBULE

Ingevolge artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) stelt een woningcorporatie haar huurders in de gelegenheid klachten over haar handelen of nalaten, of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, in te dienen bij een klachtencommissie die tot taak heeft haar bij de behandeling over die klachten te adviseren. Onderstaande corporaties hebben besloten een gezamenlijke klachtencommissie in te stellen welke door de aangesloten corporaties wordt erkend als klachtencommissie in de zin van het hiervoor genoemde artikel 16 lid 1 BBSH:

- Portaal (vestiging Nijmegen)
- Talis
- Standvast Wonen
- WoonGenoot
- Woningbouwstichting De Gemeenschap
- WaardWonen

Genoemde organisaties hebben zich met de instelling van deze commissie ten doel gesteld voor hun (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 een klacht te kunnen voorleggen over het handelen of nalaten van één van de aangesloten corporaties of het handelen of nalaten van personen werkzaam voor één van de aangesloten corporaties. De klachtencommissie brengt een advies over de voorgelegde klacht uit aan de woningcorporatie. De klacht kan te allen tijde worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in dit reglement.

---

REGLEMENT GEZAMENLIJKE KLACHTENCOMMISSIE VAN

Portaal (vestiging Nijmegen)  
Talis  
Standvast Wonen  
WoonGenoot  
Woningbouwstichting De Gemeenschap  
WaardWonen

---

**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.

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 woongelegenhed 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 artikelen 266 en 267 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
  - b.            de persoon, bedoeld in artikel 268, tweede lid, van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
  - c.            degene die de woongelegenhed met toestemming van de corporatie huurt van een huurder die haar huurt van een corporatie;
  - d.            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.

**HOOFDSTUK II.    DE AANGESLOTEN CORPORATIES**

**Artikel 2            De aangesloten corporaties**

- 2.1        Corporaties kunnen toetreden als aangesloten corporatie van de Klachtencommissie als zij werkzaam zijn in de regio Arnhem/Nijmegen.
- 2.2        Corporaties kunnen alleen toetreden met instemming van de reeds toetgetreden corporaties.
- 2.3        Aangesloten corporaties verplichten zich steeds tot deelname van 4 jaar.
- 2.4        Aangesloten corporaties verplichten zich de kosten voor de Klachtencommissie te dragen op basis van variabele toerekening.
- 2.5        Uittreden van corporaties moet een jaar van tevoren voor verstrijken termijn worden gemeld.

## HOOFDSTUK III. DE KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 3 De klachtencommissie

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

### Artikel 4 Samenstelling en benoeming

- 4.1 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.
- 4.2 De commissie bestaat uit vijf 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.
- 4.3 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. Bij afwezigheid van de voorzitter treedt één van de leden op als plaatsvervangend voorzitter.
- 4.4 De leden van de commissie en de voorzitter worden benoemd door de gezamenlijke aangesloten corporaties.
- 4.5 Twee van de commissieleden bekleden een zogenaamde Huurderszetel. Deze commissieleden worden voorgedragen door een tijdelijke huurderscommissie. In deze tijdelijke huurderscommissie is per corporatie één lid vertegenwoordigd namens de huurdersorganisaties van de corporaties of – bij gebrek aan een dergelijke vereniging bij de corporatie – een vertegenwoordiger namens de bewonerscommissie.
- 4.6 De commissieleden worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Aftreding geschiedt volgens een rooster van aftreding. Een periodiek aftredend commissielid is één maal herbenoembaar voor een termijn van vier jaar.
- 4.7 (Her)benoeming van commissieleden en/of de voorzitter vindt slechts plaats met instemming van de eventueel zittende leden.
- 4.8 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 drie van de vijf commissieleden, geëffectueerd door de deelnemende partijen

### Artikel 5 Het secretariaat van de commissie

- 5.1 De deelnemende corporaties stellen een secretariaat van de commissie in en benoemen tevens een ambtelijk secretaris.
- 5.2 Het secretariaat is gevestigd te Nijmegen op een door de commissie aan te wijzen locatie.
- 5.3 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. 4.6 genoemde klachtenregister.
- 5.4 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.
- 5.5 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.
- 5.6 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.
- 5.7 Het secretariaat is bevoegd zonder toestemming van de corporaties kleine uitgaven te doen die relevant en noodzakelijk zijn voor het functioneren van de Klachtencommissie, met een maximum van € 25 per keer en € 100 per jaar.



#### **Artikel 6 Vergoeding**

- 6.1 De gezamenlijke corporaties stellen jaarlijks voor de leden van de commissie een redelijke vergoeding vast voor het bijwonen van vergaderingen van de commissie.
- 6.2 De commissie stelt ten behoeve van haar werkzaamheden jaarlijks een begroting op ter vaststelling door de aangesloten corporaties en verantwoordt haar uitgaven in een jaarrekening.

#### **Artikel 7 Werkwijze**

- 7.1 De commissie vergadert ten minste twee maal per jaar en/of zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 Huurders worden in de gelegenheid gesteld van de inhoud van het jaarverslag kennis te nemen.

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

#### **Artikel 8 Het klachtrecht**

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. De klacht is niet ontvankelijk indien:

- a. 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;
- b. klager geen huurder is in de zin van dit reglement;
- c. de klacht betrekking heeft op woonruimteverdeling of het aanvragen van een urgentie (in dit geval wordt de klacht behandeld door de regionale klachtencommissie woonruimteverdeling);
- d. klager niet rechtstreeks in zijn belang is getroffen door het handelen of nalaten als bedoeld onder a;
- e. 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;
- f. er sedert het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar is verstreken;
- g. 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, een 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 9 Inhoud van de klacht**

- 9.1 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.
- 9.2 Zo nodig is de secretaris van de commissie behulpzaam bij het formuleren van de klacht.

#### **Artikel 10 Bericht van ontvangst**

- 10.1 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 desbetreffende corporatie. Zij motiveert waarom de klacht is doorverwezen.

## **Artikel 11                      Behandeling in geval van kennelijke niet ontvankelijkheid of ongegrondheid**

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 Klager wordt omtrent zijn verzet gehoord door de voltallige commissie.
- 11.4 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.
- 11.5 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 12                      Voorbereiding van de vergadering**

- 12.1 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.
- 12.2 Tenminste een week tevoren nodigt zij de klager en de desbetreffende corporatie uit om ter vergadering te verschijnen teneinde de standpunten mondeling toe te lichten.
- 12.3 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.
- 12.4 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.
- 12.5 Wanneer de commissie positief op dit verzoek beslist, zorgt klager zelf voor oproeping van deze getuigen/deskundigen.

## **Artikel 13                      De vergadering**

- 13.1 De vergadering van de commissie is niet openbaar.
- 13.2 Ter vergadering dienen de drie leden van de commissie aanwezig te zijn, de voorzitter, één van de twee leden die de Huurderszetel bekleden en één van de twee leden die op voordracht van de corporaties zijn benoemd.
- 13.3 De klager alsmede de desbetreffende corporatie mogen zich laten vertegenwoordigen en bijstaan. Bij afwezigheid van de klager, dient de vertegenwoordiger te beschikken over een schriftelijke volmacht van klager.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 De commissie kan de behandeling van de klacht opschorten tot zij de gevraagde informatie heeft verkregen.
- 13.7 De commissie deelt klager en corporatie mede op welke termijn zij verwacht haar advies te zullen uitbrengen.

## **Artikel 14                      Beraadslaging en advies**

- 14.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar.
- 14.2 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.
- 14.3 De commissie behandelt de commissiestukken en overige informatie vertrouwelijk.
- 14.4 De commissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Ieder lid heeft slechts één stem.
- 14.5 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.
- 14.6 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.
- 14.7 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 15 Nieuw besluit van corporatie**

- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 15.3 Indien de corporatie besluit het advies niet op te volgen, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de commissie en aan de klager mede.
- 15.4 Klager kan een klacht te allen tijde voorleggen aan de burgerlijke rechter. Klager stelt de commissie hiervan onmiddellijk op de hoogte.

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

#### **Artikel 16 Vaststelling en wijziging, inwerkingtreding**

- 16.1 Dit reglement wordt vastgesteld door de aangesloten corporaties
- 16.2 Wijziging van dit reglement vindt slechts plaats, indien geen der deelnemende corporaties daartegen bezwaar maakt.
- 16.3 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, 1 oktober 2009 en 1 augustus 2011.