



▶ Jaarverslag 2012

Postbus 31070
6503 CB Nijmegen
024 – 3237611
www.kcwregionijmegen.nl
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.....	11
3.3	▶ Burenoverlast.....	12
3.4	▶ Oplevering huurwoning.....	13
3.5	▶ Onderhoud.....	15
4.	Financieel.....	17
	Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten.....	1
	Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie.....	2

1. ► Voorwoord

Het was een enerverend jaar in corporatieland. De financiële gang van zaken bij woningcorporaties is in 2012 voortdurend in het nieuws geweest. Het nieuws werd gedomineerd door de door enkele woningcorporaties afgesloten risicovolle derivatencontracten. Door de lage rente moesten de corporaties veel geld betalen aan de banken. Inmiddels is er wetgeving in de maak op dit gebied. De Klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over het beleid van de corporaties.

De Klachtencommissie is er voor de individuele huurder, die in een concrete zaak zich door de corporatie of haar medewerkers niet rechtvaardig behandeld acht. De Klachtencommissie behandelt elke ontvankelijke klacht in een hoorzitting, waarvoor zowel de huurder als de corporatie wordt uitgenodigd. Voor deze hoorzitting wordt ruim de tijd genomen, zodat de huurder de tijd heeft alles naar voren te brengen wat hij of zij van belang acht.

De klachtencommissie is 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.

In 2012 is het aantal leden van de Klachtencommissie uitgebreid tot vijf. Dit leidt ertoe dat de Klachtencommissie dit jaar voor het eerst in wisselende samenstellingen zitting had. De ervaringen zijn positief; de Klachtencommissie is blij met de expertise van de nieuwe leden.

Het aantal ingediende klachten in 2012 is afgenomen ten opzichte van 2011. Er zijn 37 klachten binnengekomen bij de Klachtencommissie. In totaal zijn 22 zaken ter zitting van de Klachtencommissie behandeld. De klachten waren in 2012 heel divers, zoals uitgebreid in dit jaarverslag valt te lezen. Uit die klachten kunnen geen algemene regels worden getrokken, nu het oordeel van casus tot casus verschillend is. De Klachtencommissie heeft ook niet de bedoeling om recht te schrijven, maar om een rechtvaardig advies uit te brengen in individuele gevallen.

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

Per 1 september 2012 sloot ook Oosterpoort Marktverhuur BV zich aan.

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 2012 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
- ▶ Mevrouw A. Reitsema: lid op voordracht van bewonersorganisaties
- ▶ Ir. J. de Groot: lid op voordracht van de woningcorporaties
- ▶ De heer N. Arntz: 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 komt slechts zeer zelden voor. 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 voor de klagers geen kosten verbonden.

3. ► Behandelde klachten

De commissie kwam in 2012 tien maal bijeen.

In het verslagjaar 2012 zijn in totaal 37 klachten bij de commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 29 in 2012 afgehandeld. De overige 8 klachten liepen begin 2013 nog. In 2012 werden tevens 8 klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2011. In totaal werden in 2012 dus 37 klachten behandeld.

De commissie behandelde 22 klachten ter zitting en bracht in 19 gevallen een advies uit aan de corporatie. Drie klachten werden na één of twee zittingen alsnog ter zitting of bij de corporatie intern opgelost. Van de 19 klachten waarover advies werd uitgebracht werden 4 klachten gegrond verklaard, 5 klachten gedeeltelijk gegrond en 10 ongegrond. Vijftien klachten werden zonder zitting afgehandeld. Tien daarvan werden alsnog intern bij de corporatie naar tevredenheid afgehandeld. Twee klachten werden door de klagers ingetrokken, twee klachten werden conform het reglement niet ontvankelijk verklaard en één klacht werd – eveneens conform het reglement - kennelijk ongegrond verklaard.

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

Corporatie	woningbezit*	in %	klachten	in %
Talis	13.503	34%	18	49%
Portaal	12.340	31%	11	30%
Standvast Wonen	6849	17%	4	11%
WoonGenoot	1436	4%	0	0%
Waardwonen	3762	9%	4	11%
De Gemeenschap	2138	5%	0	0%
	40.028	100%	37	100%

* het woningbezit is gerelateerd aan de jaarverslagen 2011 van de diverse corporaties

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2012 door de Klachtencommissie zijn behandeld. De klachten zijn gegroepeerd naar het (hoofd)onderwerp van de klacht. Met uitzondering van klacht 12.10.494 is in alle gevallen waarin de Klachtencommissie een advies uitbracht aan de corporatie het advies opgevolgd. 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 11.12.467

Een huurder is het er niet mee eens dat zijn woning bij diverse renovaties is 'overgeslagen' waardoor voorzieningen, die bij andere woningen in de straat wel zijn aangebracht, in zijn woning ontbreken. Het gaat bijvoorbeeld om dubbel glas, een fonteintje in het toilet en mechanische afvoer in de badkamer. Ter zitting legt de corporatie uit dat de woning voorheen door de moeder van meneer werd gehurd en dat zij de renovaties waarbij dubbel glas werd aangebracht en later een fonteintje heeft geweigerd. Wat de badkamer betreft heeft klager zelf geweigerd mee te doen aan de complete renovatie die de corporatie hem had aangeboden. Klager geeft aan dat hij niet mee wilde doen, omdat hij net zelf zijn badkamer had opgeknapt en niet wilde dat de verbeteringen die hij zelf al had aangebracht, verloren zouden. Hij vindt het onlogisch dat hij wel een compleet nieuwe badkamer kan krijgen en niet alleen maar die voorzieningen waar hij behoefte aan heeft. De corporatie heeft echter beleid dat de badkamer ofwel in zijn geheel, ofwel helemaal niet wordt aangepakt. De reden daarvoor is dat een gedeeltelijke renovatie op termijn duurder is en de corporatie bovendien wil dat de badkamer aan een aantal normen voldoet. De commissie oordeelt dat de corporatie haar eigen beleid consequent heeft toegepast en verklaart de klacht ongegrond. Overigens kondigt de corporatie aan dat zij waarschijnlijk op korte termijn nieuw beleid gaat voeren, waarbij huurders op individuele basis dubbel glas kunnen laten aanbrengen en waarvan klager dus alsnog gebruik kan maken.

▶ Klacht 11.12.468

De huurder van een nieuwbouwapartement krijgt tijdens het aanbiedingsgesprek te horen dat het appartement een hoekkeuken zal krijgen, net zoals in de uitgereikte brochure staat afgebeeld. Echter in een later stadium meldt de corporatie dat er toch een rechte keuken geplaatst wordt. De huurder maakt hier bezwaar tegen maar vindt geen gehoor bij de corporatie. Als hij daarover een klacht indient bij de commissie besluit de corporatie alsnog een hoekkeuken te plaatsen en sluit de commissie het dossier zonder zitting te houden of advies uit te brengen.

▶ Klacht 12.01.471

Een huurder is vanwege sloop van zijn huurwoning verhuisd naar een nieuw appartement en heeft sindsdien diverse klachten. Zo zou de dauerlftung niet goed werken en heeft de corporatie geen nieuw systeem voor persoonsalarmering in zijn woning geïnstalleerd. Bovendien heeft hij last van verschillende vormen van overlast van andere bewoners van het complex en is hij van mening dat de corporatie deze bewoners hierop moet aanspreken. Ter zitting constateert de commissie dat er inderdaad een probleem met de dauerlftung is en dat andere bewoners hier ook over klagen. Echter, de corporatie is druk doende dit nieuwe systeem aan te passen aan de wensen van de huurders, dus zij acht de klacht van de huurder wat dit betreft ongegrond. Wat het aanspreken van medebewoners op eventuele overlast deelt de commissie de mening van de corporatie dat dit in de eerste plaats aan de huurder zelf is. De huurder beroept zich op zijn medische situatie; hij zou spanningen moeten vermijden, maar uit eerdere bemiddelingspogingen die de corporatie voor de huurder heeft gedaan blijkt dat er geen enkele reden is om te verwachten dat een gesprek met de burens spanningen zal oproepen. Wat de persoonsalarmering betreft, oordeelt de commissie dat de corporatie alleen gehouden is het oude systeem van meneer terug te plaatsen in de nieuwe woning. Klager wil echter een nieuw systeem. Dit dient hij dan op eigen kosten te laten plaatsen. De commissie acht de klacht van de huurder in zijn geheel ongegrond.

▶ Klacht 12.02.475

Een echtpaar vindt het onrechtvaardig dat het dubbel glas dat zij in 2008 tegen een huurverhoging heeft laten aanbrengen, nu gratis wordt verstrekt aan de overige bewoners in hun wijk. Ter zitting legt het paar uit dat zij zo veel last hadden van vocht in hun woning, dat zij geen andere keus hadden dan de maatregelen te laten uitvoeren. Behalve dubbel glas is destijds ook de vloer geïsoleerd tegen optrekkend vocht. De corporatie licht toe

dat het aanbrengen van dubbel glas onderdeel uitmaakt van nieuw beleid, waarbij de corporatie probeert de 200 grondgebonden woningen in Hatert op energielabel C te krijgen. De maatregel is overigens niet 'gratis'. In de toekomst zal de corporatie optimaal gebruik maken van de mogelijkheden om de huur te verhogen, zodat deze maatregelen op de langere termijn toch via de huur terugverdiend worden. De commissie concludeert dat er in 2008 sprake is geweest van een gebrek aan de woning, dat de corporatie in principe had moeten verhelpen, zonder daar een huurverhoging tegenover te stellen. Dat dit niet is gebeurd, is iets waartegen het echtpaar destijds bezwaar had moeten maken. De termijn daarvoor is nu helaas verstreken. Dat de corporatie in het kader van nieuw beleid andere huurders maatregelen aanbiedt, waar het echtpaar niet meer van kan profiteren beschouwt de commissie niet als een nadeel voor de klagers, maar als een voordeel voor de overige huurders. Bovendien mag de commissie op grond van haar reglement geen uitspraak doen over het beleid van een corporatie. De commissie verklaart de klacht dan ook ongegrond.

► Klacht 12.03.477

Een huurster meldt zich bij de commissie omdat zij van mening is dat de woningcorporatie de bewonerscommissie in haar complex te veel zeggenschap geeft. Mevrouw heeft een conflict met de voorzitter van de bewonerscommissie en zegt dat dit haar positie in het complex bemoeilijkt. Bovendien vindt zij het onrechtvaardig dat zij een complete set van vier nieuwe buttons moet aanschaffen als zij er slechts één verloren is. De buttons geven toegang tot de gemeenschappelijke hal. Daarnaast kan zij de gemeenschappelijke bergruimte, waar haar scootmobiel staat niet in, omdat zij van deze ruimte helemaal geen buttons ontvangen heeft. Ter zitting blijkt dat de problemen rondom de buttons op miscommunicatie stoelen. De set buttons die toegang tot de algemene hal biedt is uiteindelijk gratis vervangen en mevrouw kan bovendien een gratis setje buttons voor de bergruimte ophalen. Wat de bewonerscommissie betreft, meldt de corporatie dat deze geen formele status heeft en dat mevrouw zich voor alle zaken aangaande haar woning rechtstreeks tot de corporatie kan wenden. Zij is dus op geen enkel punt afhankelijk van de bewonerscommissie. Niettemin heeft de corporatie in het verleden geprobeerd te bemiddelen tussen de bewonerscommissie en mevrouw. Dat heeft tot een goed gesprek geleid, waar alleen de voorzitter niet aan deelgenomen heeft. De corporatie verklaart zich bereid alsnog een bemiddelingspoging te doen, om ook het gesprek met de voorzitter op gang te brengen. Mevrouw is bereid aan deze bemiddeling mee te werken. De commissie concludeert dat de klacht van de huurster ongegrond is en sluit het dossier.

► Klacht 12.05.481

Een gezin dient een klacht in omdat het van mening is dat de corporatie een lekkageklacht in de badkamer niet goed oplost. Er is sprake van uitslaand vocht, waardoor er zwarte plekken op de wanden zijn ontstaan en leidingen zijn verroest. Daarnaast is er volgens de bewoners sprake van verrotte raamkozijnen aan de achterzijde van de woning, maar bij een renovatie werden juist de ramen aan de voorzijde vervangen en die aan de achterzijde niet. De bewoners hebben bij de corporatie gemeld dat er naar hun mening een vergissing had plaatsgevonden, maar de opzichter heeft hen – zonder zelf te gaan kijken – laten weten dat de ramen aan de achterzijde niet vervangen hoefden te worden. Ter zitting blijkt dat de corporatie wel degelijk actie heeft genomen om de oorzaak van de lekkage te achterhalen en te verhelpen, maar door een communicatiestoornis heeft de heer des huizes de medewerkers die zich voor dit karwei bij hem meldden de deur gewezen. De corporatie blijkt echter bereid de medewerkers nogmaals langs te sturen. De commissie acht de klacht van de bewoners op dit punt dus ongegrond. Voor wat de raamkozijnen betreft oordeelt de commissie dat de opzichter naar aanleiding van de opmerkingen van de familie in elk geval even ter plaatse de situatie had moeten inspecteren. Wat dit aspect betreft acht de commissie de klacht van de familie wel gegrond en zij adviseert de corporatie de ramen alsnog te inspecteren.

► Klacht 12.05.482

Bij de renovatie van de woning zijn wat zaken misgegaan. Zo is het keukenzeil beschadigd en passen de gordijnen en gaslang niet meer. Ter zitting blijkt dat de bewoner door de renovatie weliswaar vijf weken zijn woning niet heeft kunnen gebruiken, maar dat hij daarvoor in ruime mate is gecompenseerd doordat hij in die periode

kosteloos van een wisselwoning gebruik heeft kunnen maken en bovendien vijf weken huur van zijn eigen woning gerestitueerd heeft gekregen. Daarnaast heeft hij een ongemakkenvergoeding van € 200,- ontvangen. De commissie kan de redenering van de corporatie billijken dat de kosten voor het inkorten van de gordijnen en het aanschaffen van een nieuwe gasslang onder deze ongemakkenvergoeding vallen. Voor wat de kosten van het beschadigde keukenzeil betreft verwijst de corporatie naar de aannemer. De commissie acht het terecht dat de huurder hier geen genoegen mee wenst te nemen. Immers, in een brochure van de corporatie over de renovatiewerkzaamheden staat duidelijk een andere procedure vermeld, namelijk dat de corporatie bij schade zelf een schadeformulier zal invullen en aan de aannemer toestuurt en dat zij bovendien een bemiddelende rol zal spelen als de huurder en de aannemer er samen niet uitkomen. De commissie verklaart de klacht van de huurder daarom gedeeltelijk gegrond en adviseert de corporatie de schade alsnog conform de eigen procedure in behandeling te nemen.

► Klacht 12.05.483

Een vrouw wil om gezondheidsredenen aan woningruil doen. De corporatie communiceert traag en laat haar uiteindelijk weten dat de woningruil akkoord is, maar dat de huur van haar woning fors omhoog zal gaan, waardoor deze voor haar ruilpartner onbereikbaar wordt en de ruil niet doorgaat. Mevrouw dient hierover een klacht in bij de commissie, maar trekt hem na enige tijd weer in omdat zij vermoedt dat haar klacht niet gegrond verklaard zal worden en haar gezondheid het haar niet toelaat veel energie te steken in het klachtproces.

► Klacht 12.06.484

Een homoseksuele huurder meldt zich bij de commissie omdat hij in het complex waar hij woont ernstige buroverlast ondervindt als gevolg van zogenaamde 'homohaat'. De huurder en zijn partner worden uitgesloten, bedreigd en op verschillende manieren lastig gevallen door diverse medebewoners van het complex. De corporatie reageert niet of slechts heel laat en klager heeft het gevoel dat de corporatiemedewerker zijn klacht volstrekt niet serieus neemt. In een later stadium voegt klager aan zijn aanvankelijke klacht toe dat deze corporatiemedewerker zich bij de behandeling van de klacht zelf ook laatdunkend over homo's uitlaat richting de overige bewoners van het complex. De commissie ontvangt geen inhoudelijke reactie van de corporatie op de klacht, maar na enige tijd ontvangt laat klager weten dat deze inmiddels tevreden is met de wijze waarop de corporatie de klacht heeft afgehandeld. Hij krijgt een andere woning toegewezen, inclusief een verhuiskostenvergoeding. In het complex waaruit hij vertrekt zal in samenwerking met antidiscriminatieorganisatie Ieder Igelijk een bijeenkomst worden georganiseerd om te proberen de vooroordelen tegen homo's weg te nemen.

► Klacht 12.06.486

Een huurster dient een klacht in omdat bij haar in de wijk de keukens gerenoveerd worden, maar de wijkopzichter weigert dat in haar woning eveneens te doen, terwijl haar keuken volgens haar beslist niet meer aan de eisen voldoet. Zo is er geen plek voor een koelkast, die daardoor noodgedwongen in de schuur staat. Nadat de klacht van mevrouw door de commissie wordt doorgestuurd naar de corporatie besluit deze de keuken alsnog te vernieuwen en verklaart mevrouw dat haar klacht naar tevredenheid is opgelost.

► Klacht 12.07.488

Een huurder verwijt een corporatie dat deze zijn klachten over overlast op het achter zijn woning liggende rangeerterreintje onvoldoende serieus neemt. Volgens de huurder wordt er regelmatig in de garageboxen op dit rangeerterreintje aan auto's gesleuteld en dit is tegen de regels. De wijkbeheerder is meerdere malen gaan kijken, maar heeft geen overlast kunnen constateren. Ook andere bewoners ervaren geen overlast. De corporatie heeft de huurder daarom aangegeven dat zij in het vervolg pas weer op klachten van zijn kant zullen reageren als hij een verklaring kan overleggen die mede ondertekend is door vier andere bewoners. De huurder vindt dit onterecht omdat de corporatie weet dat hij een slechte verstandhouding heeft met de overige bewoners. Ter zitting blijkt dat de huurder maar moeilijk kan aangeven om welke concrete overlast het gaat. Gezien de frequentie van de door hem gemelde activiteiten constateert de commissie dat het de huurder kennelijk

meer om het principe gaat dan om daadwerkelijke onrechtmatige overlast. De commissie acht zijn klacht over het niet adequaat optreden van de corporatie daarom niet gegrond. Anderzijds is de commissie van mening dat het niet redelijk is dat de corporatie een eventuele klacht van de huurder pas in behandeling wil nemen als deze een verklaring van vier bewoners overlegt. Dit laatste punt was door de corporatie ter zitting al erkend.

► Klacht 12.08.489

Nadat de snorfiets van zijn zoon en schoondochter gestolen is uit de parkeergarage onder het appartementen-complex waar zij wonen dient een man een klacht in tegen de woningcorporatie. Hij meent dat de woningcorporatie mede verantwoordelijkheid draagt voor de diefstal, omdat de afsluitbaarheid van de parkeergarage volgens hem onvoldoende gegarandeerd is en hij meent op grond daarvan dat de corporatie een deel van de schade aan zijn zoon en schoondochter zou moeten vergoeden. De man komt tot deze conclusie omdat hij meerdere malen met eigen ogen geconstateerd heeft dat de garagedeuren spontaan open gingen zonder dat er iemand in de buurt was die zijn sleutel of handzender gebruikte. De reactie van de corporatie is dat zij het heel vervelend vinden voor de zoon en schoondochter en dat zij maatregelen zullen treffen om de afsluitbaarheid van de garage verder te verbeteren, maar dat zij zich niet aansprakelijk achten in deze kwestie. De commissie is het daarmee eens. Nog afgezien van het feit dat het zou kunnen zijn dat de deur niet spontaan open ging maar dat er toch iemand een handzender of sleutel heeft gebruikt zonder dat de klager dat heeft gezien, is het ook nog niet gezegd dat er een oorzakelijk verband is tussen het eventueel spontaan opengaan van de deur op het ene moment en de diefstal van de snorfiets op een ander moment. De commissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

► Klacht 12.08.490

Een huurder voelt zich door zijn corporatie niet goed behandeld tijdens de renovatie van zijn woning. Hij heeft destijds twee weken geen gebruik kunnen maken van zijn douche en toilet, juist in een periode dat het zeer heet was. Daarnaast was de afvoer in de keuken geregeld buiten gebruik. Van de rest van de woning kon hij eigenlijk ook geen goed gebruik maken, omdat de werklui de afdichtingen, die hij had aangebracht tegen het stof, hadden weggehaald. Hierdoor kwamen bovendien zijn audio- en videoapparatuur onder een dikke laag stof te liggen. De huurder vindt huurcompensatie op zijn plaats, maar de corporatie wil dit niet toekennen en verdedigt zich met de opmerking dat een renovatie nu eenmaal gepaard gaat met enig ongemak. Bij eerdere renovaties had de corporatie een mobiel toilet ingezet, maar daar bleken de bewoners toen geen behoefte aan te hebben. Daarom was in dit geval gekozen voor een chemisch toilet. De huurder wilde daar echter geen gebruik van maken. Hij vond dit een onhygiënische oplossing, te meer daar het toilet vies was en in zijn slaapkamer was geplaatst. Daarnaast beklagt de huurder zich over het feit dat hij in verband met de reparatie van een lekkage aan één van zijn ramen verschillende keren thuis heeft moeten blijven, terwijl de lekkage nog steeds niet opgelost is. De corporatie legt uit dat de lekkage complex blijkt te zijn. Dat er meerdere bezoeken nodig zijn is voor de corporatie zelf ook vervelend, maar indien de huurder zou overleggen met de corporatie dan is het mogelijk de monteurs om half acht 's morgens te laten komen, zodat de huurder gewoon naar zijn werk kan. De commissie oordeelt dat een gedeeltelijke compensatie van de huur voor de 11 dagen dat huurder niet heeft kunnen douchen op zijn plaats is. Wat het toilet betreft acht de commissie de klacht ongegrond, aangezien de huurder hierover had kunnen overleggen met de corporatie. Hij zegt dat hij dit heeft gedaan, maar hiervan is geen enkel bewijs. Ook de klacht over de veelvuldige reparatiepogingen van de lekkage acht de commissie niet gegrond. Klager had ook hierover immers kunnen overleggen met de corporatie. De commissie geeft verder aan dat de communicatie van de corporatie weliswaar beter had gekund, maar dat huurder zelf ook niet echt pro-actief is geweest.

► Klacht 12.09.491

Een jonge vrouw wendt zich tot de commissie omdat zij zich verkeerd voorgelicht voelt door de corporatie. Vanwege persoonlijke omstandigheden is het voor haar van groot belang dat zij een veilige en rustige woonplek vindt. Zij geeft dit specifiek aan bij de corporatie als die haar een woning aanbiedt. Er worden geen bijzonderheden aan haar gemeld, maar na enige tijd blijkt dat het appartement dat zij huurt gelegen is in een complex

waarin sprake is van nogal wat overlast. De vrouw vindt dat de corporatie haar klachten niet serieus neemt. Echter, nadat de commissie haar klacht heeft doorgestuurd naar de corporatie heeft deze nog een gesprek met de vrouw waarin een en ander naar tevredenheid wordt rechtgezet. Hierbij heeft meegespeeld dat zij door een wijziging van de huisvestingsverordening vanaf 1 januari 2013 met haar oude meettijd kan reageren op het woningaanbod. Indien dit niet het geval was geweest had de corporatie voor een andere oplossing gekozen. De commissie sluit het dossier zonder dat er een zitting heeft plaatsgevonden.

► Klacht 12.09.493

Bijna anderhalf jaar nadat een huurster een nieuwe keuken heeft laten plaatsen hoort zij van de woningcorporatie dat deze de groepenkast gaat renoveren. Aangezien mevrouw voor de nieuwe keuken ook een nieuwe groepenkast heeft laten plaatsen vraagt zij de corporatie haar voor deze kosten te compenseren. Zij geeft daarbij als argument dat zij haar plannen met de keuken had besproken met de wijkbeheerder en dat deze haar erop had moeten wijzen dat de groepenkast vervangen zou worden, want dan had zij zich kosten kunnen besparen door haar plannen nog even uit te stellen. De corporatie wil niet op haar verzoek ingaan en merkt daarnaast op dat mevrouw schriftelijk toestemming had moeten vragen voor het plaatsen van een nieuwe keuken en groepenkast. Deze toestemming wordt door de corporatie overigens achteraf alsnog gegeven. Mevrouw stelt dat zij de plannen mondeling met de wijkbeheerder besproken had en dat deze haar niet had aangegeven dat dit schriftelijk moest. Ter zitting legt de wijkbeheerder uit dat hij zich niet kan voorstellen dat hij dit niet gezegd zou hebben, want er bereiken hem wekelijks veel van dit soort verzoeken en zijn antwoord is standaard dat dit schriftelijk aangevraagd moet worden. De wijkbeheerder meldt verder dat op het moment dat mevrouw haar plannen met hem besprak nog niet bekend was dat de groepenkast door de corporatie vernieuwd zou worden. Hij kon haar daar op dat moment dus ook niet op attenderen. De commissie acht hetgeen de wijkbeheerder ter zitting gezegd heeft logisch en aannemelijk en verklaart de klacht daarom ongegrond. Wel geeft zij de corporatie in overweging om de kosten die zij daadwerkelijk bespaart nu de groepenkast bij mevrouw niet meer hoeft te worden vernieuwd, aan haar te restitueren.

► Klacht 12.10.494

Een man die met schriftelijke toestemming van de woningcorporatie een woning onderhuurde van een vriend meldt zich bij de commissie, omdat hij - terwijl de overeengekomen onderhuurperiode nog liep - met tussenkomst van de politie uit de woning is gezet, waarschijnlijk op instigatie van familie van de vriend die zelf in het buitenland verblijft. De man is hierbij eigendommen kwijt geraakt en voelt zich door de corporatie incorrect behandeld, nu hij zijn tijdelijke onderkomen is kwijtgeraakt. Ter zitting concludeert de commissie dat de schade die de man geleden heeft in eerste instantie verwijtbaar is aan de vriend die de huurovereenkomst met de corporatie heeft opgezegd terwijl de onderhuurperiode nog liep. Anderzijds verwijt de commissie de corporatie dat deze – wetende dat er sprake was van een onderhuurderschap – de man niet goed heeft geïnformeerd over zijn rechten, onder andere het recht dat de man nog enkele maanden in de woning had kunnen blijven tegen rechtstreekse betaling aan de woningcorporatie. Nu dit niet is gebeurd, acht de commissie het redelijk dat de corporatie de man hiervoor financieel compenseert. De corporatie kan zich in dit standpunt van de commissie niet vinden en besluit af te wijken van het advies. Dit is een situatie die de commissie de afgelopen jaren niet heeft meegemaakt. Zij verzoekt de corporatie dan ook haar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in deze kwestie, aangezien de man heeft aangekondigd de stap naar de rechter te willen zetten.

► Klacht 12.10.495

Een vrouw krijgt te horen dat de corporatie de schutting aan de achterzijde van haar woning zal vernieuwen. In de nieuwe schutting komt echter geen poort, zoals eerder wel het geval was. De vrouw is het hier niet mee eens. Zij vindt het onveilig om geen achteruitgang te hebben, bijvoorbeeld in geval van brand en vindt dat ze onvoldoende gehoor krijgt bij de corporatie voor haar argumenten. Nadat de klacht door de commissie is doorgestuurd, legt de corporatie nogmaals aan mevrouw uit dat het niet mogelijk is een poort in de schutting te plaatsen, aangezien de achterzijde van de tuinen grenst aan openbaar groen en de gemeente geen vergunning

af wil geven voor het plaatsen van een poort. De vrouw begrijpt dat de corporatie helaas niet aan haar wens tegemoet kan komen en accepteert dat zij weliswaar een nieuwe schutting krijgt, maar dan zonder poort.

► Klacht 12.10.496

Een echtpaar met vijf kinderen meldt zich bij de commissie omdat zij 2010 een woning hebben betrokken waarvan nu blijkt dat zich daarin niet hechtgebonden (bruine) asbest bevindt. Zij stellen dat de corporatie dit in 2010 al geweten moet hebben en dat zij dus onnodig gezondheidsrisico's hebben gelopen, waarvan de gevolgen ook in de toekomst nog kunnen blijken. Het gezin verblijft inmiddels zes weken op een vakantiepark, terwijl hun woning wordt gesaneerd. Zij weten niet hoe lang dit nog duurt, noch wat er van hun inventaris is vernietigd in verband met de asbest. Daarnaast is hun woning zeer vochtig, waardoor hun jongste kind gezondheidsklachten heeft, die verdwenen zijn nu het gezin tijdelijk op een vakantiepark woont. De corporatie reageert met een zeer ruime schadevergoeding voor de asbest in de woning en lost het vochtprobleem op door een extra radiator te plaatsen. Het gezin is hier tevreden mee en het dossier wordt gesloten zonder dat er een zitting plaatsvindt.

► Klacht 12.11.499

Een man klaagt zich bij de commissie over het feit dat hij gereageerd heeft op een woning die in de Entreekrant stond geadverteerd voor een bepaalde prijs, maar bij de uiteindelijke aanbieding toch een hogere huur bleek te hebben. Hij voelt zich hierdoor misleid. De commissie besluit deze klacht niet in behandeling te nemen omdat deze kennelijk ongegrond is. Het kan voorkomen dat er een fout in een advertentietekst sluipt. In dat geval is de fout tijdig rechtgezet. Een advertentietekst is geen daadwerkelijk aanbod om een huurovereenkomst te sluiten en de man kan hieraan dan ook geen rechten ontleen.

3.2 ► Derving woongenot

► Klacht 11.12.466

Een huurster ervaart overlast van de gecombineerde rookgasafvoer van twee onder haar appartement gelegen bedrijven. In het verleden zat die rookgasafvoer onder haar balkon. Om haar klacht op te lossen heeft de corporatie de pijp verlengd zodat die nu pal voor haar balkon uitkomt. Het probleem is daarmee echter eerder verergerd dan opgelost. De gassen benemen haar het zicht en lopen haar woon- en slaapkamer binnen. Bovendien heeft zij aanhoudende gezondheidsklachten. Nu wil de corporatie de rookgasafvoer naar het dak trekken, echter dit betekent dat hij binnen door het gebouw gevoerd zal worden, door mevrouws slaapkamer heen. Aangezien zij die net opgeknapt heeft, is zij daar allerminst voor te vinden. Er is een alternatief, namelijk om de pijp buiten het gebouw om naar het dak te leiden, maar die oplossing is alleen bij bepaalde appartementen, waaronder die van mevrouw mogelijk. Bij de overige appartementen zal de pijp toch binnendoor gevoerd moeten worden en daarom wil de corporatie dat bij mevrouw ook zo doen. De Commissie oordeelt dat mevrouw deze betere oplossing niet ontzegd mag worden omdat hij voor andere appartementen niet toepasbaar is en zij adviseert de corporatie om in elk geval bij mevrouws appartement de pijp buiten het gebouw om naar het dak te leiden.

► Klacht 12.01.469

Pas ruim een jaar nadat een stel hun nieuwbouwapartement heeft betrokken, blijkt er bij de bouw een fout te zijn gemaakt die een lekkage bij de onderburen tot gevolg heeft. De consequenties voor het stel zijn dat zij maandenlang met een open vloer moeten leven en een grote bouwdroger in de badkamer. Bovendien is er de nodige schade aan het pas ingerichte appartement. Er zit schimmel op de muren, de verf bladdert af en delen van het laminaat zijn onherstelbaar beschadigd. Verder hebben zij geregeld van hun werk moeten verzuimen om de werklui toegang tot het appartement te verlenen en hebben zij een hogere elektrarekening door de

bouwdroger. Zij willen voor dit alles een financiële compensatie ontvangen en wenden zich tot de commissie, maar verzuimen eerst bij de corporatie te klagen. Als de klacht de corporatie alsnog via de commissie bereikt, lost zij deze vlot op door de gevraagde compensatie uit te betalen en de kwestie bij de verzekering aan te melden. De klagers zijn tevreden en de commissie sluit het dossier zonder verdere inmenging.

► Klacht 12.03.476

Een huurder wendt zich tot de commissie omdat hij van mening is dat de corporatie te weinig actie onderneemt om het tochtprobleem dat hij in zijn woning ondervindt op te lossen. Hij heeft het vaak koud in zijn woning en zijn stookkosten zijn veel hoger dan die van zijn buurman die hetzelfde appartement bewoont. De corporatie stelt zich op het standpunt dat de nodige maatregelen genomen zijn. Zo zijn er extra tochtstrips en een radiator geplaatst en is een medewerker komen kijken of er sprake is van overmatige tocht, hetgeen volgens de corporatie niet het geval bleek te zijn. Ook is de capaciteit van de radiatoren opnieuw berekend en voldoende bevonden. Klager houdt echter vol dat het in zijn woning overmatig tocht. Ter zitting wordt de situatie en het ventilatiegedrag van klager uitgebreid besproken. Ook komt aan de orde dat in het verleden één van de puien ooit verwijderd en teruggeplaatst is. De commissie kan zich op basis van al deze gegevens echter toch onvoldoende een beeld vormen om een oordeel uit te spreken. Besloten wordt dat de corporatie de woning nog eens grondig zal nalopen. Na enige tijd ontvangt de commissie een zeer uitgebreid rapport van de woningcorporatie, waaruit blijkt dat de corporatie de woning grondig onderzocht heeft, maar geen oorzaken kan vinden voor een eventuele tochtoverlast. De commissie verklaart de klacht daarop ongegrond.

3.3 ► Burenoverlast

► Klacht 11.09.455

In het najaar van 2011 ontvangt de commissie een klacht van een vrouw die zegt overlast van haar burenen te ondervinden. Volgens haar neemt de corporatie onvoldoende actie om deze overlast te bestrijden. Navraag bij de corporatie leert dat er in de bewuste wijk inderdaad veel onrust is, maar in de optiek van de corporatie is mevrouw zelf onderdeel van het probleem. Uit de toegezonden informatie blijkt dat de corporatie zeer actief probeert de problemen tussen de verschillende betrokken partijen op te lossen. Zij heeft daarvoor onder andere de samenwerking gezocht met gemeente, maatschappelijk werk en politie. Door deze partijen is een extern adviesbureau ingeschakeld om de problemen in kaart te brengen. De commissie besluit daarop de zaak vooralsnog aan te houden. Gedurende de maanden die volgen wordt de commissie door de corporatie goed op de hoogte gehouden van het verloop van het proces, voor zover dat mogelijk is zonder de privacy van de individueel betrokken huurders te schaden. De secretaris onderhoudt bovendien geregeld contact met de klaagster. Wanneer op een gegeven moment blijkt dat zij een advocaat heeft ingeschakeld om haar belangen te behartigen, verklaart de commissie haar klacht niet-ontvankelijk op grond van artikel 8 van het Reglement.

► Klacht 11.10.460

Een al wat ouder echtpaar ervaart veel overlast van de volwassen zoon van hun buurvrouw. De buurvrouw zelf is om het weekend niet thuis en dan ontvangt de zoon veel vrienden in de woning, hetgeen tot diep in de nacht met het nodige lawaai gepaard gaat. Het echtpaar heeft al verschillende keren geprobeerd met de buurvrouw te praten, maar dit heeft niet tot het gewenste resultaat geleid. Ter zitting blijkt dat de corporatie buurtbemiddeling voorgesteld heeft. De buurvrouw en haar zoon stonden hier welwillend tegenover, maar het echtpaar wilde op momenten dat het net relatief rustig was, geen slapende honden wakker maken en was bang de relatie met de buurvrouw definitief te verpesten. De commissie weet het echtpaar ervan te overtuigen dat een goed gesprek onder deskundige begeleiding, juist op het moment dat er geen acute overlast is, een goede kans op een oplossing voor hun probleem biedt. De corporatie biedt aan nogmaals een buurtbemiddelingstraject op te

starten en schoorvoetend gaat het echtpaar hiermee akkoord, waarna de zaak gesloten wordt zonder een formeel advies uit te brengen.

► Klacht 12.04.478

Een man ervaart overlast van wietrook die de woning van zijn gezin binnendringt, zowel in de woonkamer als in de slaapkamer van de kinderen. Hij vindt dat de corporatie actie moet ondernemen. De corporatie kit enkele kieren, maar kan verder niet veel uitrichten, omdat niet duidelijk is waar de rook vandaan komt. De klacht wordt opgelost wanneer de veroorzaker van de wietrook zich spontaan bij de klager meldt. Deze man blijkt regelmatig wiet te roken in de berging. Als hij belooft dat niet meer te doen, is de klacht voor de man opgelost en sluit de commissie het dossier.

► Klacht 12.06.485

Een echtpaar ondervindt geluidsoverlast van hun bovenbuurvrouw die in haar appartement een kinderopvang runt. Het echtpaar vermoedt dat de laminaatvloer niet volgens de voorschriften gelegd is en vraagt zich af of het wel toegestaan moet worden om een kinderopvang te hebben in een flatgebouw. Het feit dat de vrouw van het echtpaar ernstig ziek is en veel last heeft van hoofdpijn, maakt het probleem voor hen des te nijpender. Er zijn gesprekken geweest, onder meer in aanwezigheid van de corporatie om afspraken te maken, bijvoorbeeld over het dragen van pantoffels binnenshuis, maar het lawaai van de bovenbuurvrouw en de kinderen houdt onverminderd aan. De wijkbeheerder komt diverse malen op verzoek van het echtpaar luisteren, maar dan is de overlast als bij toverslag verdwenen en niet meer vast te stellen. De corporatie sluit daarom het dossier. De klachtencommissie is het hier niet mee eens. Zij acht het, gezien het feit dat de corporatie de woning zelf bij Entree adverteert als 'niet geschikt voor gezinnen met kleine kinderen', aannemelijk dat het echtpaar daadwerkelijk geluidsoverlast ervaart en is van mening dat hun klacht met meer aandacht had moeten worden opgepakt. Zo had de corporatie de laminaatvloer van de bovenbuurvrouw moeten inspecteren. Ook hadden er duidelijker, concretere en meer to-the-point afspraken met de bovenbuurvrouw moeten worden gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld het aantal kinderen dat in de woning opgevangen mag worden en de tijdstippen waarop dit mag. Door een gelukkig toeval – de bovenbuurvrouw zegt kort na de behandeling ter zitting de huur op – wordt de klacht alsnog opgelost, maar de commissie oordeelt dat de klacht van het echtpaar wel gegrond was.

► Klacht 12.07.487

Een huurder meldt zich bij de commissie met een klacht over burenoverlast die wat hem betreft niet adequaat wordt opgepakt door de corporatie. De burenen laten hun hond poepen op het gemeenschappelijke toegangspad naar de woning en ze maken veel en luidruchtig ruzie. Nadat de commissie de klacht naar de corporatie doorstuurt wordt deze alsnog opgepakt. Een medewerkster van de corporatie bemiddelt tussen partijen, waarbij een aantal afspraken worden gemaakt. Ook de huurder zelf stelt zich constructief op naar zijn burenen. Hoewel de huurder merkt dat de gemaakte afspraken deels nog niet worden nagekomen door zijn burenen heeft hij er voldoende vertrouwen in dat de situatie niet verder escaleert en vraagt hij de commissie het dossier te sluiten.

► Klacht 12.09.492

Een huurder wendt zich met een klacht over inbraken in zijn woning tot de commissie. Hij vermoedt dat de inbraken door zijn burenen gepleegd worden, maar heeft hiervan geen bewijs. De klacht wordt door de commissie niet ontvankelijk verklaard, omdat deze geen betrekking heeft op het doen of nalaten van de woningcorporatie.

3.4 ► Oplevering huurwoning

► Klacht 11.11.464

Een familie emigreert naar het buitenland en laat de oplevering van hun woning over aan een kennis. Deze dient vervolgens een klacht in over de wijze waarop de corporatie de oplevering heeft afgehandeld. Doordat de corporatie niet tijdig aan haar had aangegeven dat de keuken niet aan de eisen voldeed en die vervolgens op kosten van de inmiddels vertrokken familie liet verwijderen zonder haar de gelegenheid te bieden de keuken alsnog goed op te leveren, is de familie volgens haar onnodig op kosten gejaagd. Tijdens de zitting blijkt dat de geëmigreerde familie de keuken in het verleden had vervangen zonder toestemming van de corporatie. Daarbij werd het leidingwerk op ondeskundige wijze verlegd. Vóór vertrek van de familie werd hen aangeboden om de nieuwe keuken in de woning achter te laten, echter de familie koos ervoor om de nieuwe keuken te verwijderen en de oude keuken terug te plaatsen. Aangezien het inmiddels omgelegde leidingwerk nu niet meer paste, werd daarbij de achterkant van de oorspronkelijke keuken volkomen verzaagd, zodat er feitelijk alleen een front teruggeplaatst werd. Bovendien sloeg de familie het aanbod van de corporatie om een vooroplevering te houden af, zodat dit euvel pas na het einde van de huur geconstateerd werd. De commissie concludeert dat er sprake van bewust misleiding door de bewoners is geweest en dat van een herstelpoging door de kennis geen sprake had kunnen zijn nu de oplevering pas na vertrek van de bewoners en ook pas na het aflopen van de huurtermijn heeft plaatsgevonden en verklaart de klacht van de kennis ongegrond.

► Klacht 12.01.470

Een echtpaar verhuist naar de hoogste verdieping van een nieuwbouwappartement. Het appartement bevat hen zeer, maar helaas grenst hun slaapkamer aan de liftschacht op de plek waar de motor zit. Ze ervaren er zeer veel geluidsoverlast van en kunnen zonder oordoppen niet slapen. De corporatie laat een onderzoek doen, waaruit blijkt dat het geluid binnen de norm is, maar omdat de huurders blijven klagen over geluidsoverlast wordt er een tussenwandje geplaatst. Ook dit helpt niet, volgens huurders functioneert deze wand zelfs eerder als een klankkast. Ondertussen verslechtert de relatie tussen huurders en corporatie en huurders hebben steeds minder vertrouwen in de corporatie. Ter zitting wordt afgesproken dat de corporatie nogmaals een geluidsmeting zal uitvoeren na het plaatsen van een reeds ingeplande geluidswerende deur. Uit de meting die de corporatie aan een extern bureau heeft uitbesteed komt wederom naar voren dat het geluid – zij het maar net – binnen de norm is. Omdat het 'kantje boord' is én omdat huurders nog steeds klagen over ernstige geluidsoverlast besluit de commissie het rapport over de geluidsmeting aan een second opinion te onderwerpen. Echter voor het zo ver komt, wordt het probleem op een andere manier opgelost. Een paar deuren verder in hetzelfde complex komt een woning vrij, waar klagers op grond van hun meettijd voor in aanmerking komen. Klagers verhuizen naar deze woning.

► Klacht 12.02.472

Een huurder is het er niet mee eens dat hij bij het vertrek uit zijn huurwoning een rekening ontvangt voor het vervangen van een beschadigde deur. Hij stelt dat de deur beschadigd is, doordat deze niet goed bevestigd was en spontaan uit het kozijn is gevallen. Ter zitting blijkt dat de beschadiging al enige jaren geleden ontstaan is en dat de huurder de corporatie hier toen niet aansprakelijk voor gesteld heeft. Bovendien wijst onderzoek van de corporatie uit dat de deur wel degelijk goed bevestigd was. De huurder blijft wat de commissie betreft dus aansprakelijk voor de schade. Echter, de factuur vermeldt dat de paumelles, de deurkruk en het slot eveneens vervangen zijn, terwijl deze niet beschadigd waren. Bovendien staat vermeld dat rekening is gehouden met de afschrijvingstermijn, aangezien de deur 45 jaar oud is, maar dit is niet terug te vinden in het gedeclareerde bedrag. De commissie acht de klacht van de huurder daarom gedeeltelijk gegrond en adviseert de corporatie het factuurbedrag te verlagen.

► Klacht 12.02.474

Een oudere dame schrijft zich in voor wat zij denkt dat seniorenappartement in een nieuwbouwcomplex is en bestelt daarvoor via de corporatie een keuken. Na enige tijd ontdekt mevrouw dat de appartementen niet uitsluitend aan senioren verhuurd zullen worden en zegt zij het huurcontract op. Omdat de corporatie het appartement direct aan een opvolgend huurder kan verhuren, krijgt zij niet de gebruikelijke maand huur als opzegtermijn opgelegd, maar zij ontvangt wel een rekening voor de inmiddels bestelde keuken. Hierover dient

mevrouw een klacht in bij de commissie. Zij vindt dat zij vals is voorgelicht over het feit dat het om een seniorenappartement zou gaan. Op basis van de stukken concludeert de commissie dat de corporatie van meet af aan gecommuniceerd heeft dat de appartementen *in eerste instantie* aan senioren zouden worden verhuurd. Mevrouw is wat dat betreft dus niet vals voorgelicht. Er is echter één uitzondering: een telefoongesprek dat de dochter van mevrouw voerde met de projectleider van de corporatie, waarin deze de dochter uitdrukkelijk verzekerde dat slechts 9 van de 34 appartementen aan jongeren zouden worden verhuurd, terwijl die verhouding later juist andersom bleek te liggen. Ter zitting legt de corporatie uit dat zij alles gedaan heeft wat in haar macht lag om de rekening van de keuken zo laag mogelijk uit te laten vallen. De apparatuur is na bemiddeling door de corporatie door Bruynzeel teruggenomen en de kosten die de corporatie had moeten maken om een standaardkeuken te plaatsen zijn van het bedrag afgetrokken. In feite heeft de corporatie alleen de extra kosten die zij zelf heeft moeten maken aan mevrouw doorberekend. De commissie waardeert de moeite die de corporatie genomen heeft en verklaard de klacht ongegrond. Echter, zij adviseert de corporatie van het totaalbedrag van de rekening à € 1558,- nog een bedrag van € 250,- af te trekken, omdat de corporatie toch enigszins heeft bijgedragen aan verwarring bij mevrouw over de status van het complex.

► Klacht 12.04.479

Al bij de bezichtiging van hun nieuwbouwappartement constateren de nieuwe bewoners een lekkage. Er zijn vlekken te zien op plafonds, wanden en muurtegels. Daarnaast zijn er ook enkele andere opleveringspunten. Als het paar het appartement betreft duurt het echter zeer lang voordat de corporatie actie onderneemt om de punten op te lossen. Het paar belt en belt, maar krijgt de indruk dat hun klachten op geen enkele manier geregistreerd worden en dat ze hun verhaal telkens opnieuw moeten vertellen. Ook wordt de indruk gewekt dat zij maar een serviceabonnement moeten nemen, willen ze dat hun klachten opgelost worden. Als na enkele reparatiepogingen de problemen nog steeds niet zijn opgelost schakelt het paar de commissie in die hun klacht doorstuurt naar de corporatie. Al snel volgt een brief met oprechte excuses en uitleg. Omdat het een nieuwbouwappartement betreft is de aannemer verantwoordelijk voor de garantieopvolging en worden klachten wel geregistreerd, maar in een ander systeem dan gebruikelijk. Alle opleverpunten worden vervolgens vlot opgelost en de huurders krijgen een bos bloemen en een verbod aangeboden als compensatie voor het ongemak. Ook worden hun belkosten vergoed. Klagers zijn hier tevreden mee en de commissie sluit het dossier zonder zitting of advies.

3.5 ► Onderhoud

► Klacht 11.10.461

Een dame die vanwege haar fragiele gezondheid toch al zeer vatbaar is voor infecties, ondervindt veel hinder van het feit dat in haar badkamer, toilet en keuken een penetrante ontlastingslucht te ruiken is. Zij vermoedt dat er een verband is tussen een recente ziekenhuisopname en de hygiënische toestand in haar woning en durft haar eigen toilet en badkamer amper nog te gebruiken. Mevrouw heeft de corporatie van het probleem in kennis gesteld en hen gevraagd het probleem op te lossen, maar dit wordt niet bepaald voortvarend opgepakt. De corporatie onderneemt verschillende acties, maar duurt steeds zeer lang voor de corporatie komt en mevrouw moet er telkens achteraan bellen. Op haar telefoontjes of terugbelverzoeken wordt niet gereageerd en als het probleem na vijf maanden nog steeds niet is opgelost, schakelt zij de Klachtencommissie in. Op het moment dat de zitting plaatsvindt, is het probleem eindelijk net twee weken opgelost, maar er zijn dan wel tien maanden verstreken sinds mevrouw de klacht voor het eerst bij de corporatie meldde. De corporatie legt ter zitting uit dat het een technisch gecompliceerd probleem betrof. Er is lang gezocht voor de oorzaak van de stankoverlast achterhaald en opgelost kon worden. De corporatie geeft echter ook ruiterlijk toe dat er in de communicatieve sfeer zaken verkeerd gelopen zijn doordat het interne proces bij de klachtenintake niet goed georganiseerd was. De commissie constateert dat mevrouw door de gebrekkige communicatie inderdaad veel te lang met de

stankoverlast geconfronteerd werd, echter zij kan niet vaststellen dat er een causaal verband is met haar ziekenhuisopname. De commissie adviseert de corporatie om haar interne proces nog eens kritisch tegen het licht te houden en mevrouw een huurprijscompensatie aan te bieden voor de negen maanden die de overlast uiteindelijk geduurd heeft.

► Klacht 11.11.465

Een echtpaar meldt zich bij de commissie omdat zij een ernstig vochtprobleem in de badkamer ervaren. Zij menen dat het probleem opgelost kan worden met een raam, echter de corporatie acht dit niet noodzakelijk en wijt de schimmelvorming aan te weinig ventileren. De corporatie geeft ter zitting toe dat er in het verleden wel een probleem met de wand is geweest. Daarom zijn gebarsten tegels en klemmen vervangen, is de CV leiding afgeperst en het expansievat vervangen. Ook zijn enkele randen opnieuw gekit, maar het echtpaar meent dat dit laatste wel erg slordig gebeurd is. De corporatie vermoedt dat klagers eigenlijk vooral boos zijn over het feit dat zij geen nieuwe badkamer krijgen, echter extern onderzoek heeft uitgewezen dat het vochtprobleem op te lossen is met voldoende ventilatie. De klagers merken op dat goed ventileren lastig is, aangezien de mechanische ventilatie zich niet boven de douche bevindt maar juist aan de andere zijde van de badkamer. Ook vinden zij dat de kitranden wel heel slordig aangebracht zijn en missen zij een afdekplaatje. De corporatie zegt toe de kitranden te vernieuwen en een nieuw afdekplaatje aan te brengen. Ook zullen enkele gebarsten tegels worden vervangen. Bovendien zal de corporatie het externe bureau laten onderzoeken of het zinvol is de mechanische ventilatie te verplaatsen. Dit laatste blijkt het geval en nadat de mechanische ventilatie daadwerkelijk is verplaatst, verklaart het echtpaar zich tevreden met de manier waarop de klacht opgelost is en sluit de commissie het dossier zonder advies uit te brengen.

► Klacht 12.02.473

Een huurster meldt zich bij de commissie omdat zij al 2,5 jaar zonder resultaat probeert de gebreken aan haar woning met de corporatie op te lossen. Er komt veel kou de woning binnen omdat er grote kieren boven en onder de voordeur zitten en in de keuken bladdert en schimmelt het plafond als gevolg van een lekkage. Nadat de klacht door de commissie is doorgestuurd naar de corporatie lost deze de problemen alsnog op. Ook dit neemt weer enige tijd, maar de huurster is tevreden en de commissie sluit het dossier.

► Klacht 12.05.480

Een huurder wendt zich tot de commissie omdat hij in het verleden schade heeft gehad van een steeds terugkerende lekkage. Zijn vloerbedekking moest vervangen worden en de muur opnieuw geschilderd. Bovendien is hij niet tevreden over het feit dat de corporatie een deur vervangen heeft en dat de nieuwe deur een andere kleur heeft dan de overige deuren in zijn appartement. Ter zitting blijkt dat de lekkage die de schade heeft veroorzaakt al in 2008 plaatsvond en dat de huurder daar nu voor het eerst melding van maakt. Bovendien was de lekkage en het steeds terugkeren daarvan te wijten aan een overlopende goot. Voor het leegmaken van de goot is de huurder zelf verantwoordelijk. Aangezien de huurder lid is van het servicefonds kan hij de corporatie vragen dit voor hem te doen, maar hij moet het wel zelf aangeven. De corporatie wil de schade niet vergoeden aangezien de huurder de beschadigde vloerbedekking al in 2008 heeft verwijderd voor de corporatie de schade zelfs maar kon vaststellen. Over de deuren meldt de corporatie dat er inderdaad een kleurverschil is, maar dat dit niet te vermijden is als na een aantal jaren er één nieuwe deur geplaatst wordt. Het staat de huurder vrij de deur zelf te schilderen in een kleur naar keuze. De commissie kan zich vinden in de zienswijze van de corporatie en verklaart de klacht ongegrond.

4. ▶ Financieel

In 2012 heeft de Klachtencommissie € 26.067,- aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 15.807,13. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 7.620,- aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 2.639,87 bedroegen onder andere zaalhuur, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

In vergelijking met 2011 zijn de totale kosten lager, terwijl het aantal klachten hoger was. Het aantal zittingen werd met één teruggebracht naar tien om een efficiënte werkwijze te waarborgen. Ook het aantal ter zitting behandelde klachten en uitgebrachte adviezen nam iets af. In 2012 besteedde de commissie extra tijd aan een gezamenlijke overlegvergadering. Nu de commissie in steeds wisselende samenstellingen bijeenkomst is het af en toe noodzakelijk om werkwijzen en procedures op elkaar af te stemmen. Geconcludeerd mag worden dat de commissie efficiënt heeft gewerkt. De totale kosten zijn ruim binnen het budget van € 35.000,- gebleven.

▶ Kencijfers 2009 - 2012

	2009		2010		2011		2012		2012 tov 2011
zittingen		11		10		11		10	91%
behandelde klachten		29		32		35		37	106%
ter zitting behandeld		19		19		25		22	88%
advies		17		16		25		19	76%
klachten per zitting		1,7		1,9		2,3		2,2	97%
kosten totaal	€	32.972	€	32.114	€	30.749	€	26.067	85%
kosten per zitting	€	2.997	€	3.211	€	2.795	€	2.607	93%
kosten per klacht	€	1.137	€	1.004	€	879	€	705	80%
kosten per advies	€	1.940	€	2.007	€	1.230	€	1.372	112%

► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie niet ontvankelijk	kennelijk ongegrond ingetrokken	gegrond ongeground	gedeeltelijk gegrond overeenstemming ter zitting	burenoverlast onderhoud	incorrecte behandeling oplevering huurwoning	derving woongenot						
Klachten 2011 afgehandeld in 2012 (8)														
11.09.455														
11.10.460														
11.10.461														
11.11.464														
11.11.465														
11.12.466														
11.12.467														
11.12.468														
Klachten 2012 afgehandeld in 2012 (29)														
12.01.469														
12.01.470														
12.01.471														
12.02.472														
12.02.473														
12.02.474														
12.02.475														
12.03.476														
12.03.477														
12.04.478														
12.04.479														
12.04.480														
12.05.481														
12.05.482														
12.05.483														
12.06.484														
12.06.485														
12.06.486														
12.07.487														
12.07.488														
12.08.489														
12.08.490														
12.09.491														
12.09.492														
12.09.493														
12.10.494														
12.10.495														
12.10.496														
12.11.499														
Totaal 2012	22	10	2	1	2	4	10	5	3	5	4	17	6	5

▶ Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

INHOUD

<u>PREAMBULE</u>		2
<u>HOOFDSTUK I</u>	<u>BEGRIJSBEPALING</u>	
Art. 1	Definities	3
<u>HOOFDSTUK II</u>	<u>DE AANGESLOTEN CORPORATIES</u>	
Art. 2	De aangesloten corporaties	4
<u>HOOFDSTUK III</u>	<u>DE KLACHTENCOMMISSIE</u>	
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
<u>HOOFDSTUK IV</u>	<u>DE KLACHT EN DE BEHANDELING DAARVAN</u>	
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
<u>HOOFDSTUK V</u>	<u>VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN HET REGLEMENT, INWERKINGTREDING</u>	
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 en 1 september 2012 (toetreding Oosterpoort Marktverhuur BV)

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
- Oosterpoort Marktverhuur BV

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
Oosterpoort Marktverhuur BV

HOOFDSTUK I. BEGRIPSBEPALING

Artikel 1 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 woongelegenheid 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 woongelegenheid 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 toegetreden 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 euro 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, INWERKINGTREDING

Artikel 16 Vaststelling en wijziging, inwerkingtreding

- 15.1 Dit reglement wordt vastgesteld door de aangesloten corporaties
- 15.2 Wijziging van dit reglement vindt slechts plaats, indien geen der deelnemende corporaties 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, 1 oktober 2009, 1 augustus 2011 en 1 september 2012.