



▶ Jaarverslag 2013

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	10
3.3	▶ Burenoverlast	11
3.4	▶ Oplevering huurwoning	14
3.5	▶ Technische staat woning	17
4.	Financieel	19
	Bijlage I: Overzicht behandelde klachten	I
	Bijlage II: Reglement	II

1. ► Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen en omstreken. Met dit verslag wil de commissie inzicht geven in de werkzaamheden van de commissie, in de klachten waarmee de commissie geconfronteerd wordt en hoe zij deze klachten beoordeelt. De commissie wil daarin transparant zijn omdat zij ervan overtuigd is dat transparantie en een goede communicatie de basis zijn voor een goede dienstverlening in het algemeen en dus ook voor een goede behandeling van klachten.

Bij veel van de klachten die de commissie behandelt draait het dan ook juist om die transparantie en communicatie. Zelfs bij klachten die op het eerste oog een technisch karakter lijken te hebben, blijkt de communicatie toch vaak de ondertoon van de klacht te bepalen. Hoewel de medewerkers van de corporaties op de zitting hun doen en laten open en op een professionele manier uitleggen, gaat er in het voortraject dat leidt tot de klacht soms nog een en ander mis in de communicatie. Huurders voelen zich niet gehoord en hebben het gevoel dat ze steeds tegen een muur lopen als ze proberen in contact te komen met de corporatie. Het zijn vaak concrete zaken als het niet reageren op terugbelverzoeken, maar ook de houding van een medewerker kan een huurder het gevoel geven dat hij geen echt contact krijgt.

Ook in de communicatie van corporaties naar haar opdrachtnemers toe ziet de commissie ruimte voor verbetering. Geregeld wordt geconstateerd dat er zaken mis gaan in de opdrachtverlening aan externe bedrijven en de controle op de uitvoering van werkzaamheden door die bedrijven. Dit levert vaak gevoelens van frustratie en machteloosheid op bij huurders die relatief makkelijk te voorkomen zijn.

De communicatie van corporaties naar de commissie toe zou wat de commissie betreft ook efficiënter kunnen. In het algemeen valt het op dat het secretariaat in het afgelopen jaar meer dan voorheen de corporaties heeft moeten herinneren aan de verschillende termijnen die gelden in de klachtenprocedure bij de commissie wat betreft de toezending van stukken. Dit kost tijd en vertraagt de behandeling onnodig.

Maar zoals iedere klacht in feite een kans is om prestaties te verbeteren is ook dit voorwoord bedoeld om corporaties een handreiking te geven in hoe zij klachten kunnen verminderen. De commissie is ervan overtuigd dat een continue aandacht voor goede communicatie het aantal klachten dat een corporatie krijgt significant kan laten afnemen. Gezien de grote (financiële) uitdagingen waarvoor corporaties zich het komende jaar gesteld zien, bijvoorbeeld als gevolg van het invoeren van de verhuurdersheffing, is iedere verbetering in het proces die leidt tot minder kosten meegenomen.

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
- ▶ Oosterpoort Marktverhuur BV

2.1 ▶ Doel

De Klachtencommissie behandelt klachten van huurders en voormalige 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 2013 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 2013 negen maal bijeen.

In het verslagjaar 2013 zijn in totaal 41 klachten bij de commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 32 in 2013 afgehandeld. De overige 9 klachten liepen begin 2014 nog. In 2013 werden tevens 8 klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2012. In totaal werden in 2013 dus 40 klachten behandeld.

De commissie behandelde 22 klachten ter zitting en bracht in 21 gevallen een advies uit aan de corporatie. Over één klacht werd ter zitting overeenstemming bereikt. Van de 21 klachten waarover advies werd uitgebracht werden 8 klachten gegrond verklaard, 3 klachten gedeeltelijk gegrond en 9 ongegrond. Van één klacht werd ter zitting vastgesteld dat deze niet ontvankelijk was. 18 klachten werden zonder zitting afgehandeld. Vijftien daarvan werden alsnog intern bij de corporatie naar tevredenheid afgehandeld. Drie klachten werden door de klagers in de loop van de klachtbehandeling ingetrokken.

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

Corporatie	woningbezit*	in %	klachten	in %
Talis	13.914	35%	17	43%
Portaal	11.093	28%	5	13%
Standvast Wonen	6755	17%	12	30%
WoonGenoot	1502	4%	1	3%
Waardwonen	3803	10%	2	5%
De Gemeenschap	2171	6%	1	3%
Oosterpoort Marktverhuur	215	1%	2	5%
Totaal	39.453	100%	40	100%

* het woningbezit is gerelateerd aan de jaarverslagen 2012 van de diverse corporaties

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2013 door de Klachtencommissie zijn behandeld. De klachten zijn gegroepeerd naar het (hoofd)onderwerp van de klacht. In alle gevallen waarin de Klachtencommissie een advies uitbracht aan de corporatie is dit advies opgevolgd. Omwille van de leesbaarheid zijn de beschrijvingen kort gehouden en daardoor komen soms niet alle nuances van de uitspraak tot uitdrukking.

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

3.1 ▶ Incorrecte behandeling

▶ Klacht 12.10.497

Een huurder beklagt zich over het feit dat bij een renovatie in zijn woning het verkeerde keukenblok werd geplaatst. De corporatie zorgde voor een nieuw keukenblok, maar daar gingen drie weken overheen. In de tussentijd heeft de huurder het verkeerde keukenblok niet durven gebruiken omdat hij dit onbeschadigd terug moest leveren. Hij wil huurcompensatie voor het feit dat hij drie weken geen gebruik heeft kunnen maken van zijn keuken. Ter zitting voert de corporatie aan dat zij het keukenblok zonder discussie vervangen heeft terwijl helemaal het nog maar de vraag was of de verkeerde levering van het keukenblok een fout van de corporatie was of juist van de huurder zelf. Het al geplaatste keukenblok functioneerde volledig en mocht gebruikt worden, echter de huurder was wel gevraagd hier voorzichtig mee om te gaan en het vooral schoon te houden. De commissie acht het aannemelijk dat de huurder zijn keuken normaal heeft kunnen gebruiken en acht - zeker in het licht dat onduidelijk is of het verkeerd geplaatste blok het gevolg was van een fout van de corporatie - de klacht van huurder ongegrond en een huurcompensatie niet aan de orde.

▶ Klacht 12.11.500

Een ouder echtpaar moet vanwege de gezondheid van de vrouw verhuizen naar een gelijkvloerse woning. Zij krijgen van de corporatie een woning aangeboden die nog gebouwd moet worden en die zij aanvaarden, maar een tijdje later krijgen ze de woning aangeboden die naast de eerder geaccepteerde nieuwe woning ligt. Omdat dit een hoekwoning is, gaat daar bij nader inzien hun voorkeur naar uit en dus laten ze hun claim op de eerder aangeboden woning vervallen. Pas als de huurovereenkomst getekend moet worden, ontdekken de huurders dat de eerder aangeboden woning weliswaar door de corporatie zelf verhuurd wordt, maar de woning die daarna werd aangeboden door een ander onderdeel van dezelfde corporatie en dat daarbij andere huurvoorwaarden gehanteerd worden, namelijk voorwaarden die gebruikelijk zijn in de commerciële verhuur, zoals bijvoorbeeld een borgsom van € 1.000,-. Huurders zijn het hier niet mee eens. Zij stellen dat zij tot vlak voordat de uiteindelijke huurovereenkomst getekend moest worden niet op de hoogte waren van het feit dat het om twee verschillende organisaties ging die verschillende huurvoorwaarden hanteren. De Klachtencommissie geeft hen gelijk en verklaart hun klacht gegrond. De commissie overweegt daarbij dat de huurders weliswaar een onderzoeksplicht hadden, maar dat het voorstelbaar is dat zij er niet op bedacht waren dat de woning verhuurd werd door een andere verhuurder, aangezien de verhuurder van de laatste woning een onderdeel is van de corporatie die de eerste woning aanbood en zij zich beide van min of meer dezelfde naam bedienen. Daarnaast meent de commissie dat de informatieplicht van de corporatie – zeker in dit specifieke geval – zwaarder moet wegen dan de onderzoeksplicht van de huurders.

▶ Klacht 12.11.502

Een corporatie wil meer woningen verkopen, echter dat lukt niet omdat de doorstroom van huurders naar duurdere woningen stagneert. Daarom bedenkt de corporatie een experiment waarbij huurders met behoud van hun huidige huur mogen doorstromen naar een duurdere woning. Een huurster die in het kader van dit experiment aangeschreven is en die graag wil verhuizen, bemerkt echter tot haar teleurstelling dat de woning die zij op het oog heeft niet binnen haar bereik ligt, omdat zij in het kader van dit experiment alleen mag verhuizen naar woningen met een streefhuur die maximaal 100 euro hoger ligt dan haar huidige huur. Dit stond in de oorspronkelijke brief die zij over het experiment ontvangen had niet vermeld. Zij voelt zich verkeerd voorgelicht en dient daarover een klacht in, ook omdat zij zich afvraagt of zij met deze beperking nog wel een andere woning zal kunnen vinden. Tijdens de zitting legt de corporatiemedewerker uit dat het punt met betrekking tot de maximale hoogte van de huur van de nieuwe woning inderdaad niet in de eerste brief vermeld werd, maar dat dit punt wel besproken is in een gesprek dat hij met mevrouw heeft gevoerd. Het staat bovendien ook vermeld op een formulier dat hij samen met mevrouw heeft ingevuld. Mevrouw's angst dat zij geen geschikte woning zal vinden in de wijk van haar voorkeur, acht de medewerker ongegrond. Gezien het feit dat er in

deze wijk geregeld woningen vrijkomen die qua huur binnen haar bereik liggen en waarvoor zij ruim voldoende meettijd heeft, meent hij dat zij op niet al te lange termijn een andere woning zou moeten kunnen krijgen. Hij biedt mevrouw aan om samen met haar het aanbod te bekijken, zodat zij gericht kan reageren. De commissie oordeelt de klacht van mevrouw ongegrond, aangezien de brief - die weliswaar onhandig geformuleerd was - geen onvoorwaardelijk aanbod voor een huurovereenkomst was en zij daaraan dus geen rechten kon ontlenen. De commissie acht het aannemelijk dat de corporatiemedewerker mevrouw inderdaad mondeling heeft uitgelegd dat de streefhuur van de nieuwe woning maximaal 100 euro hoger mocht zijn dan haar huidige huur, zeker gezien het feit dat het ook op het formulier stond dat hij samen met mevrouw heeft ingevuld.

► Klacht 12.12.503

Een jong gezin heeft een tijdje in de wijk Diepvoorde in Wijchen gewoond. Inmiddels zijn zij verhuisd, maar zij hebben een flinke kater overgehouden aan hun periode op de Diepvoorde. Zij vonden het er zeer lawaaiig en onrustig en hadden het gevoel permanent op een 'festivalterrein' te wonen. Ook was er drie keer sprake van een schietpartij. De politie inschakelen durfden zij niet, omdat zij gezien hadden hoe deze door de buurtbewoners simpelweg de wijk uit werd gestuurd. Het gezin verwijt de corporatie dat zij hen niet goed heeft voorgelicht. Zij vinden dat de corporatie bij het aanbiedingsgesprek had moeten melden dat de Diepvoorde een probleemwijk was. Bovendien hebben zij het gevoel dat de corporatie hun klachten niet serieus neemt en dat zij niet gehoord worden. Ter zitting verklaart de corporatie dat de wijk altijd kort toegelicht wordt in het aanbiedingsgesprek, echter de Diepvoorde staat bij de corporatie vooral bekend als een 'doorgangswijk' en niet als een probleemwijk. Er wonen veel jonge mensen die na een paar jaar weer verkassen. Voor het aanpakken van eventuele problemen is de corporatie afhankelijk van klachten uit de wijk, maar die zijn er zelden, waarschijnlijk omdat de meeste bewoners van de Diepvoorde datgene wat de klagers als overlast beschouwen als normaal woongedrag zien. Ook de klagers zelf hebben slechts één keer geklaagd en toen heeft de corporatie direct actie ondernomen door de bewoners waarover zij een klacht hadden op kantoor uit te nodigen voor een gesprek. De commissie verklaart de klacht ongegrond. Zij acht het aannemelijk dat de corporatie de wijk kort heeft toegelicht in het aanbiedingsgesprek. Aangezien de wijk bij de corporatie niet bekend staat als een 'probleemwijk' hoefde de corporatie dat ook niet zo te benoemen. De commissie meent bovendien dat de corporatie klagers wel degelijk serieus genomen heeft. Immers de corporatie heeft die ene keer dat zij een klacht indienden direct en adequaat actie genomen.

► Klacht 13.01.506

Een oudere heer wendt zich voor een tweede keer tot de Klachtencommissie. In het verleden, toen zijn vrouw nog leefde, heeft hij al eens een klacht ingediend over het feit dat hun beider zoon niet als medehuurder kon worden bijgeschreven op het huurcontract. De zoon beschikt weliswaar al jaren over een eigen koopappartement, maar heeft feitelijk altijd bij zijn ouders gewoond. Aanvankelijk was dit zo omdat met name zijn moeders gezondheid zodanig te wensen overliet dat zij veel hulp nodig had, hulp die vader alleen niet kon bieden. Echter na een tijdje ontwikkelde de zoon ernstige psychische klachten en werden ouders en zoon wederzijds van elkaar afhankelijk. De commissie oordeelde destijds over die klacht dat de corporatie ouders en zoon beter had moeten voorlichten over de mogelijkheden die er waren om de zoon op het huurcontract te laten bij schrijven. Hierna had vader een gesprek met de corporatie waarin hem te kennen werd gegeven dat er zeker mogelijkheden zouden zijn, als er iets in de situatie van moeder zou veranderen. Toen moeder overleed wendde de man zich daarom nogmaals tot de corporatie met het verzoek de zoon bij te schrijven op de huurovereenkomst, maar hij kreeg nul op het rekest. Daarop diende de man nogmaals een klacht in bij de Klachtencommissie. Nadat de zaak ter zitting uitgebreid besproken werd, heeft de corporatie nog eens goed naar de situatie van vader en zoon gekeken en besloten de zoon bij te schrijven op het huurcontract van de vader mits het koopappartement van de zoon wordt verkocht en de zoon zich formeel inschrijft op het adres van de vader. Vader en zoon zijn blij met dit besluit en de commissie sluit het dossier zonder een advies af te geven.

► Klacht 13.01.507

Een huurder moet in 2004 zijn woning verlaten omdat deze gesloopt wordt. Hij verblijft drie jaar in een wisselwoning, waarna hij in 2007 terugkeert in een nieuwe woning in zijn oude wijk. Hoewel hem beloofd was dat hij zijn meettijd zou houden, kunnen zijn gegevens na de laatste verhuizing niet meer achterhaald worden bij Entree. Entree verwijst hem naar de corporatie en de corporatie verwijst naar Entree, waardoor meneer het spoor bijster raakt. Nadat zijn klacht hierover via de commissie de corporatie bereikt, helpt deze hem zijn inschrijfnummer en inschrijftijd te achterhalen, waarna de huurder tevreden is en het dossier kan worden gesloten.

► Klacht 13.03.513

Een man wendt zich tot de commissie omdat hij ervan overtuigd is dat zijn ex-vrouw geen nieuwe huurwoning kan krijgen omdat de laatste corporatie waarbij zij samen een woning huurden een negatieve huurdersverklaring over hen heeft afgegeven. De man stelt dat het met name zijn gedrag is geweest dat aanleiding was voor de negatieve huurdersverklaring en hij vindt het oneerlijk dat zijn ex-vrouw daar nu voor moet boeten. Hij heeft de corporatie verzocht de negatieve huurdersverklaring in te trekken, maar de corporatie antwoordt dat dit niet kan omdat er geen negatieve huurdersverklaring is. Ter zitting licht de vrouw toe dat zij tot 2011 diverse malen gereageerd heeft op verschillende woningen waarvoor zij in principe in aanmerking kwam, echter op het allerlaatste moment werd haar dan steeds te kennen gegeven dat zij de woning toch niet kreeg. In één van deze gesprekken werd haar verteld dat dit kwam door een negatieve huurdersverklaring van de laatste corporatie waar zij huurde. Na 2011 heeft mevrouw niet meer op woningen gereageerd omdat haar urgentieverklaring toen eindigde en zij te weinig meettijd had om op reguliere wijze een woning te bemachtigen. Zij is toen bij haar vader in huis gaan wonen. Ook heeft zij elders op een kamer gewoond. Deze laatste twee verhuurders hebben beiden een positieve huurdersverklaring over haar afgegeven. De corporatiemedewerker meldt ter zitting dat hij pas tweeënehalf jaar werkt bij de corporatie maar dat hij nooit negatieve verklaring over mevrouw noch over haar ex-partner heeft afgegeven. Hij heeft dit ook bij zijn enige collega die dit soort verklaringen afgeeft gecheckt én in het archief gezocht, maar er is geen enkel spoor van een negatieve huurdersverklaring te vinden. Afgezien daarvan is een eventuele negatieve huurdersverklaring slechts twee jaar geldig. De medewerker vermoedt daarom dat - als mevrouw op dit moment zou reageren op een woning - een eventueel in het verleden afgegeven negatieve huurdersverklaring geen enkel effect zou hebben. De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de corporatie een negatieve huurdersverklaring heeft afgegeven, maar zelfs al was dat zo geweest, dan zou deze geen invloed meer hebben, gezien de beperkte geldigheid van zo'n verklaring. De reden waarom mevrouw op dit moment geen woning kan bemachtigen is waarschijnlijk gelegen in het feit dat ze maar een beperkte woonduur heeft. Dit is niet iets wat de corporatie te verwijten valt. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

► Klacht 13.05.518

Een corporatie bezit een appartementencomplex dat ligt in een zone voor betaald parkeren. Bij het complex ligt - op grond, die eveneens in bezit van de corporatie is - een klein parkeerterrein. Van de mogelijkheid om hier gratis te parkeren wordt zowel door huurders als niet-huurders van het complex intensief gebruik gemaakt. De corporatie wil dit parkeerterrein graag exclusief voor haar huurders bestemmen en besluit het daarom met een slagboom af te sluiten en de huurders van het appartementencomplex tegen betaling van een borgsom een handzender te geven waarmee zij de slagboom kunnen openen. Huidige huurders mogen gratis parkeren, terwijl toekomstige huurders daarvoor een bedrag van € 20 per maand zullen moeten betalen. Eén van de huidige huurders dient hierover een klacht in. Hij is van mening dat de corporatie dit niet kan doen zonder de toestemming van minimaal 70% van de huurders. De commissie verklaart zijn klacht echter ongegrond, aangezien het parkeerterrein blijkens de huurovereenkomst niet expliciet deel uitmaakt van het gehuurde. De corporatie mag er dus over beschikken naar eigen goeddunken. Overigens meent de commissie dat het juist te prijzen is dat de corporatie op deze wijze probeert het haar huurders gemakkelijker te maken om hun auto te parkeren.

► Klacht 13.06.522

Nadat haar buurman een oude tussenmuur tussen beide woningen heeft vervangen door een veel hogere uitbouw ervaart een huurster verminderd woongenot. De nieuwe uitbouw neemt de zon weg uit haar tuin en functioneert als een soort klankkast waardoor het pianospel van de burens harder klinkt. Mevrouw verwijt de corporatie dat zij geen bezwaar heeft gemaakt tegen de bouwplannen van de buurman, nadat de buurman op het kantoor van de corporatie om toestemming voor de uitbouw zou hebben gevraagd. Ter zitting stelt de corporatie echter dat de buurman nooit om toestemming heeft gevraagd. De commissie acht dit aannemelijk, aangezien de buurman geen huurder meer is van de corporatie. Hij heeft de woning namelijk gekocht. De commissie oordeelt de klacht van mevrouw ongegrond. Er is weliswaar sprake van verminderd woongenot, maar de corporatie is hiervoor niet aansprakelijk te stellen. Mevrouw kan eventueel de buurman aansprakelijk stellen, maar dat is geen kwestie voor de Klachtencommissie.

► Klacht 13.06.524

Een man dient een klacht in omdat hij een woning, waarvoor hij de meeste meettijd had, niet heeft kunnen bemachtigen, omdat hij een afspraak voor een intakegesprek met de corporatie heeft afgezegd. Nadat hij hierover gereclameerd had, nodigde de corporatie hem vervolgens uit coulance wel uit voor de groepsbezichtiging van deze woning. Echter, omdat hij daarbij op de tiende plaats werd gezet, viel de woning feitelijk buiten zijn bereik. Tijdens de zitting blijkt dat de man of zijn vriendin zich wel vrij zouden hebben gemaakt voor het intakegesprek als zij geweten hadden dat het niet nakomen van deze afspraak als consequentie zou hebben dat zij de woning niet zouden krijgen. Aangezien volgens de commissie uit de uitnodigingsbrief van de corporatie blijkt dat het wél nakomen van de afspraak zou hebben geleid tot het verkrijgen van de woning, acht de commissie dit aspect van de klacht ongegrond. De man klaagt echter ook over het feit dat hij vervolgens bij de groepsbezichtiging wederom geen kans maakte op de woning, aangezien de corporatie hem op de tiende plaats had gezet, terwijl hij de meeste meettijd van alle genodigden had. Dit deel van de klacht acht de commissie wel gegrond, aangezien de corporatie ter zitting geen goede argumenten voor deze handelwijze kon geven.

► Klacht 13.07.525

Een vrouw die door haar ziekte veel rust nodig heeft en die daarom in 2005 een speciale woning kreeg toegewezen, ziet haar woonomgeving veranderen en drukker worden omdat de corporatie appartementen in het complex waarin zij woont verkocht heeft. Zij wil verhuizen en wil met de corporatie spreken over haar mogelijkheden, echter de corporatie geeft niet thuis. Als de klacht via de commissie bij de corporatie wordt neergelegd, wordt er alsnog een afspraak voor een zogenaamd kansadvies gemaakt. Mevrouw is hier tevreden over en laat haar dossier sluiten.

► Klacht 13.07.526

Een vrouw heeft op eigen kosten een nieuwe schutting laten plaatsen tussen een deel van haar tuin en die van de burens. De burens zijn van plan om binnenkort te gaan verhuizen en willen daarom niet meebetalen aan de nieuwe schutting. De vrouw laat deze daarom in haar eigen tuin plaatsen, vóór de oude schutting en dus ook vóór de erfgrens. Als de burens daadwerkelijk verhuisd zijn, wil de corporatie de buurwoning verkopen. Om de verkoop te stimuleren haalt zij de oude schutting weg en plaatst een nieuwe aansluitend aan de schutting die mevrouw al heeft laten plaatsen. Deze nieuwe schutting komt daarmee feitelijk in de tuin van mevrouw te staan. Mevrouw is het hier niet mee eens en dient een klacht in bij de corporatie. Deze laat haar weten dat zij hierover maar met de nieuwe eigenaar van de buurwoning moet onderhandelen. Daar wil mevrouw echter geen genoeg mee nemen en zij dient een klacht in bij de commissie. Vervolgens erkent de corporatie de fout en laat de schutting alsnog op de erfgrens plaatsen. De klacht van mevrouw is hiermee opgelost en de commissie sluit het dossier.

► Klacht 13.08.529

Een aantal bewoners van een wijk is ontevreden omdat zij in 2006 door de corporatie isolerende voorzieningen in hun woning hebben laten aanbrengen. Zij kregen in verband daarmee een huurverhoging, die zij tot op heden

betalen. Onlangs heeft de corporatie in alle overige woningen in hun wijk nog betere isolerende voorziening aangebracht en dit keer zonder dat daar een huurverhoging tegenover stond. Dit vinden de klagers oneerlijk. Zij vinden dat de extra huurverhoging die zij hebben betaald had moeten worden teruggedraaid op het moment dat de overige woningen in hun wijk ook geïsoleerd werden. Ter zitting legt de corporatie uit dat het beleid ten aanzien van isolatie in 2009 is gewijzigd. De corporatie heeft sindsdien het streven om alle woningen in hun bestand op een zogenaamd 'C-niveau' te krijgen. Dat lukte onvoldoende door huurders individueel isolerende maatregelen aan te bieden tegen huurverhoging. Om dit doel zo voortvarend en (kosten)efficiënt mogelijk te bereiken is besloten woningen bloksgewijs en op eigen initiatief te isoleren en dan daarvoor dus ook geen huurverhoging door te berekenen bij de zittende huurders. Nieuwe huurders in deze woningen betalen wel een hogere huur. Hoewel de commissie zich de onvrede van de klagers wel kan voorstellen verklaart zij de klacht toch ongegrond. De commissie kan namelijk het beleid van een corporatie niet beoordelen. Zij kan wel beoordelen of het beleid op de juiste wijze is toegepast en dat is volgens de commissie het geval. Wel merkt de commissie op dat de corporatie duidelijker met de bewoners had kunnen communiceren over de gemaakte keuzes in het kader van dit beleid.

► Klacht 13.09.351

Een huurster heeft een drietal op zich relatief kleine klachten. De kapotte brandmelder in de woning beneden haar blijft maar piepen. De bewoner is al weken niet gesignaleerd en zij heeft last van het geluid. De beheerder heeft het klepraam van de benedenwoning dichtgezet, maar daarmee is het probleem niet opgelost, want de brandmelder blijft piepen en zij blijft dat horen. Daarnaast heeft mevrouw in de winter last van sneeuw die door de kieren van de voordeur naar binnen komt. Zij heeft de corporatie gevraagd om extra haken op de deur zodat deze afsluit. De corporatie stuurt weliswaar een monteur, maar deze heeft geen haken bij zich en zegt tegen mevrouw dat ze tegen de winter nog maar eens moet bellen. Als laatste klacht meldt mevrouw dat de bomen op het parkeerterrein voor haar woning niet gesnoeid worden. De takken zijn inmiddels zo lang dat ze bij wind tegen haar slaapkamerraam tikken. Ze heeft dit gemeld bij de woningcorporatie maar er gebeurt niets. Dit laatste is tevens mevrouws algemene klacht: de woningcorporatie reageert niet, niet voldoende of neemt de klachten niet serieus. Nadat de klacht via de commissie naar de corporatie wordt gestuurd, lost de corporatie haar klachten alsnog snel op en kan het dossier worden gesloten zonder dat er een zitting wordt gehouden.

► Klacht 13.10.535

Een huurder meldt zich bij de commissie omdat hij graag een meter extra grond bij zijn achtertuin wil trekken en de corporatie dat niet wil toestaan. De corporatie heeft achter de achtertuin van de huurder een achterpad gepland, maar de huurder vindt dat pad onnodig, aangezien het dood zou lopen. De commissie stuurt de klacht door naar de corporatie die daarop nogmaals de huurder bezoekt om haar standpunt toe te lichten. De huurder is het na dit bezoek nog steeds niet eens met het besluit van de corporatie, maar hij wil zijn klacht ook niet verder door de commissie laten behandelen, aangezien dit enige tijd zou duren en hij een schutting wil plaatsen. De commissie sluit daarop het dossier.

3.2 ► Derving woongenot

► Klacht 13.03.512

Een huurder maakt zich erg boos omdat zijn woningcorporatie - naar zijn mening - onvoldoende doet om een tochtprobleem in zijn woning op te lossen. Hij meldt dat het probleem al maanden speelt en dat de corporatie hem niet serieus neemt. Hij eist een tegemoetkoming in de extra stookkosten die hij heeft moeten maken. Als de commissie zijn klacht doorstuurt naar de corporatie, reageert deze met een brief waarin zij een opsomming geeft van de activiteiten die ondernomen zijn om het tochtprobleem te verhelpen. Duidelijk wordt dat een

faillissement van de kozijnenleverancier de corporatie parten heeft gespeeld, maar ook dat de klager de corporatie in augustus 2012 heeft verzocht de toen geplande vervanging van het kozijn uit te stellen tot het voorjaar van 2013. Als de klager deze reactie van de corporatie verneemt besluit hij zijn klacht in te trekken.

► Klacht 13.07.527

Bij een renovatieproject worden alle ramen in een wijk vervangen door dubbel glas. Omdat veel huurders in deze wijk rolluiken voor hun ramen hebben, wordt gekozen voor ramen die naar binnen openen. Voor één huurder is dit echter bezwaarlijk. Hij heeft van de vorige bewoner zware en kwalitatief goede luxaflex overgenomen. De nieuwe ramen kunnen echter niet geopend worden zonder de luxaflex die daarvoor hangt te beschadigen. De corporatie heeft aangeboden een lat tegen het plafond te monteren, zodat de huurder zijn luxaflex daaraan kan ophangen, maar dit vindt de huurder, gezien de zwaarte van de luxaflex geen afdoende oplossing. De commissie is het met hem eens. De corporatie heeft immers wel met de andere wijkbewoners rekening gehouden bij de keuze voor de ramen, maar niet met deze huurder die nu zijn ramen feitelijk niet meer kan openen. De commissie adviseert de corporatie om nogmaals met de huurder om tafel te gaan om te bezien of er een oplossing mogelijk is en voor zover dit niet mogelijk blijkt te zijn hem een vergoeding van € 375 toe te kennen om vervangende luxaflex te kopen.

3.3 ► Burenoverlast

► Klacht 12.11.501

Een vrouw ondervindt veel geluidsoverlast van haar zeer oude bovenbuurvrouw, die ongeveer drie keer per nacht door het huis stommelt op zware orthopedische schoenen, waardoor de klaagster telkens wakker wordt. Klaagster wil dat de corporatie de bovenbuurvrouw aanspreekt op de harde vloer die zij heeft liggen. De wijkadviseur van de corporatie heeft de bovenbuurvrouw bezocht, die liet weten dat zij 's nachts geen orthopedische schoenen draagt en dat zij orthopedische sloffen heeft besteld. Volgens de wijkadviseur is de bovenbuurvrouw bovendien - zowel door haar fysiek, als door de inrichting van de woning - zo beperkt in haar bewegen dat het onmogelijk is dat zij 's nachts veel lawaai maakt. De wijkadviseur vindt het daarom niet redelijk om van de bovenbuurvrouw te vragen haar vloer aan te passen. De commissie denkt hier genuanceerder over. Zij vindt het aannemelijk dat de benedenbuurvrouw overlast ondervindt van het nachtelijke lopen van de bovenbuurvrouw, aangezien de houten vloer van de bovenbuurvrouw niet geïsoleerd is en het om een ouder en gehorig appartementencomplex gaat. De commissie vindt het op zich te billijken dat de corporatie een oude, gehandicapte dame niet wil verplichten een nieuwe vloer te leggen, maar meent dat de corporatie zich wel meer had kunnen inspannen om de overlast voor de benedenbuurvrouw te beperken. De commissie adviseert de corporatie te controleren of de bovenbuurvrouw de beloofde orthopedische sloffen heeft aangeschaft en haar bovendien te vragen kledjes te leggen op de smalle looppaadjes die zij kennelijk 's nachts gebruikt.

► Klacht 12.12.504

Een huurder ervaart overlast van zijn bovenbuurman. Wanneer deze zijn douche gebruikt maken de waterleidingen veel lawaai. De bovenbuurman douchet vooral 's nachts, waardoor de onderbuurman in zijn nachtrust gestoord wordt. In het verleden heeft de corporatie dit euvel verholpen door een andere douchekop te plaatsen, maar kennelijk heeft de bovenbuurman de oude douchekop teruggeplaatst, want de geluidsoverlast is weer begonnen. Wanneer de klacht wordt doorgestuurd naar de corporatie blijkt dat de bovenbuurman de woning heeft gekocht en dus inmiddels geen huurder meer is van de corporatie. De corporatie biedt niettemin aan om Buurtbemiddeling in te schakelen. De klager geeft er dan echter de voorkeur aan om het probleem rechtstreeks met de buurman op te nemen. De commissie sluit daarom het dossier.

▶ Klacht 13.02.508

Een oudere dame ondervindt geluidsoverlast van haar bovenbuurmannen. Zij omschrijft het geluid als een brommend geluid zoals van een machine, bijvoorbeeld een ventilator. Zij hoort het en de ouderenadviseur die haar bijstaat hoort het ook, maar de medewerkster van de woningcorporatie, die tot twee keer toe is komen luisteren, hoort het geluid niet. Omdat mevrouw het vermoeden had uitgesproken dat de buurmannen haar expres zouden pesten door het overlastveroorzakende geluid aan te zetten als zij alleen is en weer uit als zij bezoek heeft, heeft de corporatiemedewerker de bovenbuurmannen bezocht, die alle medewerking verleenden en de corporatiemedewerker hun hele woning liet zien. Daarbij is geen enkel apparaat gevonden dat een dergelijke overlast zou kunnen veroorzaken. Ook heeft de corporatiemedewerkster buurtbemiddeling ingeschakeld die gesprekken met beide partijen hebben gevoerd. Mevrouw was echter niet tevreden over de inspanningen van de corporatie, aangezien zij het geluid nog steeds hoorde. Ter zitting vertelt de corporatiemedewerkster dat zij naar aanleiding van de klachten van mevrouw op internet is gaan zoeken en daarbij stuitte op een site over laagfrequente geluiden die alleen door sommige mensen kunnen worden gehoord. Zij vertelt dat de GGD expertise daarin heeft en eventueel ook metingen kan komen doen. De commissie concludeert dat de corporatie alles heeft gedaan wat in haar macht lag om de klacht van mevrouw te verhelpen, te meer daar de geluidsoverlast niet bewezen is. Zij verklaart de klacht van mevrouw ongegrond en adviseert mevrouw contact op te nemen met de GGD.

▶ Klacht 13.03.511

Een autistische man meldt zich bij de commissie omdat hij overlast ondervindt van zijn buurvrouw. Zij is een extraverte vrouw die contact met hem zoekt en hij is daar niet van gediend. De huurder vindt dat de corporatie hem onvoldoende beschermt tegen mevrouw. De corporatie schakelt vervolgens een gespecialiseerd bureau in dat zowel met mevrouw als met meneer gesprekken voert. Meneer voelt zich hiermee voldoende geholpen en het dossier wordt gesloten.

▶ Klacht 13.05.520

Een huurder ondervindt al lange tijd overlast van aanvankelijk twee en later één van zijn burens en dient daarover een klacht in bij de commissie. Hoewel nog vóór de zitting duidelijk wordt dat de corporatie ervoor gezorgd heeft dat de overlastgevende buurman op korte termijn zal verhuizen, wil de huurder zijn klacht toch behandeld hebben, omdat hij aan de orde wil stellen dat de corporatie zich zijns inziens onvoldoende inspant om de overlast te beperken. Ter zitting blijkt echter dat de corporatie wel degelijk vele inspanningen gedaan heeft om de overlast te bestrijden. Gezien de privacy van de overlastgever kon de huurder hier niet altijd over worden geïnformeerd. De commissie verklaart de klacht ongegrond.

▶ Klacht 13.09.532

Een vrouw meldt zich bij de commissie omdat ze geluidsoverlast ondervindt van de bovenburen, die een laminaatvloer hebben zonder deugdelijke ondervloer. In het verleden heeft de corporatie al eens bemiddeld en toen was het een tijdje rustiger, maar sinds enige tijd is de overlast weer toegenomen en krijgt mevrouw voor haar gevoel nul op het rekest als ze daarover haar beklag doet bij de woningcorporatie. Nadat de woningcorporatie de klacht via de commissie ontvangt, wordt er alsnog actie ondernomen. In eerste instantie worden de bovenburen gesommeerd hun laminaatvloer te verwijderen, maar als de corporatie ter ore komt dat de bovenburen het plan hebben opgevat om binnen afzienbare tijd te verhuizen vragen zij de benedenbuurvrouw of die ermee akkoord kan gaan dat de bovenburen tijdelijk extra kleden op de vloer leggen tot ze gaan verhuizen. Als de commissie na enkele maanden informeert of de bovenburen al verhuisd zijn krijgt zij van de benedenbuurvrouw te horen dat dit niet het geval is en dat zij ook niet de indruk heeft dat de bovenburen op korte termijn zullen vertrekken, maar de extra kleden op de vloer helpen redelijk tegen de geluidsoverlast en wat mevrouw betreft mag het dossier worden gesloten.

▶ Klacht 13.10.534

Na 26 jaar tot volle tevredenheid in hun huurhuis te hebben gewoond, krijgt een gezin in 2011 nieuwe burens, waarvan zij al direct enorme overlast ervaren. Behalve dat er dag en nacht sprake is van geluidsoverlast veroorzaakt door ruzies, schreeuwen en veel bezoek, krijgt de familie ook te maken met ernstige gezondheidsklachten, zoals slapeloosheid, stress en ademhalingsklachten. Bij de dochter des huizes viel bovendien haar uit van de stress. Dit was zo ernstig dat zij een kale plek op haar hoofd kreeg. De bewoners wijten deze gezondheidsklachten aan de chemische lucht die zij continu ruiken sinds de burens naast hen zijn komen wonen. Zij zien de buurman tot diep in de nacht in zijn schuurtje aan de slag en merken dat er opvallend veel afval weggevoerd wordt. Als zij eens in de afvalzakken kijken, zien zij dat daar de verpakkingen van gootsteenontstopper in zitten. Zij zien daarin hun vermoeden bevestigd dat de buurman zich bezighoudt met het maken van synthetische drugs. Dit wordt bovendien gestaafd door hun huisarts die verklaart dat de gezinsleden symptomen vertonen van drugsgebruik, terwijl zij nog nooit drugs gebruikt hebben. Aangifte bij de politie doen, durft het gezin niet, omdat het bang is voor represailles. Pas als het water hen aan de lippen staat doen ze in april 2012 hun beklag bij de corporatie. Hoewel zij nadrukkelijk aangeven anoniem te willen blijven, wordt hun naam toch genoemd als de wijkagent erbij betrokken raakt en vanaf dat moment neemt de overlast alleen nog maar verder toe. Als de dochter van het gezin in juli 2012 nogmaals contact opneemt met de corporatie trekt zij uit een opmerking van de corporatiemedewerkster dat het gezin voldoende meettijd heeft om te verhuizen, de conclusie dat de corporatie haar het advies geeft om te verhuizen. Het gezin verhuist daarop inderdaad, maar als ze op het nieuwe adres een beetje tot rust gekomen zijn, realiseren ze zich dat ze er bekaaid afgekomen zijn. Hun nieuwe huis is veel minder mooi dan hun vorige woning, het ligt bovendien ongunstiger ten opzichte van werk en school en de verhuizing heeft hen veel geld gekost. Zij vinden dat de corporatie meer moeite had moeten doen om hen van de burenoverlast te vrijwaren en eisen een vergoeding omdat zij zich voelden om te verhuizen. Ter zitting ontkent de corporatie ooit het advies te hebben gegeven om te verhuizen. Zij staven deze bewering met het feit dat zij dergelijk advies nooit geven, omdat dit tegen hun beleid ingaat. De corporatie betreurt dat de klagers niet vaker contact hebben gezocht en hun verhuizing hebben overlegd. Voor het bestrijden van burenoverlast is de corporatie afhankelijk van klachten. Omdat de familie na de eerste klacht zich niet meer meldde, nam de corporatie aan dat de overlast opgehouden was. Nu de verhuizing zonder overleg heeft plaatsgevonden vindt de corporatie een verhuisvergoeding niet aan de orde. De commissie constateert dat de klacht feitelijk betrekking heeft op het gesprek in juli 2012 van de dochter van het gezin met de medewerkster van de corporatie, waarin zij geadviseerd zou hebben om te verhuizen. De commissie acht het aannemelijk dat dit, zoals de corporatie stelt, niet geadviseerd is, maar kan zich voorstellen dat de dochter het - gezien de enorme stress waaronder zij leed - wel zo begrepen heeft. Echter, omdat dit gesprek al in juli 2012 plaatsvond en de klacht pas in oktober 2013 werd ingediend, is de klacht conform het reglement van de commissie niet meer ontvankelijk. Het reglement stelt namelijk dat een klacht binnen een jaar nadat het feit waarop de klacht betrekking heeft moet worden ingediend. De commissie geeft wel aan de corporatie mee dat zij van mening is dat de communicatie aan beide kanten geschort heeft. De familie had meer moeten klagen en de corporatie had pro-actiever moeten informeren bij de klagers, zeker omdat zij al bij de plaatsing van het buurgezin wist dat dit een probleemgezin was. Bovendien vindt de commissie dat de gebrekkige communicatie de corporatie als professionele organisatie meer aan te rekenen is dan de klagers. De commissie stelt dat de klacht - als deze tijdig was ingediend - zeker gegrond zou zijn verklaard en geeft de corporatie in overweging om klagers alsnog een vergoeding te geven. De corporatie pakt dit advies goed op en laat de klagers na afloop van de zitting weten dat zij de situatie betreurt en klagers een vergoeding van € 1500,- wil geven als genoegdoening voor de geringe communicatie van haar kant.

3.4 ▶ Oplevering huurwoning

▶ Klacht 12.11.498

Een vrouw vraagt de corporatie bij de oplevering van haar seniorenwoning om enkele defecten aan de ramen te repareren. De opzichter vertelt haar dat de corporatie dit niet zal doen om dat de ramen op korte termijn door dubbel glas zullen worden vervangen. Later blijkt echter dat er plannen zijn om de woningen binnen tien jaar te slopen en dat daarom het dubbel glas niet meer zal worden aangebracht. De vrouw neemt hier geen genoegen mee en stapt naar de Klachtencommissie. Zij wil dat de ramen ofwel gerepareerd worden ofwel vervangen worden door dubbelglas ramen. Dit leidt ertoe dat er - uiteindelijk - alsnog dubbel glas geplaatst wordt. De vrouw is tevreden en de commissie sluit het dossier.

▶ Klacht 12.12.505

Wanneer een huurder zijn nieuwe woning bezichtigt, merkt hij dat er nogal wat gebreken zijn. De corporatie zegt toe deze direct te zullen repareren, maar op de afgesproken dag én de week erna gebeurt er ondanks geregeld bellen door de huurder helemaal niets. Klager dient hierop een klacht in bij de commissie die de klacht doorstuurt naar de corporatie. Deze pakt de klacht vervolgens intern op, voert een gesprek met de huurder, lost de overgebleven gebreken alsnog vlot op en biedt een bloemetje aan ter verontschuldiging en voor de overlast. De huurder is hier tevreden mee en de commissie sluit het dossier.

▶ Klacht 13.02.509

Een jong stel betreft een nieuwbouwappartement in de vrije sector. Al snel blijkt dat de oplevering allesbehalve correct verloopt. De bij de aanbieding beloofde eenhendel mengkraan wordt niet geleverd en er zijn tal van opleverpunten zoals oneffen muren, een stalen kozijn dat scheef gemonteerd is, vlekken op de beglazing, een beschadigde deur, vlekken op de tegelvloer en nog vele andere punten. De corporatie volstaat ermee de huurders te melden dat het appartement wat haar betreft aan de vereiste opleverkwaliteit voldoet en neemt zelfs niet de moeite om ter plaatse te komen kijken. Na enkele maanden zijn na veelvuldig aandringen van de kant van de huurders een aantal klachten weliswaar opgelost, maar enkele nog niet. Bovendien blijkt de schoonmaak van de algemene ruimten van het complex, waarvoor de huurders € 15,- per maand betalen, verre van adequaat te verlopen. Feitelijk hebben huurders nog nooit een schoonmaker gezien en er ligt bijvoorbeeld al maanden een tampon in de lift, die kennelijk niet opgeruimd wordt. De huurders dienen een klacht in bij de commissie. Ter zitting meldt de corporatie dat om budgettaire redenen besloten is de eenhendel mengkraan niet te leveren. De kosten voor de corporatie liepen namelijk flink op, nadat de corporatie besloten had meer appartementen in het complex te kopen dan aanvankelijk de bedoeling was. Door de crisis werden er namelijk minder appartementen aan particulieren verkocht en dreigde leegstand. Met het oog op de leefbaarheid wilde de corporatie - door zelf meer appartementen te kopen en die te verhuren - leegstand voorkomen. De commissie vindt dit geen valide argument, te meer daar er in de verhuurbrochure expliciet wordt vermeld dat er een eenhendel mengkraan zou worden geleverd. Wat de overige opleverpunten betreft concludeert de commissie dat het grootste deel daarvan inmiddels is opgelost, maar dat dit gepaard ging met grote inspanningen van de huurders zelf. De corporatie heeft slechts mondjesmaat bijgedragen aan oplossingen en als er oplossingen kwamen, dan was dit pas na veel te lange tijd en zonder dat de corporatie de moeite nam om ter plaatse te komen kijken. Daarom acht de commissie het redelijk dat het nu nog resterende opleverpunt, druppelvormige vlekken op de beglazing, door de corporatie wordt opgelost en dat de corporatie daarnaast een vergoeding van € 250,- betaalt aan de huurders voor de opleverpunten die zij zelf al hebben opgelost, terwijl dit eigenlijk de taak van de corporatie was. Wat de schoonmaak betreft verweert de corporatie zich ter zitting met het argument dat de schoonmaak aan het eind van het jaar wordt geëvalueerd met de VVE en zij niet tussentijds zelfstandig actie kan nemen. Aangezien de corporatie zelf de meerderheid heeft in de VVE en bovendien zelf de VVE-beheerder is, is de commissie van mening dat klachten over de schoonmaak van de algemene ruimten terstond dienen te worden onderzocht en opgelost. In het algemeen stelt de commissie dat zij verbaasd is over

de nonchalante wijze waarop de corporatie is omgegaan met de - achteraf terecht gebleken - klachten van deze huurders.

► Klacht 13.03.514

Na een ingrijpend renovatieproject zijn een aantal huurders in een straat ontevreden over de wijze waarop de woningen na de renovatie opgeleverd zijn. Zo trekt de voordeur krom, waardoor deze veel kou doorlaat en de energierekening oploopt. Ook twijfelt één bewoner of de vloerverwarming in de hal wel goed werkt. De huurders ergeren zich er vooral aan dat de corporatie maar niet met antwoorden komt. Ook de commissie heeft aanvankelijk moeite een reactie van de corporatie te krijgen, maar uiteindelijk slaagt de corporatie er toch in de klacht intern op te lossen. De voordeuren blijken vooral in de winter krom te trekken. In de zomer trekken ze weer recht. De corporatie spreekt met de huurders af dat zij zich kunnen melden indien het probleem zich in de volgende winter alsnog voordoet. De corporatie zal het probleem op dat moment verhelpen als de speling meer dan 8 tot 10 mm bedraagt. Dit is de norm die leveranciers van deuren over het algemeen aanhouden. Om het eventuele probleem met de vloerverwarming te beoordelen, moet het parket van de huurder verwijderd worden. Deze wil dat niet. Met hem wordt afgesproken dat de corporatie de vloerverwarming komt nakijken op het moment dat de huurder het parket uit zijn gang haalt. De huurders zijn hiermee tevreden en de commissie sluit het dossier zonder een zitting te houden.

► Klacht 13.04.515

Een vrouw verhuist van een relatief nieuwe woning naar een oudere woning bij dezelfde corporatie omdat ze de buurt prettiger vindt. Zij is echter geenszins tevreden met de manier waarop de corporatie de woning oplevert. Zij levert een dik pakket met opleverpunten aan. Nadat de commissie een bezoek aan de woning heeft gebracht constateert zij dat er weliswaar nog enkele opleverpunten zijn, maar zij is tevens van mening dat mevrouw zich ook dient te realiseren dat haar keuze voor een oudere woning ook consequenties met zich meebrengt voor het opleveringsniveau. Het merendeel van haar klachten wordt daarom niet gegrond verklaard. Mevrouw vindt bovendien dat zij geen huur zou hoeven betalen tot alle opleverpunten zijn opgelost. De commissie geeft haar daar geen gelijk in. Immers, mevrouw is zelf met grootscheepse verbouwactiviteiten in de woning bezig. Dat de woning nog niet bewoonbaar is, is voornamelijk daaraan te wijten.

► Klacht 13.05.517

In een nieuwbouwproject is er iets misgegaan met de aanleg van de afwatering en de achterpaden. De tuinen komen daardoor geregeld blank te staan, waardoor de beplanting doodgaat. Een aantal huurders dient hierover een klacht in, maar ook over het feit dat de tuin qua bestrating en erfafscheiding niet is opgeleverd zoals was beloofd. Bovendien zijn de huurders van mening dat er maar moeilijk met de corporatie te communiceren is. Klachten worden pas na herhaaldelijk bellen opgelost en de huurders voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd. Ook wordt door de corporatie niets teruggemeld als er reparaties zijn uitgevoerd die zich buiten het gezichtsveld van de huurder afspelen. Wat de tuin betreft voert de corporatie aan dat de oplevering standaard was. Omdat de corporatie tuinen altijd op deze wijze oplevert, kan men zich niet voorstellen dat er iets anders beloofd zou zijn. De commissie acht dit aannemelijk en beoordeelt de klacht op dit aspect ongegrond, mede omdat de oplevering voldoet aan de wettelijke normen. Wat de afwatering betreft blijkt er inderdaad een probleem te zijn. In eerste instantie is getracht dit op te lossen door straatwerk van het achterpad aan te passen, maar dit bood kennelijk onvoldoende soelaas, aangezien de tuinen nog steeds regelmatig blank staan. Bovendien is de capaciteit van de waterkolken vermoedelijk te klein, nu inmiddels ook andere pas gebouwde woningen hierop afwateren. De commissie adviseert de corporatie het straatwerk onder inroeping van de garantie opnieuw te laten uitvoeren en te onderzoeken of de diameter van de afvoeren voldoende groot is. Wat de communicatie betreft adviseert de commissie hier actief aandacht aan te besteden, door afspraken na te komen, een terugkoppeling te geven op uitgevoerde werkzaamheden en notulen correct op te stellen en tijdig te versturen. De commissie hoopt dat door een betere communicatie het vertrouwen van de bewoners in de corporatie weer zal groeien.

► Klacht 13.05.517

Een jaar nadat een vrouw haar nieuwe huurwoning heeft betrokken zijn een aantal opleveringsproblemen nog steeds niet opgelost. De twee belangrijkste kwesties zijn een ernstig vochtprobleem in de keuken doordat de tochtroosters in de ramen niet goed functioneren en een schuur waarvan het dak lekt. Toen mevrouw dit laatste punt bij de corporatie aankaartte werd haar te verstaan gegeven dat de schuur een zelf aangebrachte voorziening was van de vorige huurder die niet tot het gehuurde behoorde en zou worden afgebroken. Toen mevrouw hier bezwaar tegen maakte werd haar aangeboden dat zij de schuur kon overnemen. De corporatie zou het dak dan vervangen. Maar toen mevrouw de overeenkomst daarover getekend had, kwam de opzichter terug op zijn belofte het dak te vervangen. Ter zitting erkent de corporatie dat zij een fout gemaakt heeft. Het schuurtje behoorde niet tot het gehuurde, maar de corporatie heeft verzuimd mevrouw daarvan op de hoogte te stellen vóór de huurovereenkomst werd aangegaan. De normale procedure is dat het schuurtje alsnog tegen huurverhoging aan het gehuurde kan worden toegevoegd, maar nu de corporatie zelf een fout heeft gemaakt biedt zij mevrouw aan het schuurtje zonder huurverhoging aan het gehuurde toe te voegen en het dak kosteloos te vervangen. Ook het vochtprobleem in de keuken zal worden opgelost. De overige kleinere opleveringspunten worden ter zitting geïnventariseerd en de corporatie zegt toe ook deze punten te zullen oplossen. De commissie acht de klacht van mevrouw gegrond en de voorgestelde wijze van oplossen door de corporatie adequaat.

► Klacht 13.09.533

Tijdens de bouw van een appartementencomplex dekt de aannemer de betonnen trappen niet goed af, waardoor deze met ontsierende vlekken worden opgeleverd. De bewoners doen hierover hun beklag bij de corporatie, maar deze vindt dat de trap weliswaar niet optimaal is opgeleverd, maar wel goed genoeg. De corporatie laat een schoonmaakbedrijf nog een poging doen de vlekken te verwijderen, maar de boenmachine werkt niet op de trap en de corporatie laat het daar verder bij. De bewoners willen hier geen genoegen mee nemen en schakelen de Klachtencommissie in. Ter zitting vertelt de corporatie dat de aannemer de opleveringskwaliteit als voldoende beoordeeld heeft en dat de garantietermijn voor deze kwestie inmiddels verlopen is. De suggestie van de bewoners om de trap te bekleden wil de corporatie met het oog op de toekomstige onderhoudskosten daarvan niet uitvoeren. De commissie oordeelt dat de corporatie niet adequaat gehandeld heeft op het moment dat de trap werd opgeleverd. Op dat moment had de garantie immers nog wel kunnen worden ingeroepen. Het feit dat de aannemer zelf de kwaliteit acceptabel vond, doet naar de mening van de commissie niet ter zake. Bovendien heeft de corporatie wat de commissie betreft te weinig inspanningen gedaan om na te gaan of de vlekken alsnog verwijderd kunnen worden. De commissie verklaart de klacht van de bewoners gegrond en adviseert de corporatie de vlekken alsnog te laten verwijderen of hal en de trap in de entreehal te laten bekleden.

► Klacht 13.12.546

Een vrouw die uit haar huurwoning vertrekt wil de zwevende laminaatvloer die zij er vijf jaar geleden in gelegd heeft graag meenemen. Dit wordt haar echter verboden door de corporatie. De opzichter geeft als reden dat er onder de vloer mogelijk asbest aanwezig is en dat de vloer daarom het bezit van de corporatie is geworden. De vrouw kan hiervoor slechts een compensatie ontvangen als zij een bon kan overhandigen waaruit de aanschafkosten van de vloer blijken. Tevens wordt zij gewaarschuwd dat, als zij de vloer toch meeneemt en er inderdaad sprake van asbest blijkt te zijn, er kosten op haar zullen worden verhaald. De vrouw dient hierover een klacht in bij de commissie. De corporatie kent haar vervolgens alsnog een schadevergoeding toe. De vrouw neemt hier genoegen mee en het dossier wordt gesloten.

3.5 ▶ Technische staat woning

▶ Klacht 13.05.516

Een bewonerscommissie klaagt bij de Klachtencommissie over het feit dat de deur van de gezamenlijke hoofdingang van hun complex niet goed sluit, waardoor ongenode gasten binnen kunnen komen. Ook is er sprake van schimmelvorming in de entree doordat het daar op diverse plekken lekt. Het probleem speelt al drie jaar en naar de mening van de bewonerscommissie doet de corporatie onvoldoende om het op te lossen. Nadat de commissie de klacht heeft doorgestuurd naar de corporatie, komt er overleg op gang tussen de bewoners en de beheerder van het complex, wat ertoe leidt dat de beheerder besluit de entreepui volledig te vervangen, om er zeker van te zijn dat de deur voortaan goed sluit. Voor het schimmelprobleem is nader onderzoek nodig bij bepaalde weersomstandigheden. De bewonerscommissie laat de Klachtencommissie weten genoeg te nemen met dit antwoord en haar klacht als opgelost te beschouwen, waarop de Klachtencommissie het dossier sluit.

▶ Klacht 13.05.521

Een vrouw dient een klacht in bij de commissie omdat zij gehoord heeft dat de corporatie in financiële moeilijkheden verkeert en daarom het geplande onderhoud aan haar woning enkele jaren zal worden uitgesteld. Bovendien wil zij graag dubbel glas, aangezien zij hoge stookkosten heeft. De corporatie reageert met een brief waarin zij uitlegt dat er geen sprake is van financiële tekorten en dat het onderhoud in 2014 zal worden uitgevoerd, inclusief de na-isolatie van de woning. De commissie beschouwt de klacht daarmee als afgehandeld en sluit het dossier.

▶ Klacht 13.06.523

Nadat in een seniorenwoning de vaste trap naar de zolder letterlijk naar beneden gevallen is, plaatst de corporatie tot twee keer toe een nieuwe trap, echter beide nieuwe trappen blijken zeer onveilig te zijn en de huurster wenst een vaste trap zoals zij voorheen had en zoals die ook in een vergelijkbare woning van één van haar buren geplaatst is. De opzichter weigert echter, vanuit kosten oogpunt, om voor de derde keer een trap te plaatsen. Mevrouw doet hierover haar beklag bij de commissie die de klacht doorstuurt naar de corporatie. De corporatie vraagt een andere opzichter de klacht af te handelen, hetgeen hij met verve doet. Er zijn wat technische haken en ogen en het duurt even, maar na enige tijd krijgt mevrouw dan toch de veilige vaste trap die zij wenst. Mevrouw is zeer te spreken over de tweede opzichter, bedankt de commissie hartelijk voor haar tussenkomst en laat haar dossier sluiten.

▶ Klacht 13.08.528

Het toegangshek in de gemeenschappelijke parkeergarage onder een appartementencomplex functioneert niet naar behoren. Het door bewoners op afstand te bedienen hek was uitgerust met een sensor en een systeem van verkeerslichten, waardoor het in- en uitgaande verkeer gereguleerd werd. Dit is noodzakelijk omdat de toegang te smal is voor meer dan één auto tegelijk. Nadat één van de sensoren kapot ging heeft de leverancier het systeem provisorisch gemaakt door het zo in te stellen dat het hek telkens 30 seconden open blijft staan als de afstandsbediening gebruikt wordt. Bovendien staat één verkeerslicht sindsdien permanent op groen en het andere op rood. Nog afgezien van het gevaar dat twee auto's op elkaar botsen of dat een auto beklemd raakt onder het hek dat na dertig seconden sluit, vindt de bewoner deze situatie ook onwenselijk omdat in de dertig seconden dat het hek openstaat ongewenste bezoekers de garage binnen kunnen komen. De bewoner heeft de corporatie verzocht het toegangssysteem adequaat te herstellen, maar de corporatie stelt dat de opdracht hiervoor via de VVE moet verlopen en dat dit tijd kost. Aangezien het probleem al vijf maanden speelt en de corporatie geen verdere actie lijkt te nemen, dient de bewoner een klacht in bij de commissie. Er blijkt sprake te zijn van een communicatiemisverstand. Het veranderen van de tijd waarin het hek openstaat is weliswaar een kwestie die in de VVE besproken moet worden, maar reparaties kunnen tussentijds en zonder toestemming van de VVE worden uitgevoerd. De opdracht daartoe had de corporatie al wel verstrekt, maar door een

misverstand is die reparatie uitgevoerd bij een andere parkeergarage in de stad. De corporatie laat het systeem alsnog repareren. De bewoner is tevreden en de commissie sluit het dossier.

► Klacht 13.09.530

Een huurder heeft een conflict met zijn corporatie over zijn plafond. Ongeveer 9 jaar geleden heeft de corporatie een reparatie aan zijn plafond uitgevoerd omdat er een stuk metaal uitstak. De bewoner heeft het plafond sindsdien twee keer gewit, maar op de plek waar de reparatie destijds uitgevoerd werd komt het pleisterwerk nu naar beneden. De huurder wil dat de corporatie dit probleem oplost. De corporatie stelt dat het witten van het plafond valt onder het zogenaamde 'huurderonderhoud' en dat dit dus voor rekening komt van de huurder. Volgens de corporatie wordt het bladderen veroorzaakt doordat de huurder geen voorstrijk heeft gebruikt. De huurder vindt dit onzin, aangezien het plafond alleen maar bladdert op de plek waar de reparatie is uitgevoerd. De commissie oordeelt zijn klacht gegrond. Aangezien het plafond alleen maar bladdert op de plek waar de corporatie de reparatie heeft uitgevoerd is er sprake van een gebrek en niet van regulier huurdersonderhoud. De corporatie dient dit gebrek op te lossen.

► Klacht 13.11.536

Twee jaar nadat huurders hun nieuwe woning hebben betrokken begint de houten vloer die zij van hun voorgangers hebben overgenomen opeens op te bollen. De huurders wijten dit aan vocht dat via de kruipruimte en de wanden in de vloer trekt. Zij willen dat de corporatie dit probleem oplost en hen compenseert voor de schade aan hun vloer. De corporatie komt op hun verzoek enkele malen kijken, waarbij de kruipruimte geïnspecteerd wordt door via het kruipluik in de ruimte te kijken. De corporatie komt verschillende keren tot de conclusie dat de kruipruimte droog is. Wel worden in de zijgevel enkele gaten geboord voor een betere ontluchting. De technisch beheerder van de corporatie stelt dat er geen vochtprobleem ten grondslag ligt aan de schade aan de vloer, maar dat de schade ontstaan is omdat er geen dampwerende folie onder de vloer is gelegd, zoals bij dit soort vloeren noodzakelijk is. De commissie neemt hier geen genoegen mee. Het is weliswaar mogelijk dat het ontbreken van een dampremmende folie het probleem veroorzaakt, maar alvorens tot deze conclusie te komen, moet wat de commissie betreft eerst deugdelijk onderzocht worden of de kruipruimte daadwerkelijk droog is. Een visuele inspectie zoals tot op heden uitgevoerd volstaat dan niet. De commissie verklaart de klacht van de huurders gegrond in zoverre dat zij de corporatie adviseert een deugdelijke vochtmeting te laten uitvoeren door een extern bedrijf.

► Klacht 13.11.538

Een oudere dame is ervan overtuigd dat het riool en/of de afzuiging in haar woning verkeerd zijn aangesloten. Zij meent allerlei ontlastingsluchtjes te ruiken van haar burens, maar ook andere luchtjes die van buiten de woning komen. Wanneer de corporatie de klacht van de commissie ontvangt, levert zij een omvangrijk dossier aan. Hieruit blijkt dat mevrouw eerder al een klacht over deze kwestie bij de huurcommissie heeft ingediend, die haar klacht - na deze grondig te hebben onderzocht - ongegrond verklaarde. Ook de woningcorporatie heeft al veel pogingen ondernomen om mevrouws klacht te onderzoeken c.q. te verhelpen. Een installatiebedrijf heeft de woning grondig onderzocht en geen enkel technisch mankement kunnen vaststellen op grond waarvan mevrouw stankoverlast zou kunnen ervaren. Ook een psychiatrisch verpleegkundige die wordt ingeschakeld komt tot de conclusie dat de klachten van mevrouw niet reëel zijn. Zo geeft mevrouw aan dat er stankoverlast is op een moment dat de psychiatrisch verpleegkundige niets ruikt. In overleg met de voorzitter van de commissie neemt de secretaris van de commissie contact met mevrouw op. De boodschap is dat de commissie mevrouw weliswaar ter zitting kan horen, maar dat - gezien het voorliggende dossier - de kans dat haar klacht gegrond wordt verklaard zo goed als nihil is. Mevrouw besluit daarop haar klacht in te trekken.

4. ► Financieel

In 2013 heeft de Klachtencommissie € 30.899 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 19.774. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 7.620 aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 3.505 bedroegen onder andere zaalhuur, advertentiekosten, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

Na jaren van steeds verder afnemende kosten vallen de kosten in 2013 in vergelijking met 2012 hoger uit. Dit wordt deels verklaard door een toename van het aantal behandelde klachten, maar ook doordat klagers steeds mondiger worden en omvangrijkere en complexere dossiers aanleveren. Dit vraagt met name in het voortraject richting de zitting meer tijd van het secretariaat. Bovendien is er een toename van klachten die bij de commissie worden ingediend, maar die niet kunnen worden behandeld, bijvoorbeeld omdat ze nog niet bij de corporatie zijn ingediend of behandeld. Het secretariaat probeert meer dan voorheen deze klachten op een goede manier bij de corporaties onder de aandacht te brengen, zodat deze opgelost kunnen worden voordat een traject via de Klachtencommissie in beeld komt. Een andere kostenverhogende factor was het feit dat er in 2013 een wervingsprocedure is geweest voor een nieuw commissielid, die veel extra ondersteuning vroeg van het secretariaat.

De commissie heeft het voornemen om in 2014 te gaan werken met een intakeformulier om klagers op die wijze meer zelf verantwoordelijk te maken voor het aanleveren van een deugdelijk, compleet en overzichtelijk dossier en het secretariaat en de commissie daarmee werk te besparen.

► Kencijfers 2010 - 2013

		2010		2011		2012		2013	2013 tov 2012
zittingen		10		11		10		9	90%
behandelde klachten		32		35		37		40	108%
ter zitting behandeld		19		25		22		22	100%
advies		16		25		19		21	111%
klachten per zitting		1,9		2,3		2,2		2,4	111%
kosten totaal	€	32.114	€	30.749	€	26.067	€	30.899	119%
kosten per zitting	€	3.211	€	2.795	€	2.607	€	3.433	132%
kosten per klacht	€	1.004	€	879	€	705	€	772	110%
kosten per advies	€	2.007	€	1.230	€	1.372	€	1.471	107%

► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk	kennelijk ongegrond	ingetrokken	gegrond	ongeground	gedeeltelijk gegrond	overeenstemming ter zitting	burenoverlast	technische staat woning	incorrecte behandeling	oplevering huurwoning	derving woongenot	zav
Klachten 2012 afgehandeld in 2013															
12.10.497	*						*					*			
12.11.498		*									*				
12.11.500	*					*						*			
12.11.501	*					*				*					
12.11.502	*						*					*			
12.12.503	*						*					*			
12.12.504		*								*					
12.12.505		*											*		
Totaal 2012	5	3	0	0	0	2	3	0	0	2	1	4	1	0	0
Klachten 2013 afgehandeld in 2013															
13.01.506	*								*			*			
13.01.507		*										*			
13.02.508	*						*			*					
13.02.509	*					*							*		
13.03.511		*								*					
13.03.512					*									*	
13.03.513	*						*				*				
13.03.514		*											*		
13.04.515	*							*					*		
13.05.516		*								*					
13.05.517	*							*					*		
13.05.518	*						*				*				
13.05.519	*					*							*		
13.05.520	*						*			*					
13.05.521		*								*					
13.06.522	*						*			*					
13.06.523		*								*					
13.06.524	*							*			*				
13.07.525		*									*				
13.07.526		*									*				
13.07.527	*					*								*	
13.08.528		*								*					
13.08.529	*						*				*				
13.09.530	*					*				*					
13.09.531		*									*				
13.09.532		*								*					
13.09.533	*					*						*			
13.10.534	*		*							*					
13.10.535					*						*				
13.11.536	*					*							*		
13.11.538					*					*					
13.12.546		*										*			
Totaal afgehandeld in 2013	22	15	1	0	3	8	9	3	1	9	6	14	8	3	0

► Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

INHOUD

<u>PREAMBULE</u>		2
<u>HOOFDSTUK I</u>	<u>BEGRIPSBEPALING</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 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 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 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 toetredende 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.