



## ▶ Jaarverslag 2014

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



## ▶ Inhoudsopgave

1.	Voorwoord .....	2
2.	De Klachtencommissie .....	3
2.1	▶ Doel .....	3
2.2	▶ Samenstelling .....	4
2.3	▶ Werkwijze .....	4
3.	Behandelde klachten .....	5
3.1	▶ Incorrecte behandeling .....	6
3.2	▶ Derving woongenot .....	12
3.3	▶ Burenoverlast .....	12
3.4	▶ Oplevering huurwoning .....	13
3.5	▶ Technische staat woning .....	15
4.	Financieel .....	19
	Bijlage I: Overzicht behandelde klachten .....	I
	Bijlage II: Reglement .....	II

## 1. ► Voorwoord

Huurders dienen niet snel een klacht in. Als een huurder de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker, dat corporaties daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten geven corporaties zich de kans om het vertrouwen van de huurder te behouden of te herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt, dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Daarom is een zorgvuldige klachtafhandeling belangrijk. De Klachtencommissie probeert hier op haar beurt aan bij te dragen.

In 2014 zijn er 36 klachten bij de Klachtencommissie binnengekomen. Dat is precies het gemiddelde aantal klachten over de voorgaande jaren. Daarvan zijn er 22 behandeld in een hoorzitting waarna er in 21 zaken een advies is uitgebracht. Ook dit komt overeen met het gemiddelde van de afgelopen jaren. Toch was 2014 geen gemiddeld jaar. De Klachtencommissie heeft geconstateerd dat het huurders meer dan eerst geneigd zijn met elkaar op te trekken en een collectieve klacht in te dienen.

In dit jaarverslag kunt u lezen hoe de Klachtencommissie in de verschillende aan haar voorgelegde zaken heeft geadviseerd. De Klachtencommissie hoopt dat de publicatie van dit jaarverslag een bijdrage zal leveren aan de zorgvuldige klachtafhandeling.

In het voorjaar van 2015, is de nieuwe Woningwet van kracht geworden. Deze nieuwe wet beoogt het functioneren van woningcorporaties te verbeteren. Het werkterrein van de corporaties wordt beperkt tot de kerntaken (kort gesteld): het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en het uitvoeren van bepaalde leefbaarheidstaken. Die leefbaarheidstaken zullen in overleg met de gemeente worden vastgesteld.

Het toezicht op woningcorporaties wordt verscherpt: de Financiële Autoriteit woningcorporaties gaat extern financieel toezicht houden op de woningcorporaties. Ook voor de minister van Binnenlandse Zaken is een toezichtstaak weggelegd.

Voor de Klachtencommissie gaan er ook enkele wijzigingen plaatsvinden. In het wetsvoorstel wordt het klachtenreglement van Aedes als verplicht reglement aangewezen. Daarnaast moet de klachtafhandeling van corporaties gaan voldoen aan de Europese richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumenten. De regering zal – nadat het wetsvoorstel is aangenomen – in overleg treden met Aedes en de Woonbond om te komen tot een instantie(s) die aan deze eisen voldoet/voldoen. Wordt komende jaren vervolgd.

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 woningcorporaties zijn verplicht een klachtenprocedure te hebben. Dat staat in het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH), waaraan woningcorporaties als ‘toegelaten instellingen’ zijn gebonden. Artikel 16 van het BBSH bepaalt dat een toegelaten instelling huurders de mogelijkheid biedt klachten in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie heeft tot taak de corporatie te adviseren over de behandeling van klachten. Dit draagt bij tot een zorgvuldige afhandeling van een klacht.

De klachtencommissie is dus geen gerechtelijke instantie maar moet worden gezien als een extra waarborg dat klachten van huurders zorgvuldig en effectief worden behandeld. Een juiste afhandeling van klachten is immers van cruciaal belang voor een goede relatie tussen een woningcorporatie en haar huurders. De werkwijze van een onafhankelijke klachtencommissie zorgt voor een onpartijdige beoordeling van een klacht door buitenstaanders. Zij kunnen een feitenonderzoek instellen naar aanleiding van een bepaalde klacht en op basis daarvan advies uitbrengen aan het bestuur van de corporatie, waartegen de klacht gericht is.

Doel van de Klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over ingediende klachten om zo doende een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder. Uitgangspunt daarbij is een laagdrempelige mogelijkheid aan (voormalige) huurders aan te bieden om een handelen of nalaten van een corporatie of één van haar medewerkers ter advisering voor te leggen aan een onafhankelijke commissie. De klager en de corporatie worden beiden gehoord. 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 de relatie/het vertrouwen tussen corporatie en huurder staat centraal.

## 2.2 ► Samenstelling

In 2014 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- Mevrouw Mr. D.S. de Boorder-Sweerman: onafhankelijk voorzitter
- De heer P.C. van de Westeringh: lid op voordracht van bewonersorganisaties
- Mevrouw mr. M.M. Droogleever: lid op voordracht van bewonersorganisaties
- De heer 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 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 burgerlijke 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 2014 acht maal bijeen.

In het verslagjaar 2014 zijn in totaal 31 klachten bij de commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 27 in 2014 afgehandeld. De overige 4 klachten liepen begin 2015 nog. In 2014 werden tevens 9 klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2013. In totaal werden in 2014 dus 36 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 7 klachten gegrond verklaard, 5 klachten gedeeltelijk gegrond en 9 ongegrond. Twee klachten werden niet-ontvankelijk verklaard en één klacht kennelijk ongegrond. Elf klachten werden na indiening bij de Klachtencommissie alsnog door de desbetreffende corporatie opgelost zonder dat er een zitting hoefde plaats te vinden. De verdeling van het aantal klachten per woningcorporatie was als volgt:

Corporatie	woning- bezit*	in %	klachten	in %
Talis	13.907	33%	12	33%
Portaal	11.093	27%	9	25%
Standvast Wonen	8.845	21%	14	39%
WoonGenoot	1.514	4%	0	0%
Waardwonen	3.789	9%	1	3%
De Gemeenschap	2.192	5%	0	0%
Oosterpoort Marktverhuur	215	1%	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>41.555</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

\* het woningbezit is gerelateerd aan de jaarverslagen 2013 van de diverse corporaties

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2014 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 13.11.542

Een corporatie voert een grootscheeps renovatieproject uit waarbij 409 woningen worden gerenoveerd. Een echtpaar dat één van deze woningen huurt is niet tevreden over de wijze waarop zij in het kader van dit renovatieproject door de corporatie worden bejegend. Het echtpaar stelt dat er nauwelijks gecommuniceerd werd en dat werkzaamheden niet, zoals in het voortraject aangegeven, in overleg werden uitgevoerd, maar uitsluitend volgens de planning van de aannemer. Toen zij daar boos over werden, wilde de speciale bewonersbegeleidster die door de corporatie voor dit renovatieproject was aangesteld hen niet meer te woord staan, zodat zij rechtstreeks met de aannemer afspraken moesten maken. Een tijdje later werd hen zelfs door de corporatie te kennen gegeven dat hun woning helemaal niet meer zou worden gerenoveerd, omdat zij onvoldoende medewerking verleenden. Ter zitting schetsen een medewerker van de corporatie en de speciale bewonersbegeleidster echter een heel ander beeld. Ondanks diverse pogingen van de bewonersbegeleidster om een gesprek aan te gaan met de bewoners, kreeg zij hen niet te pakken en toen het uiteindelijk toch lukte om telefonisch contact te krijgen, wilden de bewoners haar niet te woord staan omdat zij met vakantie gingen. Ook later verliep de communicatie uiterst moeizaam. Het echtpaar bejegende het personeel van de corporatie en de aannemer uiterst bot en wilde slechts meewerken aan werkzaamheden als die 'op afspraak' en volgens strakke randvoorwaarden werden uitgevoerd. De corporatie deed haar best om zo goed mogelijk rekening te houden met de wensen van de bewoners, maar had ook te maken met de planning van de aannemer die enige flexibiliteit vroeg. Om het de bewoners, die nacht- en avonddiensten draaien, gemakkelijker te maken werd hen tot twee keer toe een wisselwoning aangeboden, echter beide keren werd deze woning geweigerd. Doordat de bewoners diverse keren weigerden mee te werken aan de uitvoering van de werkzaamheden ontstond er vertraging, die de corporatie op een extra kostenpost van € 1.350,- kwam te staan. Vervolgens besloot de corporatie de renovatiewerkzaamheden aan deze woning op te schorten. De bewoners kregen wel het aanbod om aan het eind van het renovatietraject de werkzaamheden alsnog te laten uitvoeren, waarbij de te maken extra kosten voor hun rekening zouden komen. De bewoners vinden dit niet terecht en willen dat de corporatie de renovatiewerkzaamheden alsnog in overleg met hen uitvoert zonder daar extra kosten voor te rekenen. De commissie meent echter dat de corporatie onder andere door de inzet van een speciale bewonersbegeleidster, die ter zitting goed haar werkwijzen heeft uitgelegd en door het aanbod van een wisselwoning maximaal tegemoet gekomen is aan de behoeften van de bewoners en acht de klacht van deze bewoners daarom ongegrond.

#### ▶ Klacht 13.12.543, 14.02.551, 14.02.552, 14.02.553, 14.02.554, 14.02.555

Vijftien huurders van een herstructureringsproject dienen gezamenlijk een klacht in over de wijze waarop de corporatie met hen en met het project is omgegaan. De klacht betreft diverse aspecten die alle bewoners gezamenlijk aangaan, maar ook enkele aspecten die specifiek voor vijf individuele huurders gelden. De commissie behandelt de klachten in zes opeenvolgende zittingen, één zitting voor de behandeling van de gezamenlijke aspecten van alle vijftien bewoners en vervolgens vijf zittingen voor de vijf huurders die individuele klachten hebben.

#### 14.02.555

De algemene klacht van de bewoners betreft vooral de communicatie. De herstructurering is een zeer langdurig project geweest waarbij de corporatie diverse malen op grond van nieuwe inzichten andere keuze heeft moeten maken dan eerder gecommuniceerd was. Hoewel de bewoners hier op zich begrip voor kunnen opbrengen, steekt het hen dat het vaak ontbroken heeft aan volledige en goede communicatie. Gedurende het project zijn er maar liefst vier verschillende teams geweest die zich met het project hebben bezig gehouden. De overdracht tussen die verschillende teams was telkens niet goed geregeld, waardoor opvolgende teams niet op de hoogte waren van beloften die hun voorgangers hadden gedaan. Meer in het algemeen werden afspraken en beloften niet goed nagekomen, omdat zij niet schriftelijk werden vastgelegd, althans niet door de corporatie.

De bewoners in de projectcommissie hebben wel verslagen gemaakt van alle bijeenkomsten waar zij bij betrokken waren. Daarnaast voelden bewoners zich vaak niet serieus genomen, omdat de corporatie weigerde met de projectcommissie in gesprek te gaan of verantwoordelijkheid te nemen voor gemaakte fouten.

In een schriftelijke reactie geeft de corporatie aan dat zij haar best heeft gedaan om adequaat te communiceren. Daartoe zijn veel individuele gesprekken gevoerd en was er ook een maandelijkse nieuwsbrief. De corporatie realiseert zich echter ook dat het door de steeds wisselende omstandigheden mogelijk is, dat huurders zich desondanks niet voldoende geïnformeerd voelden. De corporatie zal daarom het project zorgvuldig evalueren om op die manier toekomstige herstructureringsprojecten qua communicatie beter te laten verlopen. Tevens erkent de corporatie dat het gedurende het project verschillende keren noodzakelijk was om de plannen te herzien. Dit werd ingegeven door veranderde regelgeving of veranderde inzichten, maar juist ook doordat de corporatie van meet af aan de insteek had om niet met kant-en-klare plannen te komen, maar bewoners de ruimte te geven voor inbreng. De corporatie heeft zich daarom voorgenomen bij volgende projecten beter vooraf aan te geven dat plannen nog gewijzigd kunnen worden. De corporatie meent dat zij zich altijd constructief heeft opgesteld, maar erkent dat er fouten zijn gemaakt. Zij hecht er vooral belang aan met de huurders nu in goede harmonie een nieuwe fase in te gaan.

De commissie concludeert dat beide partijen met de beste bedoelingen het proces zijn ingegaan, maar dat er in de loop van de tijd zaken zijn misgegaan die voor een deel de corporatie te verwijten zijn, zoals een slechte overdracht tussen de verschillende teams en het niet goed schriftelijk vastleggen van afspraken. Deels gaat het echter ook om gewijzigde planvorming onder druk van gewijzigde omstandigheden en van huurders mag verwacht worden dat zij hiermee met enige flexibiliteit omgaan. De commissie acht de klacht van de bewoners weliswaar gegrond, maar deelt tegelijkertijd de mening van de corporatie dat het vooral zaak is vooruit te kijken en te zorgen dat de samenwerking vanaf nu wél goed verloopt. Het advies van de commissie is daarom gericht op de toekomstige samenwerking tussen corporatie en bewoners. De commissie adviseert de corporatie om het project samen met de projectcommissie grondig te evalueren en de lessen die hieruit getrokken worden schriftelijk vast te leggen en toe te passen in de wijze waarop zij vanaf nu met de bewoners omgaat. Daarnaast meent de commissie dat het van belang is het vertrouwen van de bewoners terug te winnen door alle afspraken met bewoners schriftelijk vast te leggen en na te komen en bij een onverhoopte personele wisseling te zorgen voor een goede overdracht. De commissie vraagt bovendien om speciale aandacht voor opleveringspunten van de woningen die de bewoners gaan betrekken na de overdracht. Deze dienen ruimhartig en snel te worden opgelost. Tenslotte stelt de commissie voor om een opleveringsfeestje te organiseren voor en in overleg met de bewoners en de waardering voor de leden van de bewonerscommissie tot uitdrukking te brengen, bijvoorbeeld met een bloemetje.

Vervolgens zijn de navolgende individuele klachten behandeld:

#### 13.12.543

Een huurster van wie de woning aanvankelijk op de nominatie stond om na de herstructurering verkocht te worden heeft een advocaat ingeschakeld om haar belangen daarbij te behartigen. Zij is van mening dat de corporatie de kosten van deze advocaat dient te vergoeden, echter de corporatie wil dit niet doen. De commissie acht de klacht van deze huurster ongegrond. Immers het is mevrouws eigen keuze geweest om de advocaat in te schakelen. Haar woning werd uiteindelijk niet verkocht, maar zelfs als deze wel zou zijn verkocht, dan zou mevrouw daar geen schade van hebben geleden, aangezien de corporatie haar een redelijk aanbod had gedaan door haar een ruime keuze te bieden uit identieke woningen in andere woonblokken. Verder verwijt mevrouw de corporatie dat deze geweigerd heeft haar terug te laten keren in haar oorspronkelijke woning. Dit was niet mogelijk, omdat de garage die oorspronkelijk onder deze woning zat plaats moest maken voor een gemeenschappelijke ruimte en mevrouw een woning met garage wilde. Mevrouw heeft toen de naastliggende – identieke – woning aangeboden gekregen, die wel een garage onder zich had. Mevrouw heeft deze woning uiteindelijk wel betrokken maar beklagt zich over het feit dat de corporatie niet bereid was haar oorspronkelijke woning te verhuren in combinatie met de garage van de naastliggende woning. De corporatie wilde dit niet,

---



mede gezien het advies van de projectcommissie dat woningen recht boven de bijbehorende garage dienen te liggen. De commissie acht ook deze klacht van mevrouw ongegrond, aangezien de woning die mevrouw nu betrokken heeft identiek is aan haar oorspronkelijke woning en zij dus feitelijk geen schade geleden heeft. Een derde klacht van mevrouw betrof het feit dat de indeling van de keuken niet conform de ontwerp-tekening werd uitgevoerd. Dit punt werd echter voor de behandeling ter zitting al naar tevredenheid van mevrouw door de corporatie opgelost en daarover is door de commissie dus geen advies meer uitgebracht.

#### 14.02.551

Een huurder verwijt de corporatie dat zij onvoldoende toezicht heeft gehouden op de woningen nadat de bewoners eruit getrokken waren. Daardoor heeft het kunnen gebeuren dat krakers bezit namen van spullen die hij had opgeslagen in zijn garage en die meenamen naar de hoger gelegen woningen. Hoewel de commissie deze klacht op zich gegrond acht, meent zij dat dit zonder gevolgen kan blijven voor de corporatie, want de huurder heeft de spullen – zij het met enige moeite – terug in zijn bezit weten te krijgen, waardoor hij feitelijk geen schade ondervonden heeft van het feit dat de corporatie inderdaad onvoldoende toezicht heeft gehouden. Een andere klacht van deze huurder, namelijk dat de corporatie hem niet meer in de gelegenheid wilde stellen om het laminaat uit zijn woning te halen, nadat alle woningen afgesloten waren acht de commissie ongegrond. Immers de huurder heeft slechts één keer aan de corporatie gevraagd of hij nog een keer naar zijn woning mocht en het daarbij gelaten. Als de huurder er werkelijk zo veel aan gelegen was het laminaat uit de woning te halen, dan had hij daar wat de commissie betreft op zijn minst nog een tweede telefoontje aan kunnen wijden.

#### 14.02.552

Hoewel de corporatie de verlichting van de garage van een huurder kosteloos verhuisde naar zijn wisselwoning, bleek de corporatie in latere instantie niet bereid de verlichting nogmaals te verplaatsen naar de gerenoveerde woning. De huurder vindt dit onlogisch en de commissie is dit met hem eens en verklaart zijn klacht hierover gegrond. De commissie adviseert de corporatie de verlichting alsnog kosteloos te verhuizen naar de gerenoveerde woning. Een andere klacht van deze huurder dat het plaatsen van zijn nieuwe keuken veel stress met zich meebracht omdat de corporatie slecht bereikbaar was, wordt door de commissie ongegrond verklaard. De commissie betreurt – evenals de corporatie – dat de huurder zoveel stress heeft ervaren, echter keuken is uiteindelijk op correcte wijze geplaatst.

#### 14.02.553

Al bij het begin van de planvorming geeft één van de bewoonsters aan dat zij graag in aanmerking wil komen voor de levensloopbestendige woningen die de corporatie vanaf 2017 zal gaan bouwen. Echter in 2013 kondigt de corporatie aan dat de bouw van deze woningen onder druk van de economische omstandigheden vooralsnog on hold is gezet. Omdat de corporatie het blok waarin mevrouw op dat moment nog woont zal gaan slopen krijgt mevrouw een woning aangeboden in één van de gerenoveerde blokken. Mevrouw wil hier best naar verhuizen, maar wil dat deze verhuizing dan beschouwd zal worden als een verhuizing naar een wisselwoning, onder dezelfde condities van het Sociaal Plan die gelden voor andere bewoners van wisselwoningen, aangezien haar uiteindelijke doel nog steeds is om een levensloopbestendige woning. De condities houden in dat de woning gestoffeerd wordt opgeleverd, dat de bewoner zijn oude huur houdt en dat er sprake is van huurgewening zodra de definitieve woning betrokken wordt. Mevrouw vindt het redelijk dat deze condities zouden gelden, aangezien zij de komende jaren geen zekerheid heeft of de levensloopbestendige woningen daadwerkelijk gebouwd zullen worden. Dat hangt af van het vijfjarenplan dat de corporatie in 2017 zal opstellen en dit heeft gevolgen voor de wijze waarop zij haar woning moet inrichten. Omdat mevrouw er niet direct uitkomt met de corporatie en dus het aanbod dat de corporatie haar doet niet wil accepteren, schakelt de corporatie een advocaat in. Mevrouw voelt zich daarop gedwongen ook een advocaat in de arm te nemen en vindt dat de kosten daarvan voor rekening van de corporatie zouden moeten komen. De commissie oordeelt dat de bewoonster niet de dupe is geworden van de gewijzigde planvorming van de corporatie, aangezien er door de corporatie geen concreet huuraanbod is gedaan voor een levensbestendige woning. Er was slechts aan haar aangegeven dat zij voor zo'n woning in aanmerking zou komen, als deze zouden worden gebouwd. Deze belofte blijft de corporatie gestand doen en zij geeft mevrouw daarbij zelfs voorrang bij de keuze welke woning in het complex zij

dan wil betrekken. De commissie meent dat het zowel voor de corporatie als voor mevrouw lastig is dat zij niet weten of de levensloopbestendige woningen er zullen komen. Ter zitting heeft de corporatie mevrouw een aanbod gedaan om gedurende drie jaar een huurkorting te geven op de woning waarnaar zij nu zal verhuizen. Bovendien zal de woning op kosten van de corporatie worden gestoffeerd en geleverd en krijgt zij inspraak in de inrichting van de keuken. De commissie adviseert de corporatie deze condities tenminste in stand te houden tot het moment waarop het nieuwe vijfjarenplan van de corporatie duidelijkheid geeft over de levensbestendige woningen. Dit zal vermoedelijk rond 2017 zijn. Indien uit dit vijfjarenplan blijkt dat de levensloopbestendige woningen alsnog zullen worden gebouwd, dan acht de commissie het redelijk dat de corporatie de gunstige condities aanhoudt tot het moment waarop mevrouw de levensloopbestendige woning kan betrekken. Blijkt dat die woningen er niet komen, dan acht de commissie de huurmatiging niet langer aan de orde en kan de corporatie de reguliere huur in rekening brengen. Met betrekking tot de advocaatkosten meent de commissie dat deze niet door de corporatie vergoed hoeven te worden, aangezien het mevrouws eigen keus is om al dan niet een advocaat in de arm te nemen.

#### 14.02.554

Een echtpaar van een andere woning in het complex heeft precies dezelfde klacht als de bewoonster met klacht 14.02.553. Het advies van de commissie ten aanzien van deze klacht is identiek aan het advies inzake klacht 14.02.553. Daarnaast heeft het echtpaar nog een klacht ten aanzien van het feit dat de corporatie een compleet nieuwe keuken plaatste in hun woning die nu wordt gesloopt. De corporatie heeft toegegeven dat dit een fout was en heeft gemeend de overige bewoners die deze nieuwe keuken niet hadden gekregen tegemoet te moeten komen met een voucher van € 300,- voor de nieuwe keuken. Het echtpaar meent dat zij ook recht heeft op zo'n vergoeding. De corporatie vindt dat echter niet nodig. Het echtpaar heeft gedurende enkele jaren het voordeel gehad van een extra luxe keuken. De nieuwe keukenapparatuur mag het echtpaar houden. Een extra compensatie vindt de corporatie daarom niet aan de orde. De commissie volgt deze zienswijze en verklaart dit aspect van de klacht ongegrond.

#### ▶ Klacht 14.02.557

In het kader van een fusie van zijn woningcorporatie met een andere krijgt een huurder te horen dat hij voortaan moet betalen voor het zogenaamde 'servicepakket'. De huurder is hier zeer verbolgen over, want bij een eerdere fusie, meer dan tien jaar geleden, is hem toegezegd dat hij het servicepakket voortaan gratis zou ontvangen in ruil voor het akkoord gaan met de algemene voorwaarden van de nieuwe organisatie die bij deze fusie ontstond. Hij dient hierover een klacht in die door de commissie – na beide partijen uitvoerig te hebben gehoord – ongegrond wordt verklaard. De commissie oordeelt namelijk dat de overeenkomst tussen de huurder en corporatie over het niet betalen van de servicekosten geen eindtijd kent en daardoor opzegbaar is. De commissie vindt het redelijk dat de corporatie de overeenkomst wil beëindigen, nu zij deze meer dan tien jaar gestand heeft gedaan en zij hiervoor diverse goede argumenten aandraagt. De maatregel is bovendien door de corporatie met de huurdersbelangenvereniging uitvoerig besproken en deze heeft haar toestemming hiervoor gegeven.

#### ▶ Klacht 14.03.560

De bewoners van een appartement hebben diverse kleinere vragen over hun sleutel en de afrekening van de servicekosten. Ze proberen daarover contact te krijgen met hun nieuwe woonconsulent, maar ondanks diverse pogingen wil dit maar niet lukken. De bewoners verliezen het vertrouwen in de woonconsulent en de corporatie en vragen zich af hoe het verder moet, nu het contact zo moeizaam verloopt. Na inschakeling van de commissie blijken de klachten echter vooral te berusten op een communicatiemisverstand en worden de vragen alsnog snel beantwoord. De bewoners zijn nu wel tevreden over de wijze waarop de corporatie een en ander heeft afgehandeld en vragen de commissie het dossier te sluiten.

#### ▶ Klacht 14.03.562

Een man heeft een langlopend conflict met zijn burens en verwijt de corporatie dat deze zich niet inspant om tot een bemiddelingsgesprek met de burens te komen, maar in plaats daarvan aanstuurt op verhuizing van de man.

De man stuurt diverse bijlagen mee om zijn standpunt te ondersteunen, waaronder brieven die hij van de corporatie ontvangen heeft. Uit deze bijlagen concludeert de commissie dat de corporatie zich wel degelijk heeft ingespannen om een bemiddelingsgesprek tot stand te brengen, maar dat de burens hier niet van gediend zijn. Ook is er geen enkele aanwijzing dat de corporatie de man zou willen laten verhuizen. Wel is dit door de corporatie als suggestie aan de man gedaan om zijn probleem met de burens op te lossen. De corporatie verklaart de klacht daarom kennelijk ongegrond. De man komt hiertegen in verzet en krijgt de gelegenheid zijn verzet tijdens een zitting toe te lichten. Hierbij komen echter geen nieuwe argumenten aan de orde die redenen zouden kunnen zijn om de klacht alsnog in behandeling te nemen. De klacht wordt in tweede instantie wederom kennelijk ongegrond verklaard en het dossier wordt gesloten.

► Klacht 14.08.564

De commissie ontvangt van een huurder een kopie van een aangifte bij de politie inzake de diefstal van stroom door een corporatie. Eerder al heeft de huurder telefonisch laten weten een klacht te willen indienen over de desbetreffende corporatie. De commissie laat de huurder schriftelijk weten dat het enkel opsturen van een kopie aangifte onvoldoende is voor het behandelen van een klacht en dat hij een klachtbrief moet sturen. De huurder weigert dit, waarna de commissie het dossier sluit.

► Klacht 14.09.567

Een vrouw meent dat ze muizen hoort tussen de spouwmuurs en de plafonds. In huis heeft ze er geen last van, maar ze is bang dat de muizen de constructie van het huis aantasten en daarom belt ze met de corporatie om deze daarop te attenderen. De corporatiemedewerker begrijpt mevrouw echter niet goed en blijft aangeven dat het bestrijden van ongedierte de taak van de huurder is. De toon van het gesprek wordt op een gegeven moment vervelend en de medewerkster van de woningcorporatie beëindigt het gesprek. Mevrouw dient daarop een klacht in bij de Klachtencommissie. Vervolgens stuurt de woningcorporatie alsnog een medewerker naar de woning die samen met mevrouw een luik opent en constateert dat er inderdaad muizenkeutels liggen. Er wordt een val geplaatst en gif gestrooid. De corporatie stuurt mevrouw bovendien een brief waarin zij de hoop uitspreekt dat het contact in de toekomst goed zal verlopen. Mevrouw hoort daarna geen muizen meer en geeft aan dat het dossier mag worden gesloten.

► Klacht 14.09.568

Een groep bewoners van een appartementencomplex meldt zich met een veelheid aan klachten bij de Commissie. Het gaat om de het beleid inzake de parkeergarage, huurbeleid, beheerkwesities, onduidelijkheid over de servicekostenafrekening en de communicatie van de corporatie. Ter zitting blijkt dat de belangrijkste klachten de openbare parkeergarage onder het complex te betreffen, waarin de bewoners verplicht een parkeerplaats moeten huren. Afgezien van het feit dat sommige huurders die parkeerplaats niet willen, is de garage ook onveilig. Er is sprake van overlast door hangjongeren, vernieling, diefstal en dealen. Omdat de verplichte huur van de garage en de wijze waarop de corporatie omgaat met overlast beleidskwesities zijn kan de Commissie hierover slechts een marginaal oordeel vellen. Wel is de Commissie van mening dat de corporatie samen met de bewoners om tafel zou moeten gaan om te bezien of er wellicht oplossingen te vinden zijn. De Commissie adviseert de bewoners om daar vooral de formele huurdersvertegenwoordiging van de corporatie bij in te schakelen, aangezien die in dit soort kwesities het aanspreekpunt voor de corporatie is. De overige klachten beschouwt de Commissie ongegrond, ofwel omdat die klachten inmiddels opgelost zijn, ofwel omdat de corporatie in haar schriftelijke reactie afdoende antwoord heeft gegeven, ofwel omdat het klachten betreffen die in goed onderling overleg met enige medewerking van de bewoners al lang opgelost hadden kunnen zijn. De Commissie weegt bij dit laatste zwaar mee dat de corporatie verschillende pogingen heeft gedaan om met de bewonerscommissie in gesprek te raken. De bewonerscommissie heeft dit echter stelselmatig afgewezen en is zelfs niet ter zitting verschenen. De bewoners die wel ter zitting verschenen zijn juist voorstander van overleg. De Commissie adviseert de corporatie met deze bewoners in gesprek te gaan en verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

► Klacht 14.09.568

---

Nadat zij vele jaren hun woning hebben gehuurd, krijgt een echtpaar het aanbod deze woning te kopen. Het echtpaar wil graag op het aanbod ingaan, maar vindt dat het tijdens het traject dat volgt op verschillende aspecten verkeerd is voorgelicht. De belangrijkste grief van het echtpaar betreft dat de woning aanvankelijk werd aangeboden voor € 134.500, terwijl dat later € 234.500 bleek te moeten zijn. Daarnaast meent het echtpaar verkeerd te zijn voorgelicht over het feit dat de corporatie de woning van het ministerie alleen zou mogen verkopen op basis van de taxatiewaarde en verwijt het de corporatie dat deze geen inzicht wil geven in de WOZ-beschikking en dat zij geen duidelijkheid zou willen geven over of de woning al dan niet onderdeel uit zou gaan maken van een Vereniging van Eigenaren. Uit het dossier en de ter zitting gegeven toelichting door zowel klagers als corporatie maakt de commissie op dat aanvankelijk weliswaar een verkeerde prijs is afgegeven door de woonmakelaar van de corporatie, maar dat dit aanbod door de corporatie herroepen is voordat het echtpaar het foutieve bod had geaccepteerd. Afgezien daarvan is het wat de commissie betreft nog maar de vraag of het echtpaar gerechtvaardigd had mogen vertrouwen op de correctheid van het aanbod, gezien het feit dat er in de aanbiedingsbrief al sprake was van twee verschillende bedragen. Wat de vermeende bewering betreft van de zijde van de corporatie dat de woning vanwege richtlijnen van het ministerie alleen verkocht zou mogen worden op basis van een taxatiewaarde, constateert de commissie dat dit niet zo is gesteld in de brief van de corporatie die klagers daarvoor als bewijs aandragen. Klagers hebben deze brief verkeerd gelezen c.q. verkeerd geïnterpreteerd. Met betrekking tot het geen inzicht willen geven in de WOZ-waarde van de woning en of de woning al dan niet onder een Vereniging van Eigenaren zou gaan vallen constateert de commissie dat de corporatie hierover voldoende uitleg heeft gegeven ter zitting. De WOZ-beschikking kon de corporatie niet aan de huurders ter beschikking stellen, omdat de corporatie deze niet ontvangen had van de gemeente. Corporaties ontvangen - in tegenstelling tot particulieren - van de gemeente geen individuele WOZ-beschikkingen per woning, maar één beschikking voor hun complete woningbezit. De beslissing over het al dan niet splitsen van het complex waarin de woning zich bevindt in verschillende appartementsrechten werd pas genomen nadat het koopaanbod voor het echtpaar was verlopen. De corporatie kon het echtpaar daarover dus niet eerder informeren. De commissie verklaart de klacht van het echtpaar op alle aspecten ongegrond.

► Klacht 14.09.569

Een vrouw dient een klacht in bij de commissie omdat de corporatie het haar in verband met nieuw asbestbeleid niet heeft toegestaan om bij haar verhuizing naar een andere woning haar laminaatvloer uit haar woning te verwijderen. De vrouw krijgt een vergoeding aangeboden van 30% van de aanschafwaarde van het laminaat. Die vergoeding vindt zij te laag, omdat het laminaat van zeer goede kwaliteit betreft dat slechts 7 jaar oud is en waarvoor bij aanschaf een garantie van 25 jaar is gegeven. De klachtencommissie stelt haar in het gelijk, omdat er geen dwingend recht is op basis waarvan de corporatie mevrouw had mogen verplichten het laminaat in haar woning achter te laten. Bovendien vindt de commissie het niet gepast dat de corporatie – kennelijk zonder overleg daarover met de huurdersvertegenwoordiging – beleid heeft vastgesteld ten aanzien van asbestsanering en vooral dat zij de vergoedingen die met die sanering gepaard gaan heeft gekoppeld aan het ZAV-beleid. Immers bij zelf aangebrachte voorzieningen kunnen huurders zelf de afweging maken of zij het risico willen nemen dat zij bij vertrek uit hun woning slechts een bepaald percentage van hun investering als vergoeding terugzien. In dit geval is mevrouw er bij het aanschaffen van het laminaat terecht van uitgegaan dat zij dit kon meenemen bij een eventuele verhuizing. Mevrouw's klacht wordt daarom gegrond verklaard.

► Klacht 14.10.571

In verband met een grootscheepse renovatie krijgt een echtpaar tijdelijk een woning toegewezen buiten hun eigen wijk. Het echtpaar is zeer gehecht aan die wijk, waar één van de echtgenoten is geboren en opgegroeid en het is dan ook blij dat het een zogenaamde terugkeergarantie krijgen wat inhoudt dat het echtpaar – nadat de renovatie is afgerond - kan terugkeren naar een gerenoveerde woning in zijn eigen wijk. Echter, vanwege gezondheidsredenen wil het echtpaar op een gegeven moment nog in de renovatieperiode van de tijdelijke woning naar een andere woning verhuizen. De corporatie wil het echtpaar wel met voorrang aan een andere woning helpen, maar stelt als voorwaarde dat de zogenaamde 'terugkeergarantie' dan komt te vervallen. Het echtpaar gaat hiermee akkoord. Echter, als de renovatie is afgerond krijgt één van de echtelieden te kampen met ernstige heimwee

naar de oude wijk en vraagt het echtpaar de corporatie hen alsnog een eengezinswoning in die wijk ter beschikking te stellen, dit ook omdat het gezin inmiddels is uitgebreid met drie kinderen. De corporatie weigert en stelt zich op het standpunt dat het tegenover andere woningzoekenden niet gerechtvaardigd is om het gezin nogmaals buiten het reguliere toewijzingssysteem om een woning aan te bieden. Het echtpaar vindt dit niet eerlijk omdat een oom en tante wél een woning toegewezen hebben gekregen, terwijl ook zij nog een keer extra verhuisd zijn in de renovatieperiode. Het echtpaar vindt dat er sprake is van ongelijke behandeling. De oom en tante zijn echter verhuisd naar een appartement, waarvoor andere toewijzingsregels gelden dan voor een eengezinswoning. De commissie vindt de werkwijze van de corporatie billijk en verklaart de klacht ongegrond.

### 3.2 ► Derving woongenot

#### ► Klacht 14.07.563

Een oudere dame bewoont een nieuwbouwappartement in een woonzorgcomplex waar in de zomer de temperaturen hoog oplopen. Mevrouw heeft al speciale zonwering aangeschaft, houdt de gordijnen van haar slaapkamer de gehele dag gesloten en heeft een mobiele airco ingezet om de ergste warmte buiten te houden, maar dit biedt onvoldoende soelaas. Haar dochter wijt de hoge temperaturen aan de grote raampartijen die aan de buitenzijde niet zijn voorzien van zonwering. De dochter is van mening dat de corporatie hiervoor zorg moet dragen, gezien het feit dat het complex met name bedoeld is voor oudere mensen. Zij dient daarom een klacht in bij de commissie. De corporatie neemt vervolgens enkele maatregelen zoals het beter inregelen van de warmte-koelinstallatie en het aanbrengen van zonwering in de gezamenlijke gang, maar toch blijft de temperatuur blijkens metingen van de dochter geregeld boven de 26 graden komen. De commissie oordeelt dat de corporatie niet kan worden verplicht buitenzonwering aan te brengen, maar meent wel dat de corporatie in overleg met de huurder nadere maatregelen moet nemen om te voorkomen dat de temperatuur in het appartement boven de 26 graden komt. Het niet nemen van dergelijke maatregelen zou kunnen worden opgevat als een gebrek. De commissie verklaart de klacht daarom gegrond.

### 3.3 ► Burenoverlast

#### ► Klacht 13.11.537

Een vrouw ervaart forse overlast van de bovenburen en hun bezoek. In eerste instantie ging het vooral om kinderen en een hond die herrie maken op de galerij, maar in de loop der jaren neemt de overlast steeds verder toe. Er wordt gescholden en bedreigd, onderling, maar ook naar mevrouw toe. Het is voorgekomen dat er vanaf het bovenbalkon in haar tuin overgegeven werd en er werden ook spullen naar beneden gegooid. Met name de heer des huizes kan zo maar 'ontploffen' en mevrouw is echt bang voor hem, zeker nadat er een keer heel vroeg in de ochtend een autokrik door haar slaapkamerraam naar binnen kwam, terwijl zij daar nog lag te slapen. Mevrouw verdenkt een vaste bezoeker van het gezin hiervan, maar kan dit niet hardmaken, waardoor de politie ook geen actie kan ondernemen. Ter zitting legt de corporatie uit dat zij min of meer tegen hetzelfde probleem aanlopen. Het overlastgevend gezin staat bekend als een 'multiprobleem' gezin en de corporatie doet er - in samenwerking met verschillende andere instanties - alles aan om de overlast te beperken, maar kan daarover niet in detail treden met het oog op de privacy van het gezin. De juridische afdeling is geraadpleegd, maar juridische maatregelen blijken niet mogelijk omdat er alleen anoniem over dit gezin geklaagd wordt en de beschuldigingen niet bewezen kunnen worden. Wel heeft de corporatie er voor kunnen zorgen dat de hond naar een ander gezin ging en dat de vaste bezoeker van het gezin de toegang tot het complex ontzegd werd. Mevrouw voelt zich echter nog steeds niet veilig in haar woning en wil graag verhuizen. De corporatie is bereid haar daarbij te helpen door haar een andere woning aan te bieden, maar dat is niet eenvoudig, omdat mevrouw een aantal woonwensen heeft die lastig zijn te realiseren. Daarnaast wil mevrouw een verhuisvergoeding omdat zij meent dat de corporatie verantwoordelijk is voor de ontstane situatie. De commissie oordeelt echter dat de klacht van

mevrouw ongegrond is, aangezien de corporatie alles doet wat in haar macht ligt om de overlast te laten stoppen. De commissie vindt het een goede zaak dat de corporatie blijft proberen om mevrouw een andere woning aan te bieden, maar vindt een verhuisvergoeding niet aan de orde.

► Klacht 13.11.540

Een huurder is erg boos over het feit dat één van zijn burens haar heg niet goed snoeit. Hij is van mening dat de wijkbeheerder die hij vraagt om de buurvrouw daarop aan te spreken niet snel genoeg actie neemt en dient vervolgens een klacht in bij de commissie. Als hij verneemt dat, volgens het reglement van de commissie, de corporatie zes weken de tijd krijgt om de klacht intern op te lossen wordt hij nogmaals boos. Hij vindt deze termijn veel te lang. Uiteindelijk wordt de kwestie door de corporatie zelf opgelost. De buurvrouw ontvangt een brief dat zij de heg moet snoeien en klager is hier tevreden mee. Een zitting is niet meer nodig.

► Klacht 14.09.570

Een meneer dient een klacht in over geluidsoverlast door zijn bovenbuurvrouw waar de corporatie naar zijn zin te weinig aan doet. Hij heeft zelf al geprobeerd om met de bovenbuurvrouw te praten, maar de communicatie verliep niet soepel. Meneer is tevens van mening dat zijn huis oud en gehorig is en hij wil daarom liever verhuizen. Nadat de klacht door de commissie is doorgestuurd naar de corporatie brengt een medewerker van de corporatie een bezoek aan zowel de klager als aan zijn bovenbuurvrouw en hij brengt het eerste contact tussen beide partijen opnieuw op gang. De huurder raakt vervolgens zelf verder met de bovenbuurvrouw in gesprek, waarbij afspraken worden gemaakt die het overlastprobleem oplossen. De wens van de huurder om te verhuizen is geen klacht, die de commissie in behandeling kan nemen. Aangezien de huurder verder geen klachten heeft over concrete gebreken aan de woning wordt zijn dossier met zijn goedvinden gesloten.

► Klacht 14.11.574

Een vrouw, die overlast van haar burens ondervindt, dient een klacht in over de corporatie. De corporatie heeft weliswaar aangegeven haar te willen helpen met een andere woning, maar van dit aanbod kan mevrouw geen gebruik maken, omdat zij geen geld heeft om te verhuizen en de corporatie haar geen verhuisvergoeding wil toekennen. In 2013 heeft mevrouw precies dezelfde klacht ingediend, zij het dat er inmiddels sprake is van nog een extra buur die overlast geeft. De eerdere klacht is destijds ongegrond verklaard. De commissie meent dat de klacht qua aard hetzelfde is als de in 2013 ingediende klacht en verklaart de klacht daarom niet-ontvankelijk. Het dossier wordt zonder verdere behandeling van de klacht gesloten.

## 3.4 ► Oplevering huurwoning

► Klacht 13.14.541

Een man dient een klacht in bij de commissie over de wijze waarop de woning die hij sinds kort huurt aan hem is opgeleverd. Volgens hem was de woning vies, stond er nog rommel in van de vorige bewoner, was een schutting die bij de bezichtiging nog aanwezig was verdwenen, moesten er nog werkzaamheden plaatsvinden in de keuken en de badkamer en was de woning inbraakgevoelig doordat glaslatten in de keukendeur niet op de goede wijze gemonteerd waren. Ook bleek er volgens huurder bij het opnieuw aanleggen van de bestrating asbest tussen de oude bestrating te liggen. De corporatie geeft toe dat de woning niet netjes was bij oplevering en compenseert dit aan de huurder met behulp van zogenaamde verbonnen, waarmee de huurder gratis materiaal kan afhalen om de woning verder op te knappen. Wat de werkzaamheden in de badkamer en keuken betreft, meldt de corporatie dat dit zo afgesproken was met de huurder en dat beide ruimten gewoon te gebruiken waren. Het weghalen van de schutting had te maken met gemeentelijke eisen en is gecompenseerd door een haag te planten. De glaslatten in de keukendeur waren volgens voorschrift geplaatst en het asbest dat tussen de oude bestrating lag is inmiddels verwijderd. De corporatie wil graag het eventuele asbest dat nog in de grond is achtergebleven weghalen, maar daarvoor is onderzoek nodig dat de klager niet toelaat. Daarnaast merkt de corporatie op dat

de communicatie met klager ernstig bemoeilijkt is doordat klager medewerkers van de corporatie herhaaldelijk zeer dwingend en soms agressief benaderde. Ook de commissie ervaart het gedrag van klager als zodanig. Klager onderkent dit overigens zelf ook en biedt geregeld zijn hiervoor excuses aan, maar dit weerhoudt hem er niet van om vervolgens toch weer dreigende taal te gebruiken. De klacht wordt daarom op stukken afgehandeld, waarbij partijen over en weer de kans krijgen om schriftelijk op elkaars relaas te reageren. De commissie oordeelt dat de klacht van de huurder grotendeels ongegrond is met uitzondering van het feit dat de woning inderdaad vies en niet geheel ontruimd is opgeleverd. De commissie adviseert de corporatie de huurder hiervoor een compensatie te geven ter hoogte van een halve maand huur, voor zover dit nog niet is gebeurd met de eerder verstrekte verbodden. De huurder is het niet eens met deze uitspraak en valt de leden en secretaris van de commissie nog diverse malen lastig met dreigtelefontjes.

► Klacht 13.12.545

Nadat zij de huur van hun woning hebben opgezegd merken een man en vrouw dat hun woning niet in de Entreekrant aangeboden wordt voor verhuur aan nieuwe bewoners. Zij voelen zich hierdoor gedupeerd, omdat zij graag spullen uit hun oude woning willen overdoen aan nieuwe bewoners. Nu die niet bekend zijn, rest hen niets anders dan de spullen uit de woning te halen. Het ergert hen bovendien dat de corporatie niet ingaat op hun vragen over het verhuurproces. Nadat hun klacht via de Klachtencommissie nogmaals naar de corporatie wordt gestuurd legt de corporatie alsnog uit waarom de woning nog niet geadverteerd is en wat de bewoners kunnen doen om hun spullen in een later stadium, als de nieuwe bewoners wél bekend zijn, ter overname aan te bieden. De man en vrouw nemen hier genoegen mee en laten hun dossier sluiten.

► Klacht 13.12.547

Een huurder is niet tevreden over de keuken die hij in zijn nieuwe huurwoning aantreft. De man heeft zijn best gedaan zijn woning netjes te stofferen en meubileren, maar de staat van de keuken is hem een doorn in het oog. In de kastjes zitten vijftien boorgaten. Het grootste boorgat heeft een doorsnede van vijf centimeter. Daarnaast zitten er verfstreken en sporen van lekkage op de kastjes en het werkblad en zijn deze gekrast en versleten. De technisch beheerder van de corporatie is twee keer komen kijken en heeft aangeboden de gaatjes te laten stoppen en een nieuw werkblad te laten plaatsen, maar de huurder vindt dit niet voldoende. Ter zitting biedt de technisch beheerder nog aan om de zijpanelen van de keuken te laten vervangen, maar ook hiermee wil de huurder geen genoegen nemen. Aan de commissie legt de technisch beheerder uit dat hij gehandeld heeft volgens vaststaande normen waaruit blijkt dat de keuken voldoet. De commissie acht de klacht van de huurder daarom ongegrond, maar geeft de corporatie wel in overweging om de huurder aan te bieden een nieuw keukenblok te plaatsen voor kosten van de huurder maar wel onder aftrek van de kosten die worden uitgespaard doordat er dan geen werkzaamheden meer aan de oude keuken hoeven worden uitgevoerd. Uit latere correspondentie blijkt dat de corporatie deze suggestie heeft opgevolgd en de huurder een aanbod heeft gedaan waarmee deze akkoord is gegaan.

► Klacht 14.01.548

Als een huurster haar nieuwe woning betreft, ziet zij dat er een flinke waterschade is. Zij treft ook een briefje aan van de aannemer, waarin deze meldt dat de waterschade afkomstig is van een lekkage van bouwvocht tijdens de bouw. Deze lekkage is inmiddels verholpen en de schade zal gerepareerd worden zodra de vochtplek voldoende gedroogd is. Echter, nadat de vochtplek gerepareerd is ontstaan er nieuwe vochtplekken. Dat verbaast de vrouw, aangezien er inmiddels geen sprake meer kan zijn van bouwvocht. Vele malen probeert zij hierover contact met de corporatie op te nemen, maar zij vangt telkens bot en wordt doorverwezen naar de aannemer. Na veel moeite van de kant van de huurster wordt het lekkageprobleem uiteindelijk opgelost. De vrouw is van mening dat het niet terecht is, dat zij zoveel moeite moet doen om de aannemer de lekkage te laten repareren. Zij meent dat dit de verantwoordelijkheid is van de corporatie, maar als de lekkage uiteindelijk opgelost lijkt, trekt zij haar klacht in. Echter, een half jaar later steekt de lekkage wederom de kop op. De vrouw vraagt de commissie nu een zitting in te plannen. Tijdens de zitting geeft de technisch beheerder, die de corporatie vertegenwoordigt, volmondig toe dat de communicatie niet goed verlopen is. De corporatie had mevrouw niet mogen terugverwijzen naar de aannemer, maar had het probleem zelf met de aannemer moeten oplossen. De technisch

beheerder wist het eerste half jaar echter niet van de lekkageproblemen in de woning, aangezien een nieuwbouwwoning het eerste half jaar niet onder de afdeling Technisch Beheer valt, maar onder de afdeling Vastgoed. Dit laatste houdt verband met eventuele garantieclaims richting de aannemer. Inmiddels valt de woning onder de afdeling Technisch Beheer en is het lekkageprobleem onderzocht. De lekkage bleek het gevolg van een fout in het pluviasysteem en is inmiddels definitief opgelost. Daarnaast zijn intern bij de corporatie wijzigingen in de processen doorgevoerd, waardoor opleveringsklachten door de afdeling Vastgoed zodanig worden geregistreerd dat deze ook bekend zijn bij de afdeling Technisch Beheer zodra de woning naar die afdeling wordt overgedragen. Van dit laatste neemt de commissie met instemming kennis. Zij kent mevrouw echter ook een vergoeding van € 250,- toe voor de kosten die zij heeft moeten maken om het lekkageprobleem in eerste instantie op te laten lossen. De commissie acht haar klacht, dat zij hiervoor veel inspanningen heeft moeten doen, terwijl dit eigenlijk de taak van de corporatie is, gegrond.

► Klacht 14.02.558

De woning van een nieuwe huurder wordt in een dusdanige staat opgeleverd dat deze bewoner zelf ruim € 700,- moet uitgeven om deze in bewoonbare staat te krijgen. Zo is er sprake van grote gaten in plafond en wanden, een meterkast waar de stoppen niet op de juiste wijze zijn geïnstalleerd, stucwerk dat zo slecht is dat opnieuw stuken de enige remedie is en elektra dat uit de schuur is verwijderd, terwijl daar een scootmobiel moet worden opgeladen. Bovendien is de corporatie pas tweeëneenhalve maand na de ingangsdatum van de huur klaar met het renoveren van de woning. De huurder vindt het niet eerlijk dat hij al die tijd huur betaalt. Tegelijkertijd is er sprake van achterstallige betalingen door de huurder. De huurders is het er niet mee eens dat de corporatie deze achterstallige betalingen wil innen. De klacht over de achterstallige betalingen wordt door de commissie niet in behandeling genomen, aangezien de corporatie de vordering reeds uit handen heeft gegeven en dit klachtaspect daardoor niet meer ontvankelijk is op grond van het reglement. Wat de opleverpunten betreft erkent de corporatie dat er inderdaad het een en ander mis is gegaan. De huurder krijgt door de corporatie een compensatie van € 500,- aangeboden. Voor de huurder is de kous daarmee af. Hij trekt zijn klacht in en de commissie sluit het dossier.

### 3.5 ► Technische staat woning

► Klacht 13.11.539

Een vrouw meldt zich bij de commissie omdat zij last heeft van schimmelvorming onder het zeil in haar keuken. Zij wijt dit aan een vochtprobleem in de woning. De corporatie is komen kijken en heeft in eerste instantie gezocht naar een eventuele koudebrug in de tuin bij haar keukendeur, maar dit bleek niet de oorzaak te zijn. Vervolgens bleek bij een nadere inspectie van het zeil, dat de schimmel alleen aan de randen van het zeil zat. De corporatie concludeerde vervolgens dat het vocht dat de schimmel veroorzaakte afkomstig was van het dweilen, maar mevrouw is het hier niet mee eens. Zij voert als argument aan dat zij in de gang ook dweilt en dat daar geen schimmel onder het zeil zit. Ter zitting houden zowel de corporatie als mevrouw vast aan hun standpunten. De corporatiemedewerker meldt bovendien dat hij wel degelijk schimmel gezien heeft aan de randen van het zeil in de gang. Mevrouw meldt dat zij de vloer inmiddels heeft laten betegelen en wil dat de corporatie bijdraagt in de kosten daarvan. De commissie meent dat dit niet aan de orde is. De commissie vermoedt dat de schimmel inderdaad door dweilen werd veroorzaakt, maar doordat mevrouw de vloer heeft laten betegelen is de oorzaak hoe dan ook niet meer vast te stellen. De commissie verklaart haar klacht daarom ongegrond.



► Klacht 13.11.544

Tussen een corporatie en een huurster bestaat een ernstig verschil van mening over de oorzaak van een vochtprobleem in de badkamer van de huurster. De huurster stelt zich op het standpunt dat het vochtprobleem, waardoor er sprake is van schimmelvorming en kalkaanslag, veroorzaakt wordt door een technisch gebrek. De corporatie heeft weliswaar op haar verzoek een mechanische ventilatie aangebracht, maar dit heeft het probleem niet opgelost en mevrouw voelt zich onheus behandeld nu de corporatie telkens opnieuw stelt dat het probleem veroorzaakt wordt door een gebrek aan ventilatie. Ter zitting maakt de technisch beheerder echter met verschillende argumenten duidelijk dat het vochtprobleem niet door een technisch mankement wordt veroorzaakt, maar wel degelijk door onvoldoende ventilatie. Zo kan uit de wijze waarop de schimmel zich manifesteert worden afgeleid dat deze wordt veroorzaakt door vocht van binnenuit dat door de huurster zelf wordt geproduceerd en niet door optrekkend vocht van buitenaf. Ook de kalkaanslag duidt op vocht van binnenuit. Bovendien heeft de technisch beheerder geregeld geconstateerd dat de ramen van de badkamer van de huurster gesloten zijn terwijl zij beslagen zijn met condens. De commissie verklaart de klacht van mevrouw daarop ongegrond en adviseert haar inderdaad meer en beter te ventileren.

► Klacht 14.01.549

Nadat de badkamer en het toilet zijn gerenoveerd, resteren er allerlei grotere en kleinere afwerkingspunten in de woning van een echtpaar. Zo is er bijvoorbeeld sprake van vochtplekken en scheurtjes in muren, slecht afgekitte naden, buizen die zijn meegeschilderd, een verkeerd geplaatste lamp, een verkeerd geplaatst stopcontact etc. Daarnaast klaagt het echtpaar over het feit dat het veertien dagen niet heeft kunnen douchen en drie dagen geen warm water heeft gehad. De corporatie is volgens het echtpaar talloze malen benaderd over deze klachten, maar een reactie bleef uit. Het echtpaar heeft zich daarom maar tot de Klachtencommissie gewend. Ter zitting blijkt dat de corporatie zich niet bewust was van de problemen. Een deel van de punten die het echtpaar als afwerkingspunten beschouwt voldoet volgens de corporatie aan de daarvoor geldende normen. Andere punten is de corporatie bereid alsnog op te lossen. Wat betreft de overlast van het niet kunnen douchen en geen warm water ter beschikking hebben, meldt de corporatie dat er gedurende de renovatie een woning beschikbaar was waar de huurders konden douchen. Echter het echtpaar verkeerde in een bijzondere positie omdat hun woning – op hun eigen verzoek - als modelwoning zou dienen. Dit betekende dat hun woning vóór alle andere woningen gerenoveerd zou worden en op dat moment was er nog geen woning beschikbaar waar men kon douchen. Met het echtpaar is dit punt nadrukkelijk van tevoren besproken, echter het wilde zijn woning toch graag als modelwoning beschikbaar stellen. Aangezien het erop lijkt dat de corporatie en het echtpaar de nog openstaande punten alsnog in onderling overleg kunnen oplossen, besluit de commissie de zaak aan te houden. Na enkele weken blijkt dat de corporatie de klachten naar tevredenheid van het echtpaar heeft opgelost. De commissie sluit daarop het dossier zonder advies uit te brengen.

► Klacht 14.01.550

Een gezin met kleine kinderen verhuist naar een nieuwe woning. Daar doen zich twee problemen voor waar de familie een klacht over indient. In de eerste plaats is door de corporatie bij de eindinspectie van de woning het zeil op de trap en overloop dat door de nieuwe huurders was overgenomen van de oude huurders per ongeluk verwijderd en afgevoerd. De corporatie heeft de fout toegegeven en een compensatie van € 150,- betaald, maar het gezin vindt dit niet voldoende, aangezien het leggen van nieuw zeil op de trap en overloop rond de € 450,- kost. In de tweede plaats is voor de huurders van het begin af aan duidelijk dat de vloer in de woonkamer niet deugdelijk is. Er zit veel speling in de vloer, echter de opzichter neemt hun klachten niet serieus en verklaart na een eerste inspectie dat de vloer in orde is. Binnen drie maanden daarna wordt er echter bij nieuwe inspecties achtereenvolgens een lekkage, asbest en houtworm geconstateerd, waarna de hele vloer van de huiskamer vervangen moet worden met alle overlast voor het gezin van dien. Tijdens de werkzaamheden ligt overal stof, het stinkt enorm en de woonkamer is niet begaanbaar. De situatie is zo nijpend dat het gezin zich genoodzaakt ziet de kinderen onder te brengen bij hun opa en oma. Het gezin verwijt de corporatie dat deze de vloer niet vervangen heeft vóórdat zij de woning aan hen verhuurde. Vlak daarvoor is de keukenvloer namelijk vervangen in

verband met houtworm. Dit had wat het gezin betreft voor de corporatie reden moeten zijn om de vloer van de woonkamer op dat moment goed te inspecteren.

Ter zitting zijn twee verhuurconsulenten van de corporatie aanwezig om de uitleg te geven over het verdwenen zeil. Het blijkt dat op dat moment er net een wijziging in het asbestbeleid was, waardoor zeil standaard niet meer overgenomen kon worden. De verhuurconsulente, die gezien had dat het zeil in de slaapkamer vrij nieuw was, had de nieuwe huurders daarom geadviseerd dit los gelegde zeil op te rollen en mee te nemen om het na de overdracht van de woning weer terug te leggen, zodat het bij de eindinspectie niet door de corporatie verwijderd zou worden. De verhuurconsulente kan zich niet meer herinneren of zij de familie gewaarschuwd had dat het zeil op de overloop en de trap niet overgenomen kon worden. Omdat zij dit mogelijk vergeten is, heeft zij de familie daarvoor uit haar eigen budget een coulancevergoeding gegeven van € 150,-. De commissie constateert dat de familie op grond van het nieuwe beleid hoe dan ook nieuw zeil had moeten aanschaffen. De commissie is daarom van mening dat de reeds toegekende vergoeding van € 150,- in dit geval volstaat.

Wat de vloer betreft betreurt de commissie dat de technisch beheerder niet ter zitting aanwezig is. Op basis van de informatie die het gezin heeft verstrekt kan de commissie niet anders dan constateren dat de technisch beheerder steken heeft laten vallen, hetgeen voor het gezin ernstige en onnodige overlast heeft veroorzaakt. De commissie verklaart dit aspect van de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie het gezin hiervoor een vergoeding van € 300,- toe te kennen.

► Klacht 14.02.556

Een oudere dame betreft in 2012 haar nieuwbouwflat. Diezelfde winter constateert ze een lekkage. De loodgieters die komen kijken beloven in het voorjaar, als het weer meer geschikt is om op het dak te werken, de lekkage te komen maken. Dat gebeurt ook maar in het najaar blijkt dat de lekkage door deze reparatie toch niet verholpen is. Mevrouw belt eindeloos vaak met de corporatie en er komen weliswaar diverse malen werklui kijken, maar het probleem wordt niet opgelost. Mevrouw wordt er moedeloos van en schakelt begin 2014 de Klachtencommissie in. Nadat de Klachtencommissie de klacht door heeft gestuurd naar de corporatie komt die in actie. Er wordt een afspraak gemaakt met mevrouw om binnen drie weken op een droge dag de reparatiewerkzaamheden uit te voeren en deze afspraak wordt ook nagekomen. Mevrouw besluit hierop dat zij haar klacht voorlopig als afgehandeld beschouwt, ondanks het feit dat zij pas in het najaar zal kunnen merken of de reparatie daadwerkelijk effect heeft gehad.

► Klacht 14.02.559

Twee reparatieverzoeken die maar niet correct afgehandeld worden zijn reden voor een vrouw om de Klachtencommissie in te schakelen, te meer daar zij in het verleden ook ervaren heeft dat er niet adequaat wordt omgegaan met reparatieverzoeken. Deze keer gaat het om de intercom die al weken niet werkt, waardoor mevrouw telkens naar beneden moet lopen om de deur open te doen voor bezoek en een kapotte lamp op de galerij die niet vervangen wordt. De reparatie van de intercom laat op zich wachten door een reeks van communicatiemisverstanden, maar ook omdat de monteur voor de reparatie in de woning van één van de burens moet zijn en die niet wil meewerken. Nadat de commissie de klacht heeft doorgestuurd naar de corporatie slaagt deze er alsnog in de klachten te verhelpen en kan het dossier worden gesloten zonder dat er een zitting aan te pas komt.

► Klacht 14.06.562

De vloer van de gezamenlijke galerij van een groep bewoners is bij nat weer of vorst zo glad dat al twee mensen lelijk gevallen zijn. De corporatie heeft een nieuwe coating laten aanbrengen, maar deze is zelfs nog gladder dan de oorspronkelijke coating. Inmiddels is er proefstrook met een derde coating aangebracht die wel voldoet, maar de corporatie wil deze nieuwe coating pas op de hele galerijvloer aanbrengen nadat de VVE heeft ingestemd met de kosten. De bewoners hebben het gevoel dat de corporatie zich in dit geval maar ook bij andere onderhoudskwesties achter de VVE verschuilt, omdat zij geen kosten wil maken. Ter zitting blijkt dat er voor de corporatie twee aspecten meespelen, die beide inderdaad met de kosten te maken hebben. Enerzijds wil de corporatie de kosten voor het opnieuw aanbrengen van een coating verhalen op het bedrijf dat de tweede coatinglaag heeft

aangebracht, die niet voldeed. Daarnaast wil de corporatie inderdaad met de VVE afstemmen over de kosten. De corporatie heeft zelf weliswaar de meeste stemmen binnen de VVE, maar meent dat het geen pas geeft misbruik van die macht te maken. Hoewel de commissie beide argumenten op zich kan waarderen meent zij tegelijkertijd dat dit de huurders verder niet regardeert, zeker niet nu de kwestie al geruime tijd speelt. De commissie verklaart de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie om op korte termijn te zorgen voor een coating die voldoende antislip is.

► Klacht 14.10.572

Bij een renovatie gaan een aantal technische zaken mis, met name in de nieuwe badkamer. De vloer ligt niet netjes vlak, kitranden zijn slordig afgewerkt en zo zijn er nog een aantal technische punten. De huurder vindt dat de corporatie arrogant reageert op zijn verzoeken die punten in orde te maken. Daarnaast steekt het hem dat er als onderdeel van de renovatie isolerende maatregelen bij buurtbewoners worden aangebracht zonder dat daar een huurverhoging tegenover staat. De huurder heeft die maatregelen zelf namelijk al enkele jaren geleden laten uitvoeren tegen een maandelijks huurverhoging. Hij vindt dat deze huurverhoging nu ongedaan moet worden gemaakt, eventueel zelfs met terugwerkende kracht. Alle technische punten worden in onderling overleg alsnog en naar tevredenheid van de huurder opgelost, maar wat de huurverhoging betreft is de corporatie van mening dat hierover al meerdere eerdere uitspraken in vergelijkbare zaken zijn geweest van de Klachtencommissie, waarbij de huurder in het ongelijk gesteld werd. De corporatie wil daarom vasthouden aan de huurverhoging die in het verleden is afgesproken. De huurder is het hier niet mee eens en houdt een bedrag van € 120,- in op de huur. De corporatie dreigt vervolgens de deurwaarder in te schakelen. De huurder geeft aan de commissie aan dat hij dit resterende aspect van de klacht graag door de rechter wil laten behandelen, waarna de commissie het dossier sluit.

► Klacht 14.10.573

Een huurder woont al 14 jaar in een woning met een badkamer die ruim 30 jaar oud is. In het complex waarin hij woont wordt geregeld verhuisd. Die verhuizingen worden door de corporatie aangegrepen om de badkamer in de desbetreffende woning te vernieuwen. De huurder, die in de nachtdienst werkt, ondervindt hier veel geluidshinder van. Het stoort hem des te meer omdat zijn eigen badkamer die in zeer slechte staat is – ondanks herhaalde verzoeken aan de corporatie – niet gerenoveerd wordt. Hij ervaart dit als zeer oneerlijk. Wanneer de commissie deze klacht doorstuurt naar de corporatie komt er direct een opzichter kijken die constateert dat de huurder een punt heeft en hem toezegt de badkamer te zullen laten vernieuwen. De huurder is hierover zeer verheugd en verzoekt de commissie zijn dossier te sluiten.

► Klacht 14.09.566

Een huurder neemt contact op met de commissie omdat hij in zijn woning veel last heeft van zilvervisjes en hij van mening is dat de corporatie onvoldoende maatregelen neemt om hem te helpen die te bestrijden. Nadat de commissie de klacht naar de corporatie heeft doorgestuurd brengt de woonadviseur van de corporatie een bezoekje aan de huurder, waarbij zij hem uitlegt welke maatregelen hij zelf kan nemen om de zilvervisjes te bestrijden. De huurder is tevreden met de aangereikte tips en laat zijn dossier sluiten.

## 4. ► Financieel

In 2014 heeft de Klachtencommissie € 25.428 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 14.041. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 5.920 aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 5.467 bedroegen onder andere zaalhuur, advertentiekosten, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

### ► Kencijfers 2010 - 2014

	2010	2011	2012	2013	2014	2014 tov 2013
zittingen	10	11	10	9	8	89%
behandelde klachten	32	35	37	40	36	90%
ter zitting behandeld	19	25	22	22	22	100%
advies	16	25	19	21	21	100%
klachten per zitting	1,9	2,3	2,2	2,4	2,6	108%
kosten totaal	€ 32.114	€ 30.749	€ 26.067	€ 30.874	€ 25.428	82%
kosten per zitting	€ 3.211	€ 2.795	€ 2.607	€ 3.430	€ 3.178	93%
kosten per klacht	€ 1.004	€ 879	€ 705	€ 722	€ 706	98%
kosten per advies	€ 2.007	€ 1.230	€ 1.372	€ 1.470	€ 1.210	82%

## 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
<b>Klachten 2013 afgehandeld in 2014</b>															
13.11.537	*						*			*					
13.11.539	*						*				*				
13.11.540		*								*					
13.11.541	*							*					*		
13.11.542	*						*				*				
13.12.543	*						*				*				
13.11.544	*						*			*					
13.12.545		*											*		
13.12.547	*						*						*		
<b>Totaal 2013</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Klachten 2014 afgehandeld in 2014</b>															
14.01.548	*					*					*	*			
14.01.549	*								*						
14.01.550	*							*							
14.02.551	*							*							
14.02.552	*					*									
14.02.553	*					*									
14.02.554	*							*							
14.02.555	*					*									
14.02.556		*								*					
14.02.557	*						*				*				
14.02.558		*										*			
14.02.559		*								*					
14.03.560		*									*				
14.03.562				*											
14.06.562	*					*				*					
14.07.563	*					*								*	
14.08.564			*								*				
14.09.566		*								*					
14.09.567		*									*				
14.09.568	*							*			*				
14.09.569	*					*						*			
14.09.570		*							*						
14.10.571	*						*				*				
14.10.572		*								*					
14.10.573		*								*					
14.11.574			*								*				
14.11.575	*					*					*				
<b>Totaal afgehandeld in 2014</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

## ► 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 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 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.