



▶ Jaarverslag 2015

Postbus 31070
6503 CB Nijmegen
024 – 3237611
www.kcwregionijmegen.nl
info@kcwregionijmegen.nl



▶ Inhoudsopgave

1.	▶ Voorwoord	2
2.	▶ De Klachtencommissie	4
2.1	▶ Doel	4
2.2	▶ Samenstelling.....	5
2.3	▶ Werkwijze	5
3.	▶ Behandelde klachten.....	6
3.1	▶ Incorrecte behandeling.....	7
3.2	▶ Derving woongenot	12
3.3	▶ Burenoverlast	15
3.4	▶ Technische staat woning.....	17
4.	▶ Financieel	20

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. ▶ Voorwoord

De Woningwet is met ingang van 1 juli 2015 (behoorlijk) gewijzigd. De kerntaak van woningcorporaties is en blijft zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. De wet waarborgt de kwaliteit van de sociale huisvesting, beperkt de financiële risico's en regelt een passende toewijzing van sociale huurwoningen aan de doelgroep. Ook voor de Klachtencommissie heeft de invoering van de Woningwet gevolgen. In het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) is vastgelegd dat er voor alle woningcorporaties één reglement komt voor de behandeling van de klachten. De klachtencommissies moeten uiterlijk per 1 januari 2017 volgens dat reglement werken. Het Aedes-voorbeeldreglement is daarbij aangewezen als het reglement dat voor alle woningcorporaties gaat gelden.

Op dit moment is nog niet duidelijk welke consequenties de invoering van de nieuwe Woningwet en het BTIV gaat hebben voor de Klachtencommissie. Het reglement van de Klachtencommissie (zie bijlage 2 van dit jaarverslag) voldoet aan het huidige voorbeeldreglement van Aedes, maar het is nu nog niet duidelijk welke wijzigingen nog worden doorgevoerd.

Inmiddels is helder dat de minister slechts één of enkele klachtencommissies wil in het land. Het is dus de vraag of het blijft bij een eenvoudige aanpassing van het klachtenreglement, of dat de bestaande klachtencommissies anders georganiseerd moeten worden. Nu hebben de meeste corporaties een eigen klachtencommissie met een eigen reglement en werkwijze. Dat mag straks niet meer; de klachteninstantie moet onafhankelijk en extern worden georganiseerd. Maar het laatste woord is hier nog niet over gezegd.

Ook regionaal is de situatie veranderd, nu na 31 december 2015 de regionale huisvestingsverordening van de Stadsregio Arnhem Nijmegen niet meer van kracht is. De redenen hiervoor waren de invoering van de nieuwe huisvestingswet en het opheffen van de stadsregio. Dit heeft tot gevolg dat de huidige Beroepscommissie Woonruimteverdeling per 31 december 2015 is opgeheven. De gemeente Arnhem heeft de rol gekregen van contactgemeente. De besluiten van de urgentiecommissie zijn (nu) officieel gemandateerde besluiten van B&W van de gemeente Arnhem. De andere gemeenten hebben hun bevoegdheid in deze overgedragen aan de gemeente Arnhem. Tegen een besluit van de urgentiecommissie staat nu bezwaar open bij de gemeente Arnhem. Dit bezwaar wordt behandeld in de geschillenadviescommissie van de gemeente Arnhem, waarna B&W beslist op dit advies. Daarna staat beroep open bij de bestuursrechter.

Een klacht tegen een besluit van een corporatie op het gebied van de woonruimteverdeling (bijvoorbeeld over meettijd of woningtoewijzing) kan niet behandeld worden door de geschillenadviescommissie van de gemeente Arnhem, omdat het hier gaat om het handelen van een corporatie. Nu de Beroepscommissie is opgeheven, ontstaat hier mogelijk een leemte. In ons reglement is namelijk bepaald dat een klacht over woonruimteverdeling niet ontvankelijk is (omdat dat behoorde tot de taak van de Beroepscommissie Woonruimteverdeling). Een oplossing zou zijn, klachten over woonruimteverdeling eveneens te laten behandelen door de Klachtencommissie. In de loop van 2016 zal duidelijk worden of hiervoor gekozen wordt. Tot de duidelijkheid over beide genoemde ontwikkelingen er is, zal de Klachtencommissie klachten over het handelen of nalaten van (medewerkers van) de aangesloten woningcorporaties blijven behandelen op basis van het huidige reglement.

In 2015 hebben we afscheid genomen van twee leden van de Klachtencommissie die jarenlang de stabiele basis van de commissie vormden: de heer ir. J. de Groot en de heer P.C. van de Westeringh. Veel dank aan deze heren die met zorgvuldigheid en kennis van zaken deel uitmaakten van de Klachtencommissie. Hoewel hun inbreng in de commissie wordt gemist, is het gelukt om deze twee heren waardig te vervangen door mevrouw drs. A. Bode en de heer ing. J. Hesselink. Zij maken nu deel uit van de Klachtencommissie naast mevrouw mr. M.M. Droogleever en de heer ing. N. Arntz.

In 2015 werden 34 klachten behandeld, minder dan het aantal in de vier voorgaande jaren. De klachten staan hieronder (geanonimiseerd) beschreven in het jaarverslag, zodat een beeld kan worden gevormd van het werk van de Klachtencommissie.

Ik wens u daarbij veel leesplezier.



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

Woningcorporaties zijn verplicht een klachtenprocedure te hebben. De klachtencommissie is geen gerechtelijke instantie maar moet worden gezien als een extra waarborg dat klachten van huurders onafhankelijk, 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. De Klachtencommissie kan 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 zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder. Uitgangspunt daarbij is een laagdrempelige mogelijkheid aan (voormalige) huurders 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 2015 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- Mevrouw mr. D.S. de Boorder-Sweerman: onafhankelijk voorzitter
- De heer P.C. van de Westering: lid op voordracht van bewonersorganisaties (tot 1 juli 2015)
- Mevrouw mr. M.M. Droogleever: lid op voordracht van bewonersorganisaties
- De heer ir. J. de Groot: lid op voordracht van de woningcorporaties (tot 1 juli 2015)
- De heer ing. N. Arntz: lid op voordracht van de woningcorporaties
- Mevrouw drs. A. Bode: lid op voordracht van bewonersorganisaties (per 1 juli 2015)
- De heer ing. J. Hesselink: lid op voordracht van de woningcorporaties (per 1 juli 2015)

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 plaatse zelf poolshoogte nemen.

Aan de hand van de stukken, de standpunten die de commissie tijdens de hoorzitting verneemt en overige bevindingen vormt de commissie zich een oordeel en vervolgens brengt zij op basis daarvan een advies uit. Binnen vier weken na het uitbrengen van het advies moet de corporatie aangeven hoe zij met het advies van de commissie omgaat. 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 2015 acht maal bijeen.

In het verslagjaar 2015 zijn in totaal 36 klachten bij de commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 30 in 2015 afgehandeld. De overige 6 klachten liepen begin 2016 nog. In 2015 werden tevens 4 klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2014. In totaal werden in 2015 dus 34 klachten behandeld.

De commissie behandelde 16 klachten ter zitting en bracht in al die gevallen een advies uit aan de corporatie. Er werden 6 klachten gegrond verklaard, 2 klachten gedeeltelijk gegrond en 8 ongegrond. Eén klacht werd niet-ontvankelijk verklaard en één klacht kennelijk ongegrond. Veertien klachten werden na indiening bij de Klachtencommissie alsnog door de desbetreffende corporatie opgelost zonder dat er een zitting hoefde plaats te vinden en 2 klachten werden door de klagers ingetrokken. De verdeling van het aantal klachten per woningcorporatie was als volgt:

Corporatie	woningbezit*	in %	klachten	in %
Talis	16.062	37%	17	50%
Portaal	11.404	26%	9	26%
Standvast Wonen	8.860	20%	4	12%
WoonGenoot	1.512	3%	1	3%
Waardwonen	3.755	9%	1	3%
De Gemeenschap	2.192	5%	2	6%
Oosterpoort Marktverhuur	215	0%	0	0%
	44.000	100%	34	100%

* het woningbezit is – met uitzondering van het woningbezit van Oosterpoort Marktverhuur - gerelateerd aan de jaarverslagen 2014 van de diverse corporaties

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2015 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 14.12.576

Een echtpaar dat een appartement huurt in een nieuwbouwcomplex is het er niet mee eens dat zij verplicht een parkeerplaats moeten huren bij dit appartement, vooral niet nadat zij ontdekt hebben dat de gemeente voor vergelijkbare parkeerplaatsen een aanzienlijk lager bedrag in rekening brengt dan de corporatie. Dit laatste hebben zij geconstateerd toen zij een kostenoverzicht ontvingen. In de huurovereenkomst werden geen aparte bedragen genoemd voor de huur van het appartement en de huur van de parkeerplaats. Volgens de corporatie is in de huurovereenkomst de koppeling tussen de huur van het appartement en de parkeerplaats juridisch goed geregeld. De corporatie stuurt ten bewijze daarvan de eerste pagina van de huurovereenkomst naar de huurders, echter die constateren dat dit niet de eerste pagina is van de huurovereenkomst die zij hebben getekend en proberen vervolgens gedurende langere tijd diverse malen om hierover met de corporatie in contact te treden. Dit lukt niet, zelfs niet wanneer zij een aangetekende brief aan de corporatie sturen. Ter zitting legt een medewerker van de corporatie uit dat hij na contact met de gemeente heeft begrepen dat de gemeente inderdaad parkeerplaatsen voor een veel lager bedrag verhuurt. Dit is het gevolg van een politieke keuze en de gemeente geeft toe dat de prijzen die zij hanteert niet marktconform zijn. De corporatie is echter op grond van regelgeving verplicht gesteld parkeerplaatsen te bouwen bij het nieuwbouwcomplex en heeft er - met het oog op de verhuurbaarheid in de toekomst - voor gekozen de verhuur van de parkeerplaatsen te koppelen aan de verhuur van de appartementen. Een appartement zonder parkeerplaats is voor de corporatie namelijk lastiger te verhuren. De corporatie hanteert een marktconform tarief voor de parkeerplaats en de koppeling tussen de verhuur van het appartement en de parkeerplaats is in de huurovereenkomst juridisch vastgelegd. Echter om hierover duidelijker te communiceren is de standaardhuurovereenkomst die aan nieuwe huurders wordt toegezonden tussentijds aangepast. Toen de klagers een kopie van hun huurovereenkomst opvroegen, zijn hun gegevens per abuis samengevoegd met de nieuwere versie van de huurovereenkomst in plaats van met de oorspronkelijke huurovereenkomst die zij hadden ondertekend, hetgeen verklaart waarom zij een andere eerste pagina van hun huurovereenkomst toegezonden kregen dan de huurovereenkomst die zij oorspronkelijk getekend hadden. Daarnaast merkt de corporatiemedewerker op dat er wel twee keer telefonisch contact is geweest met de klagers, hetgeen door de klagers bevestigd wordt. Op grond van hetgeen ter zitting te berde wordt gebracht constateert de commissie dat de klacht van de huurders ongegrond is. Immers, in de huurovereenkomst staat duidelijk vermeld dat de huur van het appartement en de garage gekoppeld zijn. De huurders waren van tevoren bekend met de totale huurprijs en waren daarmee akkoord. Dat zij pas op een later moment ontdekten welk deel van de totale huur de huur voor de garage betrof, doet daarbij niet ter zake. Wel meent de commissie dat de corporatie zorgvuldiger had moeten zijn bij het toesturen van de huurovereenkomst en dat zij bovendien sneller en slagvaardiger had mogen reageren op de contactpogingen van de huurders.

▶ Klacht 15.01.578

Een huurster is van mening dat de corporatie een financiële bijdrage zou moeten leveren aan de nieuwe schutting die zij heeft laten plaatsen tussen de achterzijde van haar woning en de brandgang. De schutting diende ter vervanging van een zeer dun geworden haag. Nadat zij op verzoek van een zeer intimiderende buurman een grote den uit haar tuin had laten verwijderen, had zij door de dunne haag geen privacy meer in haar tuin. De huurster vindt dat een bijdrage gerechtvaardigd is, omdat de woning en de tuin zeer verwaarloosd waren toen zij erin trok. Bovendien had zij voordat zij in de woning trok expliciet geïnformeerd of het wel om een rustige buurt ging. Zij is toen door de corporatie niet gewaarschuwd voor de buurman, waarvan later bleek dat deze ernstige psychische problemen had. De huurster heeft vernomen dat de corporatie in andere wijken waar veel overlast is op eigen initiatief en kosten schuttingen heeft geplaatst. Zij vindt dat de corporatie dit ook voor haar zou moeten doen. De corporatie erkent dat mevrouw veel overlast heeft gehad van de buurman. Daarom heeft de corporatie ook bijgedragen in het plaatsen van een schutting tussen de tuin van mevrouw en haar buurman. Echter, de schutting tussen de tuin van mevrouw en het achterpad is niet mandelig en hoewel de corporatie in

het verleden inderdaad in wijken waar veel overlast was schuttingen heeft geplaatst, gebeurt dat nu niet meer en wil de corporatie geen precedent scheppen door dat bij deze huurster nu wel te doen. De commissie heeft veel begrip voor de moeilijke situatie van mevrouw, maar oordeelt dat haar klacht ongegrond is, aangezien er inderdaad geen sprake is van mandeligheid en er geen juridische argumenten zijn op grond waarvan de corporatie financieel zou moeten bijdragen in de kosten van het plaatsen van de nieuwe schutting.

► Klacht 15.01.580

Bij een grootscheepse renovatie voelt een huurster zich door de mangel gehaald. Zij ondervindt zeer veel overlast van de enorme uitloop van het project en het continu en stelselmatig niet nakomen van afspraken door de corporatie. Daarnaast vindt zij dat de corporatie zeer slecht communiceert. Mevrouw heeft hier nog meer last van dan de andere bewoners van het complex, omdat zij lijdt aan een psychische aandoening die zij al vijftien jaar onder controle heeft, maar die door de omstandigheden rondom de renovatie weer de kop opsteekt. Mevrouw lijdt ernstig onder de situatie en geeft ook diverse malen duidelijk bij de corporatie aan dat zij zich in een kwetsbaar evenwicht bevindt. De corporatie houdt hier naar haar idee echter helemaal geen rekening mee. Er is op een gegeven moment zelfs sprake van een tijdelijke projectmedewerker die, ondanks haar uitdrukkelijke verzoek, weigert haar woning te verlaten. Mevrouw voelt zich hierdoor zeer geïntimideerd en dient vervolgens een klacht in bij de commissie. Zij voelt zich niet erkend en gehoord en wil voorkomen dat zij bij de nasleep van de renovatie wederom op een dergelijke manier bejegend wordt. Er zijn immers nog diverse opleveringspunten en er is sprake van schade die nog afgewikkeld moet worden. Ter zitting geeft de corporatie toe dat er veel problemen zijn geweest met het renovatieproject. Die problemen waren zelfs zo ernstig dat de opdracht aan de aannemer van het werk is ingetrokken en het project met eigen medewerkers is afgemaakt. Ook erkent de corporatie dat het niet hoort dat een medewerker de woning van een huurder op diens verzoek weigert te verlaten. Wel meent de corporatie dat zij zich - ondanks alle tegenslagen waarmee zij moest omgaan - wel degelijk ingespannen heeft om mevrouw tegemoet te komen. Zo is haar een woning in Groesbeek aangeboden om even op adem te komen en heeft er een goed gesprek plaatsgevonden met de projectleider. Mevrouw beaamt dit laatste. De commissie verklaart haar klacht gegrond. Immers, uit het door mevrouw ingediende klachtdossier blijken vele incidenten en voorvallen die door de corporatie niet bestreden worden. De commissie acht het daardoor aannemelijk dat mevrouw inderdaad ernstig geleden heeft onder de situatie en weegt daarnaast het feit dat de medewerker haar woning weigerde te verlaten zwaar mee. De commissie is bovendien van mening dat de corporatie beter had moeten communiceren. De corporatie wordt geadviseerd zeer helder te communiceren over de werkzaamheden die nog afgerond moeten worden en mevrouw tegemoet te komen door haar vast een substantieel voorschot te geven op de schade die nog door de verzekeraar moet worden afgehandeld, zodat mevrouw vast een begin kan maken met het herstel van haar woning.

► Klacht 15.02.585

Een paar is zeer teleurgesteld als het verneemt dat de woning die aanvankelijk aan hen was toegewezen toch aan hun neus voorbij gaat. De corporatie heeft hen laten weten dat er sprake is van een menselijke fout en dat de woning bij nader inzien toch aan andere kandidaten moet worden toegewezen. Het paar dient hier een klacht over in bij de corporatie, maar die laat weten niets voor hen te kunnen betekenen. Vervolgens wordt een klacht bij de commissie ingediend. Na enige discussie over en weer biedt de corporatie een waardebon van € 150,- aan als compensatie voor de gemaakte fout. Zij gaan hiermee akkoord en het dossier wordt gesloten.

► Klacht 15.02.586

Een man en een vrouw willen graag zonnepanelen op het dak van hun woning laten plaatsen. Zij sturen drie keer een brief naar de corporatie om hiervoor toestemming te vragen, maar geen van deze brieven wordt schriftelijk beantwoord. Wel wordt er na de eerste brief telefonisch contact opgenomen door het onderhoudsbedrijf van de corporatie, waarbij de man te horen krijgt dat er nieuw beleid zal worden geformuleerd dat na 1 april 2014 meer duidelijkheid biedt. Ook volgt na de derde brief een huisbezoek door het onderhoudsbedrijf, dat constateert dat er geen bezwaren zijn om zonnepanelen te plaatsen. Een rapport zal volgen, maar dat gebeurt niet en

er wordt ook geen schriftelijke toestemming gegeven. De klagers vinden het laks dat er niet schriftelijk is gereageerd op hun eveneens schriftelijke verzoeken en vinden ook niet dat contact met het onderhoudsbedrijf in deze kwestie afdoende is. Zij hebben immers een huurovereenkomst met de corporatie en willen graag dat de kwestie juridisch goed geregeld is door middel van een toestemmingsovereenkomst met de corporatie. Ter zitting blijkt dat er door de toenmalige manager Klant en Gebied van de corporatie wel een brief is opgesteld aan de bewoners, echter de corporatie heeft verzuimd deze brief te verzenden. Wel is er na 1 april 2014 informatie over het plaatsen van zonnepanelen op de website van de corporatie gezet.

De commissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond, namelijk voor wat betreft het (herhaaldelijk) niet schriftelijk reageren op een schriftelijk verzoek van een huurder. Wat betreft de vertegenwoordiging van de corporatie door het onderhoudsbedrijf meent de commissie dat de huurder er gerechtvaardigd op had mogen vertrouwen dat het onderhoudsbedrijf in deze de corporatie vertegenwoordigde. Dit aspect van de klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

► Klacht 15.03.587

Een half jaar nadat een huurder uit zijn woning is vertrokken ontvangt hij een brief van de corporatie waarin deze hem sommeert per ommegaande een openstaand bedrag te voldoen. Indien de huurder dit bedrag niet voldoet – zo wordt hem te kennen gegeven – zal een incassobureau de vordering overnemen en zijn de kosten als gevolg daarvan voor rekening van de huurder. De huurder is hogelijk verbaasd over de toon en de werkwijze van de corporatie, te meer daar de rekening nog geen € 5,- bedraagt en hij die rekening bovendien nog niet eerder ontvangen heeft. Hij belt eerst met de corporatie met de mededeling dat hij de werkwijze onfatsoenlijk vindt. De reactie van de medewerker die hij te spreken krijgt is dat de corporatie in haar recht staat en dat hij geen excuses gaat maken voor het uitvoeren van beleid. De huurder ervaart dit als zeer ongepast. Hij dient vervolgens een schriftelijke klacht in bij de corporatie, maar krijgt daarop geen antwoord. Uiteindelijk legt hij zijn klacht neer bij de commissie. Nadat de commissie de klacht heeft doorgeleid naar de corporatie, maakt de corporatie alsnog excuses aan de klager. Deze is hiermee tevreden. Het dossier kan worden gesloten.

► Klacht 15.03.589

Een huurster wendt zich tot de commissie, omdat zij met de corporatie niet meer tot een vergelijk kan komen inzake een huurschuld. Het betreft voor een deel een huurschuld die betrekking heeft op een woning die zij voorheen samen met haar ex-man bewoonde en waarvoor zij voor de helft verantwoordelijk is en voor een deel een huurschuld met betrekking tot haar huidige woning. Het probleem is dat zij van de corporatie geen duidelijk inzicht krijgt in wat zij verschuldigd is. Telkens verschillen de bedragen en inmiddels krijgt ze helemaal geen antwoord meer op haar vragen. Er heeft zelfs een rechtszitting plaatsgevonden, waarbij de corporatie de rechter volgens mevrouw een huurschuld heeft voorgehouden die aanmerkelijk hoger was dan het daadwerkelijk openstaande bedrag. Mevrouw is veroordeeld in de kosten die vele malen hoger waren dan de openstaande schuld. Omdat er een rechtszitting is geweest, is de klacht volgens het reglement van de commissie niet meer ontvankelijk, echter op nadrukkelijk verzoek van de directie van de corporatie, die graag helderheid wil krijgen in eventuele onvolkomenheden in het proces, neemt de commissie de klacht toch in behandeling en plant zij een zitting in. Tijdens de zitting ontstaat het beeld dat de klaagster inderdaad voor een verkeerd bedrag voor de rechter is gedaagd en dat de administrateur van de corporatie inderdaad geen goed beeld kan geven van de daadwerkelijk openstaande bedragen. Mevrouw stelt dat zij maandelijks een bedrag heeft afbetaald conform een betalingsregeling, maar de administrateur van de corporatie stelt dat dit niet zo is. Mevrouw zegt dat zij maandelijks een acceptgiro ontvangt van de corporatie. Soms betreft het bedrag op de acceptgiro alleen de huur van de huidige woning, maar soms is in het bedrag ook de maandelijks termijn van de afbetalingsregeling begrepen. Volgens de administrateur kan dit niet het geval zijn. De commissie verzoekt daarom beide partijen een overzicht van de betalingen en openstaande bedragen naar de secretaris te sturen.

Op verzoek van de commissie zet de secretaris alle bedragen naast elkaar en daaruit blijkt vervolgens dat mevrouw de huur van de huidige woning – zij het telkens iets te laat – in principe steeds heeft voldaan. Daarnaast is zij de afbetalingsregeling die zij had getroffen met een medewerkster van de corporatie aangaande de schuld van haar vorige woning ook zo goed als nagekomen. Het gegeven dat zij deze afbetalingsregeling niet geheel is

nagekomen, houdt verband met het feit dat het termijnbedrag van € 50,- soms wel en soms niet door de corporatie bij de maandelijkse huurfactuur is geteld en dat zij daar soms wel en soms niet een acceptgiro voor ontving. Ook wordt duidelijk dat mevrouw inderdaad voor een veel grotere huurschuld voor de rechter is gedaagd dan waar in werkelijkheid sprake van was. Dit alles heeft tot gevolg gehad dat mevrouw te maken kreeg met extra hoge incassokosten, waardoor het voor haar nog moeilijker werd aan haar verplichtingen te voldoen. Hoewel de commissie van mening is dat het a priori de verantwoordelijkheid van de huurder is om tijdig de huur te voldoen en zij constateert dat mevrouw hier aantoonbaar nalatig in is geweest, constateert zij tegelijkertijd dat de handelwijze van de corporatie het de huurster extra moeilijk heeft gemaakt om aan haar verplichtingen te voldoen. De corporatie heeft diverse fouten gemaakt en is blind uitgegaan van de correctheid van haar eigen systemen. Dit heeft bij de huurster veel spanning en frustratie veroorzaakt. De commissie acht haar klacht gegrond en adviseert de corporatie om mevrouws dossier bij het deurwaarders- en/of incassobureau te laten sluiten. Daarnaast adviseert de commissie de corporatie om bij mevrouw op te vragen welke bedragen zij vanaf januari 2014 heeft betaald en nog moet betalen aan (buiten)gerechtelijke incassokosten, te bezien in hoeverre die in redelijke verhouding staan tot de feitelijk op enig moment openstaande posten en op basis daarvan een voorstel te doen over de verdeling van die kosten tussen mevrouw en de corporatie. De commissie acht het redelijk dat mevrouw in elk geval niet zou moeten opdraaien voor de proceskosten.

► Klacht 15.03.591

Een man is het er niet mee eens dat hij is afgewezen voor een woning, waar hij op grond van zijn meettijd wel voor in aanmerking kwam. De reden waarom hij is afgewezen is dat hij een bepaald stuk, dat nodig is om tot een huurovereenkomst te komen, niet tijdig heeft aangeleverd. De corporatie stelt zich op het standpunt dat dit van tevoren duidelijk schriftelijk is aangegeven en dat de afwijzing dus terecht is geweest. Uiteindelijk wordt de klacht niet door de commissie behandeld, als duidelijk wordt dat de man ook een klacht heeft ingediend bij de Beroepscommissie. Aangezien de commissie volgens het reglement geen klacht kan behandelen die al in behandeling is bij de Beroepscommissie, wordt de klacht van de man niet-ontvankelijk verklaard.

► Klacht 15.06.595

Een vijftal bewoners van een straat, waarin een renovatieproject heeft plaatsgevonden, meldt zich bij de Klachtencommissie, omdat zij vinden dat de compensatie van € 300,- die zij hebben ontvangen in verband met de overlast en kleine schades door de renovatie niet in verhouding staat tot de daadwerkelijke overlast die zij hebben ervaren. De renovatiewerkzaamheden, die in drie werkstromen werden uitgevoerd, namen veel meer tijd in beslag dan was aangegeven, namelijk tien maanden in plaats van vijf en er was in het algemeen veel meer overlast. Hoewel de klagers zich aanvankelijk meldden met een gezamenlijke klacht bij de commissie, blijkt ter zitting toch dat er heel veel individuele aspecten zijn, die niet als een gezamenlijke klacht behandeld kunnen worden. De grootste algemene klacht blijkt het uitlopen van het renovatieproject en de slechte communicatie daarover. De corporatie beaamt dat het project inderdaad flink uitgelopen is. De reden hiervoor was dat er, terwijl het project al liep, opeens aanvullende welstandseisen werden gesteld. Een ander probleem was dat zowel het dakdekkersbedrijf als het schildersbedrijf tijdens het project failliet gingen. Voor de vertraging die deze faillissementen opleverden ontvingen de betrokken huurders overigens tijdens een informatiebijeenkomst, die in december werd gehouden, al een extra compensatie van € 100,- van de hoofdaannemer. De commissie concludeert uit hetgeen haar ter zitting ter ore is gekomen, dat het project een heel lange voorgeschiedenis kende en dat de huurders daardoor al voordat het project daadwerkelijk van start ging weinig vertrouwen in de corporatie hadden. Toen het project vervolgens ook nog eens uitliep, er diverse zaken misgingen en de communicatie ook niet optimaal was, hebben de huurders alle vertrouwen in de corporatie verloren en leken de problemen, ondanks de inspanningen van de corporatie, niet meer op te lossen. De commissie verklaart de klacht gegrond. Aangezien de corporatie zich ter zitting alleszins bereid toonde om de ontstane problemen op te lossen en het veelal om individuele klachten gaat, adviseert de commissie de corporatie om met de klagers individueel om tafel te gaan en de resterende opleverpunten op te lossen. Daarbij kan dan, al naar gelang de individuele mate van overlast, ook een extra compensatie ter sprake komen. Deze compensatie zal echter wel in de lijn moeten liggen met de

compensatie die de huurders eerder hebben ontvangen en waarmee zij ook schriftelijk akkoord waren gegaan. De door de huurders ter zitting genoemde bedragen acht de commissie niet reëel.

► Klacht 15.07.596

Een vrouw dient een klacht in bij de commissie, omdat zij van mening is dat de corporatie onvoldoende luistert naar haar bezwaren tegen het isoleren van haar woning door middel van purschuim en neopixels. Mevrouw stelt dat de gebruikte materialen gezondheidsklachten bij haar veroorzaken en dat de werkzaamheden niet volgens de wettelijke (veiligheids)voorschriften worden uitgevoerd. Tevens stelt zij dat de corporatie onzorgvuldig heeft gecommuniceerd over de werkzaamheden en dat zij huurders bewust hun instemmingsrecht heeft ontnomen door deze feitelijke renovatie te benoemen als groot onderhoud, omdat voor dit laatste geen instemmingsrecht geldt. Tijdens de zitting meldt de corporatie dat zij er juist veel werk van heeft gemaakt om voor mevrouw maatwerk te leveren. Er is uitgebreid met haar advocaat overlegd over een goed alternatief. Dat alternatief werd gevonden en de advocaat was tevreden met het behaalde resultaat, maar mevrouw niet. De advocaat heeft daarop het dossier gesloten. De corporatie stelt nog steeds bereid te zijn om maatwerk te leveren, mits mevrouw daar een grondslag voor kan aanvoeren. Die grondslag is nodig omdat de corporatie subsidie heeft ontvangen voor het project en geen woningen kan overslaan zonder steekhoudende argumenten. Mevrouw heeft weliswaar een medische verklaring overlegd, maar uit die verklaring blijkt geen verband tussen haar gezondheid en de gebruikte materialen. Verder meldt de corporatie dat het gebruik van pur en neopixels alsmede de wijze waarop deze zijn aangebracht door TNO is getoetst en akkoord bevonden. Ook de klacht over het onzorgvuldig communiceren legt de corporatie naast zich neer. Er is een begeleidingsgroep gevormd, waarin de klaagster zelf zitting had en die verregaande beslissingsbevoegdheid had ten aanzien van de selectie van de aannemer en daarmee ook ten aanzien van de materiaalkeuze. Nadat de commissie al deze argumenten heeft gehoord, verklaart zij de klacht van de huurster op alle punten ongegrond.

► Klacht 15.08.599

Omdat een gezin forse overlast ondervindt van de leefgeluiden van de bovenbuurman, heeft de corporatie hen toegezegd dat zij hen zal helpen om met voorrang te verhuizen naar een andere woning. Echter, daarbij gaat tot drie keer toe iets mis, waardoor de huurders het vertrouwen verliezen dat de corporatie zich echt zal inspannen om hun woonprobleem op te lossen en zij dienen vervolgens een klacht in bij de commissie. Vervolgens blijkt dat de corporatie bezig is het woonprobleem op een andere manier op te lossen, namelijk door de bovenbuurman te laten verhuizen naar een benedenwoning in hetzelfde complex. Wat de huurders betreft is het probleem hiermee echter niet opgelost. Immers de verhuizing van de bovenbuurman kan nog wel enkele maanden duren en het huidige overlastprobleem wordt vooral veroorzaakt door het feit dat de bovenbuurman vinyl in zijn woning heeft gelegd, zonder isolerende ondervloer. Dit is tegen het beleid van de corporatie in en de huurders eisen dan ook van de corporatie dat deze dit eigen beleid handhaaft. Na tussenkomst van de commissie laat de corporatie schriftelijk aan de huurders weten dat zij ervoor zal zorgen dat er een geluidsisolerende vloer wordt aangebracht. De huurders zijn tevreden met deze toezegging en laten hun dossier sluiten.

► Klacht 15.09.612

Door een bureau voor budgetbeheer wordt een klacht ingediend namens een huurder die een conflict heeft met een woningcorporatie, omdat die - naar zijn mening ten onrechte - naar de rechter is gestapt vanwege een huurschuld. De klacht wordt in eerste instantie door de voorzitter niet-ontvankelijk verklaard. Immers, op grond van het reglement mag de commissie geen klachten in behandeling nemen die onder de rechter zijn en in dit geval heeft de rechter zelfs al een uitspraak gedaan. Het bureau voor budgetbeheer maakt vervolgens gebruik van de mogelijkheid om verweer in te dienen tegen het besluit van de voorzitter en wordt door de commissie gehoord over zijn bezwaar. Dit richt zich erop dat de corporatie te vroeg de gang naar de rechter heeft gemaakt en de rechter vervolgens heeft voorzien van – in de ogen van de bezwaarmaker – onjuiste informatie. De commissie handhaaft echter de niet-ontvankelijkheidsverklaring van de voorzitter. Naar de mening van de commissie had de huurder zijn zaak moeten bepleiten bij de rechter of eventueel in beroep moeten gaan tegen de beslissing van de rechter.

► Klacht 15.10.605

Een gezin dat is aangemerkt als ‘multiprobleemgezin’ heeft in het kader van een herkansingstraject een woning toegewezen gekregen, onder de speciale voorwaarde dat er begeleiding plaatsvindt. Het gezin wil graag verhuizen naar een andere woning die gunstiger ligt ten opzichte van werk en school, maar dit is door het label ‘multiprobleemgezin’ en het bijbehorende begeleidingstraject niet mogelijk. Het gezin vindt de labeling ‘multiprobleemgezin’ onterecht. Het wil dat het label ingetrokken wordt en het begeleidingstraject beëindigd. De corporatie meldt de commissie dat dit niet een kwestie is waarover de corporatie alleen kan beslissen, omdat er ook andere instanties bij het gezin betrokken zijn. In overleg met de andere betrokken instanties biedt de corporatie het gezin echter wel aan dat er een leefstijlonderzoek zal worden uitgevoerd, op basis waarvan kan worden beoordeeld of het label ‘multiprobleemgezin’ opgeheven kan worden. Het gezin aanvaardt dit aanbod en laat het klacht-dossier sluiten.

► Klacht 15.11.606

Een huurder ervaart ernstige overlast van zijn bovenbuurvrouw. De bovenbuurvrouw heeft een afwijkend leefritme, waardoor de klager ’s avonds en ’s nachts geluidsoverlast ervaart. De bovenbuurvrouw wordt begeleid door ‘Dichterbij’. Klager heeft zelf ook bij deze organisatie gewerkt en meent op grond daarvan te kunnen stellen dat de bovenbuurvrouw niet in staat is om zelfstandig te wonen. Hij neemt de corporatie kwalijk dat deze zich onvoldoende zou inspannen om hem ongestoord woongenot te verschaffen. In het verleden heeft de corporatie hem aangeboden te verhuizen naar een andere woning. Klager heeft dit aanbod echter niet geaccepteerd, omdat hij de woning niet geschikt vond en ook omdat hij geen verhuisvergoeding kreeg. Klager meent dat hij hier recht op heeft, omdat hij is getraumatiseerd door de situatie en omdat hij zijn werk als zelfstandige niet meer goed kan uitvoeren door de nachtelijke geluidsoverlast.

De corporatie legt ter zitting uit dat de bovenbuurvrouw wel degelijk in staat is om met begeleiding zelfstandig te wonen. Zij heeft, voordat zij in deze woning kwam wonen, al elders zelfstandig gewoond zonder dat dit tot klachten heeft geleid. Ook van de andere bewoners in het huidige complex zijn geen klachten ontvangen over geluidsoverlast door mevrouw. Het is echter wel zo dat het een complex uit de jaren vijftig betreft. Gebouwen uit deze periode staan bekend om hun gehorigheid. Dit betekent dat er veel zogenaamde ‘leefgeluiden’ te horen zijn. Dit wordt door de corporatie echter niet gekwalificeerd als objectieve overlast. Het feit dat de klager de tussendeur tussen de woonkamer en de voordeur verwijderd heeft helpt ook niet om de leefgeluiden vanuit bijvoorbeeld het trappenhuis tegen te houden. Omdat de corporatie er wel degelijk veel aan gelegen is het welzijn van zowel de klager als zijn bovenbuurvrouw zo veel mogelijk te waarborgen, houdt de corporatie nauw contact met de begeleiders van de buurvrouw. Voor de bovenbuurvrouw wordt op haar eigen verzoek inmiddels naar andere woonruimte gezocht en ook is de corporatie nog steeds bereid klager vervangende woonruimte aan te bieden, echter zonder dat daarbij een verhuisvergoeding wordt verstrekt.

De commissie verklaart de klacht ongegrond. Zij kan zich weliswaar voorstellen dat klager de leefgeluiden van de bovenbuurvrouw als overlast ervaart, maar dat betekent nog niet dat er sprake is van objectieve overlast. Bovendien is gebleken dat de corporatie zich – ondanks het feit dat er geen sprake is van objectieve overlast - meer dan voldoende inspant om de situatie te verbeteren en klager wil blijven helpen met het vinden van een andere woning. Een verhuisvergoeding is daarbij wat de commissie betreft niet aan de orde.

3.2 ► Derving woongenot

► Klacht 14.12.577

Bij een grootscheepse renovatie ontstaat er ernstige vertraging in de uitvoering van de werkzaamheden, waardoor een huurder onnodig lang sterk verminderd woongenot heeft. Over deze vertraging werd hij bovendien niet geïnformeerd door de corporatie. Daarnaast zijn er tijdens de werkzaamheden door de werklui de nodige zaken beschadigd in de woning die hij net opgeknapt had. Het ergste is nog wel het plafond dat twee keer

opgehaakt moest worden, omdat de rookgasafvoer van de verwarmingsketel verkeerd gemonteerd bleek te zijn. De huurder meent dat hij hierdoor het risico van een koolmonoxidevergiftiging heeft gelopen en is hier danig van onder de indruk. Inmiddels is weliswaar duidelijk dat de schade door de verzekering van de aannemer of de corporatie zal worden afgedekt, maar terwijl andere bewoners al een vergoeding hebben ontvangen, wacht deze huurder nog op zijn geld. De huurder vindt dat de compensatie van € 500,- die hij heeft ontvangen voor het ongemak verhoogd zou moeten worden naar € 750,-. Dit is het bedrag dat bewoners van een ander deel van het complex hebben ontvangen, omdat de werkzaamheden bij hen veel langer duurden dan aanvankelijk was aangegeven. De huurder meent dat het billijk is dat hij hetzelfde bedrag ontvangt, omdat hij ook veel extra overlast heeft gehad doordat het plafond opnieuw moest worden opgehaakt.

Ter zitting geeft de corporatie toe dat er sprake is geweest van een ernstige vertraging. Het ging om een omvangrijke renovatie, waarbij de zes zogenaamde ‘strangen’ van het complex achtereenvolgens zouden worden gerenoveerd. Echter al na de eerste strang bleek dat er een flinke vertraging in de werkzaamheden was. De corporatie heeft haar best gedaan de gevolgen van de vertraging zo beperkt mogelijk te houden en heeft daarom besloten de renovatie van de tweede strang in eerste instantie over te slaan om de werkzaamheden in de derde en volgende strangen volgens planning te laten verlopen. De afspraak was dat de uitvoerder hierover zou communiceren met de bewoners, maar daarbij is kennelijk iets misgegaan. Wat de verkeerde montage van de rookgasafvoer betreft, merkt de corporatie op dat dit inderdaad verkeerd is gegaan en dat het herstel voor de nodige overlast heeft gezorgd, maar dat er nooit sprake is geweest van enig risico van een koolmonoxidevergiftiging als gevolg hiervan. Tenslotte legt de corporatie uit dat de schadeafhandeling in handen is gegeven van een onafhankelijk expertisebureau, omdat er tussen de corporatie en de aannemer discussie ontstond wiens verzekeraar de schade moest vergoeden. Afsproken is dat het advies van het onafhankelijke bureau in deze door beide partijen gevolgd zal worden. In het geval van klager laat de expertise wat langer op zich wachten dan bij andere huurders, omdat het om een complexe schade gaat waarbij meerdere onderaannemers betrokken zijn. De corporatie staat er echter voor in dat de huurder zijn schade vergoed krijgt.

De commissie oordeelt dat een renovatie nu eenmaal altijd wat overlast met zich meebrengt en dat de huurder dit moet gedogen, maar dat er in het geval van deze huurder sprake is geweest van onevenredig veel overlast. De commissie verklaart de klacht van de huurder daarom gegrond en adviseert de corporatie om het compensatiebedrag te verhogen naar € 750,-. Daarnaast adviseert de commissie om de huurder een substantieel voorschot te verstrekken op de door hem te ontvangen schadevergoeding, zodat de huurder vast een aanvang kan maken met de herstelwerkzaamheden en hier niet onnodig lang mee hoeft te wachten.

► Klacht 15.01.579

Een mevrouw dient een klacht in over vieze luchten in haar woning die afkomstig zouden zijn van de bovenburen. Ook in 2013 heeft zij hierover een klacht ingediend, die vervolgens werd ingetrokken omdat zij niet naar een zitting wenste te komen. Deze keer stelt mevrouw dat de commissie – alvorens er een zitting wordt gehouden – eerst in de woning moet komen ruiken om zo zelf de overlast te kunnen constateren. Mevrouw geeft daarbij echter aan dat zij niet van tevoren kan aangeven wanneer de overlast zal plaatsvinden. Na zorgvuldig het dossier van de eerdere klacht te hebben doorgenomen, besluit de commissie dat er geen huisbezoek zal worden afgelegd voorafgaand aan een zitting. Immers, uit het dossier blijkt dat er al vele huisbezoeken zijn afgelegd door verschillende instanties en dat er tijdens geen enkel van die bezoeken een vieze lucht is geconstateerd. De commissie ziet daarom geen toegevoegde waarde in het nogmaals afleggen van een huisbezoek. Mevrouw krijgt de keuze om haar klacht ofwel tijdens een zitting te laten behandelen ofwel het dossier te laten sluiten. Mevrouw kiest voor het laatste.

► Klacht 15.02.581

Een groep bewoners meldt zich bij de Klachtencommissie met een veelheid aan klachten die zijn ontstaan als gevolg van een grootonderhoudsproject. De groep stelt dat het in feite geen groot onderhoud betrof maar een renovatie en dat deze gepaard ging met dermate veel overlast dat het ontvangen compensatiebedrag van € 500,- niet toereikend is geweest. Zo is er in het algemeen sprake geweest van een forse overschrijding van de duur van de werkzaamheden of uitstel daarvan en werd er door de corporatie slecht gecommuniceerd. Verder was

er veel meer overlast dan van tevoren voorzien door bijvoorbeeld het ontbreken van was- en douchefaciliteiten, onderbrekingen in de stroom- en gasvoorziening, verminderde toegang tot parkeerplaatsen en liften en trillingen en herrie door het gebruik van een bouwlift. Daarnaast is er veel schade die niet goed afgehandeld of nog in behandeling is. Een jaar na de start van de werkzaamheden zijn er nog steeds onopgeloste klachten en zijn de balkons over de gehele lengte van het complex nog open, zodat bewoners er geen gebruik van kunnen maken. De groep stelt dat de ontvangen compensatie maar net genoeg is geweest om hun woning in de oude staat te herstellen.

Ter zitting stelt de corporatie dat zowel de betiteling van renovatie als groot onderhoud voor dit project had kunnen worden gebruikt. Er is voorafgaand aan de werkzaamheden een compleet voorstel gedaan, inclusief - de toen nog - € 250,- compensatie. Hiermee heeft 85% van de bewoners ingestemd, terwijl maar 70% nodig is om een dergelijk project te laten doorgaan. De compensatie is gedurende de looptijd van het project verhoogd naar € 500,- omdat de werkzaamheden inderdaad uitliepen. In tweede instantie is er voor de bewoners van de eerste strang, bij wie er sprake was van extra uitloop zelfs nogmaals € 250,- extra uitgekeerd. De corporatie erkent dat er sprake is geweest van een forse uitloop van de werkzaamheden, met name bij de eerste strang. Daarom is besloten de werkzaamheden voor de tweede en derde strang uit te stellen, zodat de werkzaamheden in de overige strangen wel volgens planning zou verlopen. Daarnaast is het team dat de werkzaamheden uitvoerde verdubbeld, waardoor niet alleen het tempo, maar ook de kwaliteit van het werk verbeterde. Qua communicatie heeft de corporatie zich optimaal ingezet. Er is acht keer overlegd met een bewonersprojectgroep, er waren nieuwsbrieven, spreekuren, een website, een mailadres en een speciaal telefoonnummer. Bovendien liepen er ter plekke twee projectleiders rond die dagelijks aanspreekbaar waren. De corporatie betreurt het dan ook dat de klachten nu pas – na afloop van het project – gemeld worden. De corporatie erkent eveneens dat er veel schades zijn geweest. De afhandeling daarvan is ingewikkeld, omdat er veel onderaannemers actief zijn geweest in dit project. Daarom is er een expert ingeschakeld om te beoordelen wie voor welke schade verantwoordelijk is. De inventarisatie van de schade is inmiddels afgerond met uitzondering van de complexere gevallen en de gevallen waarin bewoner en schade-expert het niet eens kunnen worden. Over de balkons meldt de corporatie dat deze wel gebruikt kunnen worden en dat de corporatie ook tussenschotten kan plaatsen in verband met de privacy, maar dat het definitief afmaken van de balkons met het oog op het comfort van de bewoners pas wordt ingepland als zeker is dat de werkzaamheden ook in één keer kunnen worden afgerond.

Nadat de commissie beide partijen heeft gehoord en het dossier zorgvuldig heeft doorgenomen komt de commissie tot de conclusie dat er bij dit project inderdaad veel zaken mis zijn gegaan. Dit is door de corporatie erkend. De corporatie heeft naar het oordeel van de commissie voldoende inspanningen geleverd om overlast en schade te beperken en meer overlast en schade te voorkomen. Ook is er volop gecommuniceerd. Bovendien zijn de compensatiebedragen verhoogd van de overeengekomen € 250,- naar € 500,- en in sommige gevallen zelfs € 750,-. In individuele gevallen, waarin schade is ontstaan, is een onafhankelijke schade-expert ingeschakeld. De commissie oordeelt dat de corporatie hiermee in algemene zin heeft voldaan aan haar verplichtingen en verklaart de algemene klacht van de bewoners daarom ongegrond. De commissie sluit niet uit dat eventuele individuele klachten gegrond zouden kunnen zijn. Echter, die zijn in het kader van een algemene klacht van meerdere bewoners niet afzonderlijk te beoordelen. Bewoners die aanvullend op de algemene klachten nog individuele klachten hebben, dienen zich hiervoor tot de corporatie te wenden.

► Klacht 15.02.582 en 15.02.584

Twee dames die aanvankelijk medeklagers waren in de hierboven genoemde klacht (15.02.581) dienen uiteindelijk beiden afzonderlijk een individuele klacht in. Zij voelen zich gedupeerd omdat tijdens het groot onderhoud hun zelf reeds verbouwde badkamers en toiletten zijn verwijderd en vervangen door een minder luxe versie. Onder andere is het hangende toilet vervangen door een staand exemplaar. De corporatie biedt deze huursters aan om alsnog een hangend toilet te laten installeren of een schadevergoeding van € 1.500,- hiervoor te ontvangen. De bewoonsters kiezen voor de laatste optie, omdat zij niet nogmaals werkklui over de vloer willen.

Daarnaast speelt bij één van de huursters nog een andere klacht. Door de uitloop van de werkzaamheden is de vakantie van haar schoondochter en kleinkind uit Thailand volledig in het water gevallen. De reis was bekostigd door de bewoonster, maar haar schoondochter en kleinkind konden geen gebruik maken van de douche en het

toilet in de woning. Zij moesten naar een gemeenschappelijke voorziening onder in het complex. De bewoonster kon bovendien niet met haar gasten op stap gaan, omdat zij thuis moest blijven in verband met de werkzaamheden. De corporatie biedt aan de reiskosten van de schoondochter en het kleinkind te vergoeden. De bewoonster gaat hiermee akkoord. De corporatie stelt aan beide huursters wel als voorwaarde dat er geen aanvullende klachten meer door hen worden ingediend. De huursters gaan daarmee akkoord en hun dossiers worden gesloten.

► Klacht 15.02.583

Een jong paar heeft verschillende problemen met hun woning, waarover zij uiteindelijk een klacht indienen bij de commissie. Het gaat in grote lijnen om overlast gedurende werkzaamheden in het kader van groot onderhoud, schimmel en vocht in de woning en de ziekte van hun hond als gevolg van de schimmel en het vocht. De klachten over de overlast tijdens het groot onderhoud komen erop neer dat de werkzaamheden langer duurden dan was afgesproken en dat er meer overlast en schade was. Bovendien is er sprake van verhoogde elektrakosten, volgens de bewoners omdat de aannemer stroom zou hebben gebruikt in hun woning. De corporatie stelt dat de werkzaamheden inderdaad uitgelopen zijn, maar dat de klagers gebruik hebben kunnen maken van een wisselwoning. De klagers hebben slechts één keer overlast gemeld bij de corporatie en daarop is toen direct actie gevolgd van de zijde van de corporatie. Verhoogde elektrakosten zouden volgens de corporatie niet mogelijk moeten zijn, aangezien de aannemer elektra uit twee andere woningen heeft gebruikt, maar indien de huurder kan aantonen dat er inderdaad meer stroom is verbruikt in de periode waarin het groot onderhoud plaats vond, dan zal de corporatie deze extra kosten alsnog vergoeden. Ten aanzien van het vocht en de schimmel in de woning stelt de corporatie dat onderzoek inmiddels uitgewezen heeft dat er sprake is van scheurvorming in de spouwmuurisolatie. Dit zal op korte termijn opgelost worden door de spouwmuur bij te vullen. Op de opmerking van klagers dat het onderzoek te laat is opgestart, antwoordt de corporatie dat zij eerst de effecten wilde afwachten van beter ventileren, daar bij een huisbezoek in eerste instantie bleek dat de bewoners onvoldoende ventileerden. Tenslotte komt ter zitting ook de hond ter sprake. De klagers stellen dat de hond ziek is geworden van het vocht- en schimmelprobleem. Zij hebben hoge kosten voor de dierenarts moeten maken en willen deze vergoed hebben. De corporatie stelt zich op het standpunt dat zij de kosten wil vergoeden, mits aangetoond wordt dat de ziekte inderdaad veroorzaakt wordt door het vocht- en schimmelprobleem. De commissie verklaart de klacht ongegrond. Zij meent dat inderdaad niet aangetoond is dat de hond ziek is geworden als gevolg van het vocht- en schimmelprobleem in de woning. Het vocht- en schimmelprobleem zal op korte termijn door de corporatie worden opgelost door het bijvullen van de spouwmuur. Dat het even geduurd heeft voor het onderzoek naar het probleem werd opgestart vindt de commissie te billijken, gezien het feit dat er in eerste instantie een ventilatieprobleem werd geconstateerd.

3.3 ► Burenoverlast

► Klacht 15.03.588

Twee grote honden die geregeld blaffen zijn een huurder een doorn in het oog. De honden zijn van de achterbuurvrouw. Zij verblijven permanent buiten in de tuin van de achterbuurvrouw en slaan aan als er iemand over het achterpad loopt. Voorheen kwam daar nog bij dat er een gat in de heg zat, waardoor de honden hun koppen naar buiten staken als er iemand voorbij kwam. Dat gat is inmiddels na ingrijpen van de corporatie gedicht met een schutting, maar de huurder vindt dat de corporatie nog meer moet doen om de overlast die hij ervaart te stoppen. Ter zitting melden de wijkbeheerder en de wijkadviseurs dat zij diverse acties hebben ondernomen. Zo hebben zij de achterbuurvrouw gevraagd het gat in de heg te dichten en de honden een blafband om te doen. De achterbuurvrouw heeft aan beide verzoeken gehoor gegeven, maar zij heeft de blafband na een korte periode niet meer gebruikt omdat de honden er wonden in hun nek van kregen. Daarnaast heeft de wijkbeheerder diverse keren de proef op de som genomen door zelf over het achterpad te lopen. De honden sloegen dan weliswaar

aan, maar waren binnen één tot anderhalve minuut ook weer stil. Navraag bij zeven andere burens leerde dat zij het geblaf niet als overlast ervaren en dat sommige burens het zelfs wel een prettig idee vonden dat de honden kennelijk zo waaks zijn. De commissie verklaart de klacht ongegrond, omdat er geen sprake is van objectieve overlast. Zij volgt daarbij nadrukkelijk niet de argumentatie van de klager, dat de corporatie erkend heeft dat er sprake is van overlast, doordat zij met de achterbuurvrouw mogelijkheden onderzocht heeft om iets aan het geblaf van de honden te doen.

► Klacht 15.03.590

Sinds hij in 2009 in zijn woning is getrokken ervaart een bewoner pesterijen van de burens. De pesterijen bestaan onder meer uit schelden, uitlachen en bedreigen en dit vergalt het woongenot van deze huurder. Hij heeft er diverse malen bij de corporatie over geklaagd maar ervaart weinig steun van de corporatie. Daarom dient hij een klacht in bij de Klachtencommissie. Nadat de corporatie de klacht via de commissie ontvangen heeft, worden er door de wijkregisseur diverse gesprekken gevoerd met de klager en diens burens. Beide partijen worden daarbij op hun verantwoordelijkheden gewezen en krijgen het advies elkaar zo veel mogelijk te negeren. De klager hoopt dat de problemen hiermee uit de lucht zijn. Hij laat de corporatie weten zelf zijn uiterste best te zullen doen om geen olie op het vuur te gooien en vraagt de commissie het dossier te sluiten.

► Klacht 15.07.597

Een vrouw en haar dochter leven in een situatie waarin zij continu ernstige overlast ervaren van diverse burens. De politie reageert alert en ook de corporatie onderkent de ernst van de situatie. Omdat het niet mogelijk blijkt de overlast gevende burens op korte termijn uit hun woning te zetten, biedt de corporatie de huurster aan haar te helpen bij het vinden van een andere woning. De huurster maakt van dit aanbod graag gebruik, maar na enige tijd meldt de corporatie mevrouw niet langer te willen helpen met het vinden van een andere woning, omdat mevrouw daar met een woonduur van 12 jaar prima zelf toe in staat zou zijn. De corporatie vindt volgens mevrouw bovendien dat mevrouw te veel eisen stelt aan de vervangende woning. De huurster vindt dat dit niet het geval is en dient een klacht in bij de commissie. Zij vindt dat de situatie niet aan haar te wijten is en dat zij in principe zou moeten kunnen verhuizen naar een gelijkwaardige woning. Zij is zelfs bereid genoegen te nemen met een kleinere woning, maar wil wel graag een tuin houden. Nadat de commissie de klacht in behandeling heeft genomen, komt het overleg tussen de advocaat van mevrouw en de corporatie op gang. Dit leidt ertoe dat beide partijen er toch onderling samen uitkomen. De corporatie zal mevrouw helpen een vergelijkbare woning in Nijmegen te vinden. Het dossier wordt gesloten.

► Klacht 15.09.602

Iedere nacht wordt een huurder wakker van het feit dat medebewoners van het complex waarin hij woont gebruik maken van de metalen noodtrap, die aan de buitenkant van het gebouw langs zijn slaapkamerraam loopt. Hij heeft hierover meerdere malen geklaagd bij de corporatie maar vindt dat de corporatie te weinig actie onderneemt om de overlast te stoppen. Nadat de klacht door de commissie is doorgestuurd naar de corporatie ontvangt de commissie een reactie van de corporatie. Het blijkt dat de corporatie wel degelijk actie heeft ondernomen en daarover per brief met de huurder heeft gecommuniceerd, echter deze lijkt de brief niet te hebben ontvangen. De corporatie heeft aanvankelijk geprobeerd de overlast te stoppen door de medebewoners van het complex aan te schrijven en hen met dit schrijven duidelijk te maken dat de noodtrap alleen bedoeld is voor noodgevallen. Vervolgens heeft de corporatie de sluitplaat van de metalen deur aan de bovenzijde van de noodtrap vervangen door een bredere sluitplaat. Hierdoor kunnen mensen die van de trap gebruik maken om ermee naar boven te gaan, niet langer van buitenaf de deur openen. De huurder is blij met deze maatregel. De overlast is hierdoor volgens hem met zo'n 80% afgenomen. De huurder heeft geen behoefte aan verdere behandeling van zijn klacht en laat zijn dossier sluiten.

► Klacht 15.09.603

Al meer dan 15 jaar ondervindt een huurster ernstige overlast van haar buurman. Deze is een zogenaamde verzamelaar en zij ondervindt vooral hinder van het feit dat hij zijn tuin niet onderhoudt. De schutting tussen beide woningen is fors beschadigd doordat woekerende struiken in de tuin van de buurman er tegenaan drukken en ook doordat in 2012 twee bomen uit zijn tuin door gebrek aan onderhoud omvielen en in haar tuin belandden. Bovendien scheldt de buurman haar uit en bedreigt hij haar door gaten in de schutting, waardoor mevrouw geen gebruik meer durft te maken van haar tuin. Hoewel de overlast al vele jaren aanhoudt heeft de vrouw pas nu weer opnieuw geklaagd, nadat zij in 2007 al diverse klachten had ingediend. De buurman had toen een tegenklacht ingediend over het paardje dat mevrouw in haar tuin hield en overigens nog steeds houdt. De woningcorporatie heeft zich toen op het standpunt gesteld dat de burens hun conflicten onderling maar moeten oplossen. Dit blijkt uit een brief die de huurster ter zitting aan de commissie overhandigt. De huurster durfde daarna geen klacht meer over haar buurman in te dienen. Zij vreesde haar paardje te moeten wegdoen als ze nog langer over de buurman zou klagen. Na het indienen van de huidige klacht door huurster heeft het vrij lang geduurd voordat de corporatie actie ondernam. Kort voor de zitting zou plaatsvinden wilde de corporatie een gesprek met haar voeren en is er in de tuin van de buurman gesnoeid. Volgens de corporatie is dat afdoende gebeurd, maar mevrouw vindt van niet en ondersteunt dit standpunt met foto's waarop inderdaad te zien is dat opschietend groen in de tuin van haar buurman nog steeds fors tegen haar schutting duwt. De commissie acht haar klacht gegrond, te meer daar de corporatie een zogenaamd tuinbeleid heeft, dat zij niet heeft gehandhaafd, en adviseert de corporatie de schutting voor rekening van de corporatie te vervangen.

3.4 ► Technische staat woning

► Klacht 14.03.561

Sinds er een nieuwe ketel in haar woning is geplaatst heeft een huurster een hogere energierekening en een minder behaaglijk binnenklimaat. Mevrouw wijt dit aan de ketel, mede daar deze een tijdje een rammelend geluid heeft voortgebracht. Mevrouw stelt dat de ketel gerepareerd moet worden, maar dat de corporatie dit weigert. Er wordt een zitting ingepland om de klacht van mevrouw te behandelen, echter zij verschijnt niet en meldt zich ook niet af. De vertegenwoordiger van de corporatie die wel ter zitting verschenen is, vertelt dat hij heeft geprobeerd de rekeningen van de huurster te analyseren, maar dat dit niet gelukt is, aangezien de rekeningen niet zijn opgesteld op basis van werkelijk verbruik maar op basis van een schatting daarvan. Hij legt uit dat er bewust is gekozen voor een ketel die iets meer stroom verbruikt, omdat dit door een lager gasverbruik ruimschoots wordt terugverdiend. Om het binnenklimaat te verbeteren is aan mevrouw aangeboden een extra radiator bij te plaatsen. Bij andere huurders is namelijk gebleken dat dit het comfort aanmerkelijk verhoogt. Ook is aangeboden om een bouwkundig onderzoek te laten verrichten naar een mogelijk vochtprobleem. Het punt is echter dat mevrouw geen reactie geeft op de initiatieven van de corporatie. Aan verzoeken om telefonisch contact op te nemen geeft zij geen gehoor en als er een medewerker van de corporatie aan de deur komt, doet zij niet open. De commissie verklaart de klacht van mevrouw ongegrond, aangezien ook zij de rekeningen van mevrouw niet kan beoordelen en het kennelijk zo is dat mevrouw niet reageert op initiatieven van de corporatie om het binnenklimaat in de woning te verbeteren.

► Klacht 14.08.565

De bewoners van een seniorencomplex dienen een klacht in omdat zij van mening zijn dat de corporatie laks is in het oplossen van een aantal technische problemen en hen als ouderen onvoldoende serieus neemt. De klachten hebben vooral te maken met de mobiliteit van de bewoners in het complex. Zo is een hefplatform waar mensen met een rolstoel gebruik van moeten maken al langdurig wegens een storing buiten gebruik en is de binnentuin door de zachte ondergrond niet toegankelijk voor rolstoelers. Daarnaast zijn er andere technische problemen die volgens de bewoners onvoldoende aandacht krijgen. De corporatie gaat in gesprek met de bewoners. Daarbij wordt duidelijk dat niet alle wensen van de bewoners zullen worden ingewilligd. Het duurt enige tijd voordat de

bewoners weer voldoende vertrouwen hebben in de aanpak van de corporatie. Na ruim 8 maanden is dat moment echter toch aangebroken en melden de bewoners dat hun dossier mag worden gesloten, omdat men er vertrouwen in heeft er samen met de corporatie verder uit te komen.

► Klacht 15.04.592

Een langdurige lekkage in een wand van de slaapkamer heeft schade veroorzaakt. De inboedelverzekering van de huurster wil de schade niet dekken omdat de lekkage al drie jaar speelde en er dus er geen sprake was van een onvoorziene gebeurtenis. Mevrouw wil nu dat de corporatie de schade dekt, echter ondanks toezeggingen van de corporatie komt het maar niet tot een uitkering. Mevrouw vindt dat een en ander veel te lang duurt en dient uiteindelijk een klacht in bij de commissie. Daarnaast heeft mevrouw nog een andersoortige klacht. Zij is ervan overtuigd dat haar bovenburen zorgen voor vieze luchten in haar woning doordat zij urine en ontlasting vanaf de bovenverdieping in haar huis en in haar tuin gooien. Mevrouw vindt dat de corporatie te weinig actie onderneemt om deze overlast te stoppen. Ter zitting legt de corporatie uit dat het verzekeringstraject inmiddels inderdaad te lang loopt. De lekkage ontstond in 2013, maar werd pas in 2014 door mevrouw gemeld. Vervolgens is een vakman komen kijken die constateerde dat de muur nat was, waarschijnlijk door een verzakte leiding. Echter, omdat de kamer nogal vol stond moest deze eerst ontruimd worden voordat de lekkage verholpen kon worden. De corporatie erkent de schade en is ook bereid deze via haar verzekeraar te laten vergoeden, maar het wachten is nog op een expert die de schade komt opnemen. Wat de vieze luchten betreft stelt de corporatie dat er diverse malen medewerkers zijn komen ruiken, maar zij hebben allen geen vieze luchten kunnen constateren. Ook is het zo dat er in 2014 nieuwe bovenburen zijn komen wonen, maar dat de klachten van mevrouw over de vieze luchten niettemin ongewijzigd zijn gebleven. Bovendien zijn er van geen enkele andere bewoner van het complex klachten ontvangen over deze bovenburen. De corporatie meldt verder dat de woning van mevrouw overvol staat en dat alle ventilatiemogelijkheden geblokkeerd zijn.

De commissie verklaart de klacht van mevrouw gegrond voor zover het de trage afhandeling van de verzekeringskwestie betreft en adviseert de corporatie deze kwestie nu met spoed af te handelen. De klacht over het niet nemen van maatregelen inzake de vieze luchten acht de commissie ongegrond, aangezien de corporatie zich met diverse bezoeken voldoende heeft ingespannen om de klachten van mevrouw te objectiveren en zo nodig op te lossen. De overlast kon echter niet worden vastgesteld.

► Klacht 15.04.593

In 2015 meldt zich een huurster tot de commissie die in 2014 ook al een klacht heeft ingediend. De klacht betrof toen een lekkage die maar niet (afdoende) gerepareerd werd. De klacht werd destijds in onderling overleg opgelost, maar nu blijkt de lekkage toch niet goed gerepareerd te zijn, want het lekt weer op dezelfde plek. En weer loopt mevrouw aan tegen het feit dat de corporatie wel steeds belooft iemand te sturen, maar dat dit niet gebeurt. Ook nadat de Klachtencommissie is ingeschakeld duurt het opvallend lang tot er eindelijk een vakman komt kijken die het probleem verhelpt. Althans, van dat laatste gaat mevrouw maar uit, want of de lekkage werkelijk verdwenen is, zal pas blijken bij de eerstvolgende flinke regenbui. Niettemin besluit mevrouw toch om haar dossier te laten sluiten.

► Klacht 15.06.594

In februari 2015 constateert een loodgieter bij een reparatie van een lekkage in een keuken dat er schade is aan één van de keukenkastjes. Hij belooft de huurder dit te melden bij de corporatie, zodat er een nieuw keukenkastje besteld en gemonteerd kan worden. Echter de weken verstrijken en er gebeurt niets. Als de huurder belt om te horen waar het kastje blijft, krijgt hij te horen dat er een achterstand is op de fabriek. Na nog verschillende keren bellen en twee keer een afspraak die niet doorgaat komt er uiteindelijk toch een monteur. Groot is de verbazing van de huurder als hij hoort dat de monteur alleen maar de maten komt opnemen om het kastje te bestellen. Wat hem betreft is de maat dan vol en hij dient een klacht in bij de Klachtencommissie. Nadat de commissie de klacht heeft opgenomen met de corporatie geeft die toe dat er een fout is gemaakt. Er worden afspraken met de huurder gemaakt om het kastje alsnog op korte termijn te komen monteren. De huurder is hier tevreden mee en het dossier wordt gesloten.

► Klacht 15.08.598

Al eerder diende een echtpaar een klacht bij de commissie in vanwege de steeds terugkerende schimmel op de badkamer. De commissie adviseerde destijds een aantal maatregelen die door de corporatie keurig uitgevoerd zijn, maar desniettemin het probleem niet hebben opgelost. De schimmel steekt – ondanks ventileren en stoken – steeds opnieuw de kop op en de huurders moeten telkens opnieuw het plafond behandelen met schimmelwerende verf. De corporatie houdt het erop dat het echtpaar te weinig ventileert. Die opvatting wordt gesterkt door het feit dat bij een bezoek aan de woning bleek dat de naar aanleiding van het vorige advies aangebrachte mechanische ventilatie niet aan stond. De corporatie vervangt de knop waarmee de ventilatie aan- of uitgezet kan worden door een knop waarmee de sterkte van de ventilatie geregeld kan worden, maar waarbij de ventilatie in elk geval altijd aanstaat. Ter zitting melden de huurders echter dat de ventilatie in stand I gewoon uitstaat. Gezien het feit dat er sprake is van schimmel die niet makkelijk weg te vegen is én het feit dat de schimmel zich voornamelijk voor lijkt te doen op het stuk plafond dat grenst aan de galerij van de bovenburen, neemt de commissie aan dat er sprake is van een oorzaak die van buiten de woning afkomstig is. Zij verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie om tegelijk met het op korte termijn geplande onderhoud aan de galerij ter plaatse van de bovenburen grondig onderzoek te doen naar de oorzaak van de schimmel.

► Klacht 15.08.600

Een huurder voelt zich benadeeld omdat hij geen dakkapel op zijn zolder heeft terwijl sommige andere woningen in zijn wijk dat wel hebben. Hij stelt dat hij nadeel heeft, omdat hij zijn zolder daardoor niet kan gebruiken als slaapkamer. Daarvoor is er immers onvoldoende daglicht en ventilatie. De corporatie stelt zich op het standpunt dat de woning aan deze huurder is verhuurd met een zolderruimte, niet met een slaapkamer. De andere woningen in de wijk die wel een dakkapel hebben zijn tegen andere condities verhuurd. De corporatie wil de huurder echter wel tegemoet komen door tegen kostprijs een dakkapel te laten plaatsen of de huurder toe te staan deze zelf te (laten) plaatsen in het kader van het ZAV¹-beleid. De commissie constateert op basis van het dossier dat er voor de corporatie geen enkele verplichting is een dakkapel te plaatsen en verklaart de klacht kennelijk ongegrond zonder dat er een zitting plaatsvindt.

► Klacht 15.09.601

Na een klein brandje in de meterkast van zijn woning is een huurder ongerust over de brandveiligheid van het complex waarin hij woont. Gebleken is namelijk dat het brandje het gevolg was van een verkeerde aansluiting in de elektrische installatie. De huurder eist dat de corporatie alle meterkasten in het complex nakijkt, om te controleren of er wellicht nog meer fouten gemaakt zijn. De corporatie houdt het echter op een eenmalige fout en vindt het niet nodig alle meterkasten na te kijken. De huurder is hier niet mee akkoord en wendt zich tot de Klachtencommissie. Ook nadat de commissie de klacht in behandeling heeft genomen, handhaaft de corporatie dit standpunt. De huurder blijft van mening dat een extra controle noodzakelijk is, maar hij wil geen energie meer steken in de klachtenprocedure en verzoekt de commissie zijn dossier te sluiten.

► Klacht 15.10.604

Een plafond brokkelt al geruime tijd af en ondanks dat een huurster verschillende keren belt met de corporatie en deze belooft het probleem te zullen oplossen, gebeurt er verder niets. De huurster dient daarop een klacht in bij de commissie en nadat de commissie deze klacht naar de corporatie stuurt, pakt de corporatie de klacht alsnog op en wordt het probleem snel opgelost.

¹ Zelf Aangebrachte Voorzieningen

4. ► Financieel

In 2015 heeft de Klachtencommissie € 31.401 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 21.540. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 5.780 aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 4.081 bedroegen onder andere zaalhuur, advertentiekosten, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

► Kencijfers 2010 - 2015

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2015 tov 2014
zittingen	10	11	10	9	8	8	90%
behandelde klachten	32	35	37	40	36	34	108%
ter zitting behandeld	19	25	22	22	22	16	100%
advies	16	25	19	21	21	16	111%
klachten per zitting	1,9	2,3	2,2	2,4	2,6	2	111%
kosten totaal	€ 32.114	€ 30.749	€ 26.067	€ 30.874	€ 25.428	€ 31.041	118%
kosten per zitting	€ 3.211	€ 2.795	€ 2.607	€ 3.430	€ 3.178	€ 3.880	132%
kosten per klacht	€ 1.004	€ 879	€ 705	€ 722	€ 706	€ 913	110%
kosten per advies	€ 2.007	€ 1.230	€ 1.372	€ 1.470	€ 1.210	€ 1.940	107%

► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk/kennelijk ongegrond	ingetrokken	gegrond	ongeground	gedeeltelijk gegrond	burenoverlast	technische staat woning	incorrecte behandeling	derving woongenot
Klachten 2014 afgehandeld in 2015											
14.03.561	*					*			*		
14.08.565		*							*		
14.12.576	*					*				*	
14.12.577	*				*						*
Totaal 2014	3	1	0	0	1	2	0	0	2	1	1
Klachten 2015 afgehandeld in 2015											
15.01.578	*					*				*	
15.01.580	*				*					*	
15.02.581	*					*					*
15.02.582		*									*
15.02.583	*					*					*
15.02.584		*									*
15.02.585		*								*	
15.03.588	*					*		*			
15.03.589	*				*					*	
15.03.591			*							*	
15.08.600			*					*			
15.09.601				*				*			
15.09.612			*							*	
15.10.605		*								*	
15.01.579				*							*
15.02.586	*						*			*	
15.03.587		*								*	
15.03.590		*						*			
15.04.592	*						*		*		
15.04.593		*							*		
15.06.594		*							*		
15.06.595	*				*					*	
15.07.596	*					*				*	
15.07.597		*						*			
15.08.598	*				*			*			
15.08.599		*								*	
15.09.602		*						*			
15.09.603	*				*			*			
15.10.604		*						*			
15.11.607	*					*				*	
Totaal ingekomen in 2015	16	13	3	2	6	8	2	5	9	14	6

► 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 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

- 16.1 Dit reglement wordt vastgesteld door de aangesloten corporaties
- 16.2 Wijziging van dit reglement vindt slechts plaats, indien geen der deelnemende corporaties daartegen bezwaar maakt.
- 16.3 Dit reglement treedt in werking op een nader te bepalen datum, direct nadat door partijen een klachtencommissie is geïnstalleerd. De datum van inwerkingtreding zal nader aan alle belanghebbenden worden bekendgemaakt.

Aldus vastgesteld te Nijmegen d.d. 29 maart 1994, gewijzigd te Nijmegen op 1 december 1996, 1 augustus 2002, 1 oktober 2009, 1 augustus 2011 en 1 september 2012.