



▶ Jaarverslag 2016

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



▶ Inhoudsopgave

1.	▶ Voorwoord.....	2
2.	▶ De Klachtencommissie	3
2.1	▶ Doel	3
2.2	▶ Samenstelling.....	3
2.3	▶ Werkwijze.....	4
3.	▶ Behandelde klachten.....	5
4.	▶ Financieel.....	21

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. ▶ Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen en omstreken. Met dit verslag wil de Commissie inzicht geven in de werkzaamheden van de commissie, de klachten waar de Commissie mee geconfronteerd wordt en de wijze waarop deze beoordeeld worden.

De Klachtencommissie heeft als doelstelling het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder (voorbeeldreglement Aedes per 1-1-2017 verplicht). Hiertoe beoordeelt de commissie ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan het bestuur. Ook kan de Commissie, indien zij dit wenselijk acht, het bestuur een aanbeveling doen ten aanzien van de kwaliteit van dienstverlening naar aanleiding van de behandeling van de klacht.

De Commissie brengt per klacht, op basis van de aangeleverde stukken en een hoorzitting een advies uit dat recht doet aan zowel de belangen van huurder als aan de belangen van de betrokken corporatie. Hoewel iedere klacht uniek is en ook zodanig behandeld wordt, ziet de Commissie regelmatig overeenkomsten in factoren die de klachten veroorzaken. De Commissie tracht in dergelijke gevallen ook 'over de klacht heen' te kijken en een advies te geven waarmee de corporatie eventuele nieuwe klachten op hetzelfde vlak kan voorkomen. Het is dan echter wel noodzakelijk dat deze adviezen niet alleen op uitvoerend niveau gelezen en uitgevoerd worden, maar dat ook het management kennis neemt van de adviezen, zodat er - indien nodig - beleid op uitgezet kan worden.

Voor veel corporaties is juist deze adviserende rol op procesniveau van de Commissie, reden om - ook nadat de landelijke geschillencommissie gestalte gaat krijgen - een eigen (regionale) klachtencommissie te behouden. De planning was dat deze landelijke geschillencommissie per 1 januari van start zou gaan. De minister heeft nu echter besloten de oprichting per wet te regelen, waardoor vertraging is ontstaan.

In 2016 heeft de Commissie afscheid genomen van haar voorzitter mevrouw D.S. de Boorder-Sweerman. Mevrouw De Boorder heeft met haar kennis de afgelopen 6 jaar een belangrijke bijdrage geleverd aan de Klachtencommissie. Mevrouw De Boorder is opgevolgd door ondergetekende. Per 1 januari 2017 zal mevrouw E. Hol de daardoor ontstane vacature (lid op voordracht van huurders) in gaan vullen.

In 2016 zijn 42 klachten bij de Commissie binnengekomen. De Commissie is ervan overtuigd dat het mogelijk moet zijn dit aantal omlaag te brengen.



Mr. M.M. Droogleever-Van Kuijk
Voorzitter

2. ▶ De Klachtencommissie

De Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o. is een initiatief van de volgende corporaties:

- ▶ Talis
- ▶ Portaal, vestiging Nijmegen
- ▶ Standvast Wonen
- ▶ Woongenoot
- ▶ Woningbouwstichting De Gemeenschap
- ▶ Waardwonen
- ▶ Oosterpoort Marktverhuur BV

2.1 ▶ Doel

De Klachtencommissie behandelt klachten van huurders en voormalig huurders van de aangesloten corporaties.

Doel is huurders, ex-huurders en woningzoekenden een laagdrempelige mogelijkheid te geven in beroep te gaan tegen de afwijzing van hun klacht bij één van de aangesloten corporaties. De commissie streeft naar een goede bereikbaarheid, heldere procedures, een zorgvuldige afhandeling en korte doorlooptijd van de klachtbehandeling. Waar mogelijk probeert de commissie door bemiddeling partijen dichter bij elkaar te krijgen. Het herstel van het vertrouwen tussen corporatie en huurder en het aanreiken van verbeterpunten voor de dienstverlening aan de corporaties staat centraal.

2.2 ▶ Samenstelling

In 2016 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- ▶ Mevrouw mr. D.S. de Boorder-Sweerman
onafhankelijk voorzitter tot 1 november 2016
 - ▶ Mevrouw mr. M.M. Droogleever
lid op voordracht van bewonersorganisaties tot 1 november 2016, onafhankelijk voorzitter vanaf 1 november 2016
 - ▶ De heer ing. N. Arntz
lid op voordracht van de woningcorporaties
 - ▶ Mevrouw drs. A. Bode
lid op voordracht van bewonersorganisaties
 - ▶ De heer ing. J. Hesselink
lid op voordracht van de woningcorporaties
-

De commissie wordt ondersteund door mevrouw drs. K.L.F. Malta, ambtelijk secretaris.

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, waarbij ook de corporatie aanwezig is. Zo nodig kan de commissie externe deskundigen inschakelen. Ook kan de commissie zich ter plaatse informeren.

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 de hoogte van de huur en servicekosten. Ook klachten die ouder zijn dan één jaar, die betrekking hebben op het woonruimteverdeelsysteem 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.

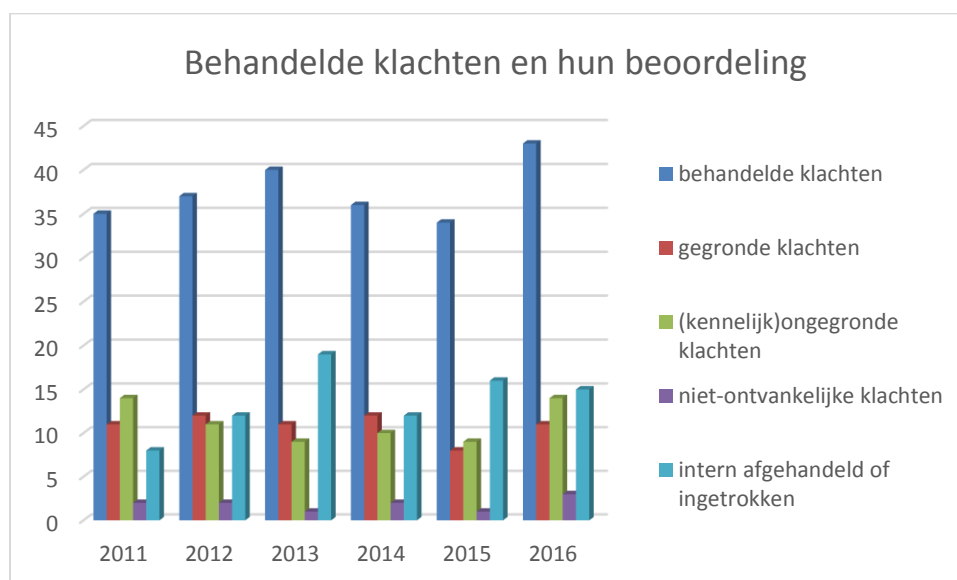
3. ▶ Behandelde klachten

De commissie kwam in 2016 dertien maal bijeen; elf keer voor een zitting, één keer voor een afstemmingsoverleg en één keer voor een sollicitatieprocedure.

In het verslagjaar 2016 zijn in totaal 42 klachten bij de commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 37 in 2016 afgehandeld. De overige vijf klachten liepen begin 2017 nog. In 2016 werden tevens zes klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2015. In totaal werden in 2016 dus 43 klachten behandeld.

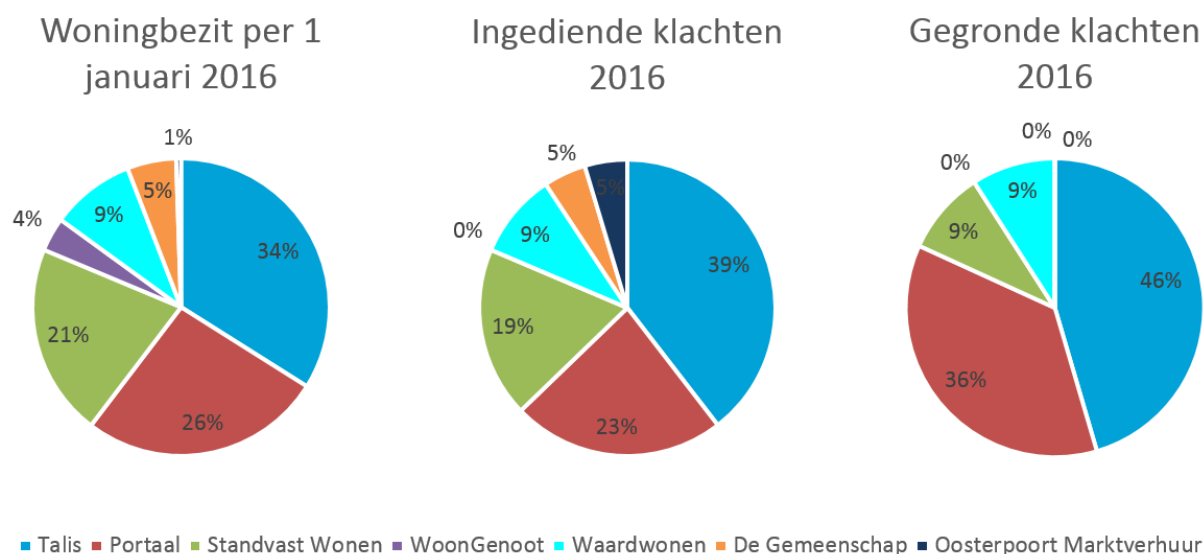
De commissie behandelde 22 klachten ter zitting en bracht in 21 gevallen een advies uit aan de corporatie. Er werden elf klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en elf ongegrond. Drie klachten werden niet-ontvankelijk verklaard en drie klachten kennelijk ongegrond. Twaalf klachten werden na indiening bij de Klachtencommissie alsnog door de desbetreffende corporatie opgelost zonder dat er een zitting hoefde plaats te vinden en drie klachten werden door de klagers ingetrokken.

De bovengenoemde cijfers afgezet tegen de vijf voorgaande jaren leveren het volgende beeld op:



Opvallend is dat er een flink aantal klachten zijn die – na indiening bij de Klachtencommissie - alsnog intern bij de corporatie worden afgehandeld of die door de klagers worden ingetrokken. Het is de vraag in hoeverre deze klachten niet in eerste instantie al intern bij de corporatie afgehandeld hadden kunnen worden. Het secretariaat heeft zich het afgelopen jaar actief ingezet om te proberen klachten die zich daarvoor leenden alsnog via de interne procedure bij de corporaties te laten behandelen, hetgeen geresulteerd heeft in een kleine daling ten opzichte van vorig jaar en een relatief grotere daling ten opzichte van het totaal aantal ingediende klachten.

In de onderstaande grafieken ziet u een overzicht van de omvang van het woningbezit van de deelnemende corporatie, en de verdeling van het aantal klachten en het aantal gegronde klachten over de deelnemende corporaties.



3.1 ▶ Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2016 door de Klachtencommissie zijn behandeld. In één geval is het advies van de Klachtencommissie niet volledig opgevolgd, in alle andere gevallen wel. 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.

▶ Klacht 15.11.606

Een huurder meldt zich met een klacht over zijn nieuwe burens. De burens zouden gebruik maken van niet-reguliere telefoonabonnementen en/of -apparatuur, die bij hem electrostress veroorzaken. Deze electrostress zou volgens hem verholpen kunnen worden door de woning extra te isoleren. De corporatie is bereid een deel van de kosten voor extra isolatie op zich te nemen, als de klager met metingen kan aantonen dat er daadwerkelijk sprake is van straling die deze electrostress veroorzaakt. De klager kan of wil de kosten voor dit onderzoek echter niet opbrengen en vindt deze voorwaarde niet redelijk. Daarnaast is hij van mening dat er sprake is van overbewoning bij de burens, aangezien er vaak mensen in de woning verblijven die er niet wonen. Hij vindt dat de corporatie daar maatregelen tegen moet nemen en er tevens voor moet zorgen dat de burens geen electrostress veroorzaken. Ter zitting meldt de corporatie dat zij nog steeds bereid is een deel van de kosten voor isolatie voor haar rekening te nemen, indien de klager kan aantonen dat er sprake van straling is en dat zij wel degelijk contact heeft gehad met de burens. Daarbij is niets gebleken van niet-reguliere apparatuur of abonnementen, noch van overbewoning. Wel gaven de burens aan zich behoorlijk geïntimideerd te voelen door klager en hierover met hem in gesprek te willen. Gezien het feit dat klager ook met voorgaande burens conflicten had, onder meer over het veroorzaken van electrostress, is de corporatie van mening dat klager beter kan verhuizen naar een vrijstaande woning. De commissie acht het niet onredelijk dat de corporatie objectief bewijs vraagt voor de aanwezigheid van electrostress, alvorens zij kosten maakt voor extra isolatie. Ook vindt de commissie dat de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om de situatie bij de burens te onderzoeken. Zij verklaart de klacht daarom ongegrond.

▶ Klacht 15.11.608

Een huurder maakt zich zorgen over spelende kinderen in de parkeergarage, op de galerijen en op het dakterras van het complex waarin hij woont. Hij vindt dat gevaarlijk voor de kinderen en bovendien is er al diverse keren schade ontstaan. Zelf heeft de huurder al drie keer schade aan zijn auto gehad. Het gaat om kinderen en kleinkinderen van bewoners en daarom heeft hij in eerste instantie de bewonerscommissie gevraagd maatregelen te nemen. De bewonerscommissie ondernam echter geen actie en verwees hem na langere tijd uiteindelijk door naar de corporatie. De corporatie verwees hem echter terug naar de bewonerscommissie, waar de zaak vervolgens weer op de lange baan geschoven werd. Bijkomend probleem is dat de huurder niet goed door één deur kan met de voorzitter van de bewonerscommissie, die tevens een leidinggevende functie bij de corporatie vervult. Hij vindt het ongewenst dat die twee rollen vermengd worden. De commissie oordeelt dat de klacht van de huurder ten aanzien van de spelende kinderen terecht is. De corporatie had deze klacht bovendien zelf moeten behandelen en had de huurder niet (terug) mogen verwijzen naar de bewonerscommissie. De commissie laat zich niet uit over de wenselijkheid van de dubbelrol van de voorzitter van de bewonerscommissie, maar stelt wel dat als die dubbelrol er dan toch is, de corporatie juist in deze kwestie veel sneller actie had kunnen en moeten nemen.

▶ Klacht 15.11.609

Een corporatie weigert steeds terugkerende lekkages te verhelpen in een 25-jaar oude badkamer, omdat de bewoners de tegels in deze badkamer vervangen hebben. De zoon van de huurders dient hier een klacht over in. Hij vindt de opstelling van de corporatie niet terecht, omdat de lekkages zich ook al vóór het aanbrengen van de nieuwe tegels regelmatig voordeden. Daarnaast is hij zeer ontstemd over de – naar zijn mening – discriminerende opstelling van de monteur, die namens de corporatie werkzaamheden in de badkamer kwam uitvoeren. De corporatie herkent zich niet in de klacht over de discriminatie, maar besluit de badkamer in zijn geheel te renoveren. De huurders zijn zo tevreden over de renovatie en het prettige contact met de corporatie tijdens de renovatie, dat zij de Commissie aangeven geen behoefte meer te hebben aan een zitting om hun klacht over de discriminatie nog te laten behandelen. De commissie sluit daarop het dossier.

▶ Klacht 15.11.610

Een echtpaar ervaart veel overlast van de burens. Zij vinden dat er sprake is van overbewoning en hebben moeite met een bepaalde bezoeker van hun burens. De corporatie gaat met het echtpaar in gesprek, waarbij de emoties hoog oplopen, omdat de corporatie aangeeft dat zij geen contact- of huisverbod kan opleggen aan de desbetreffende bezoeker, terwijl de klagers dat wel willen. Omdat klagers beginnen te schreeuwen en schelden, ziet de corporatiemedewerker zich genoodzaakt het gesprek te beëindigen. Zij biedt nog wel aan dat er een nieuwe afspraak gemaakt kan worden. De Klachtencommissie probeert nog diverse keren contact te krijgen met het echtpaar en stuurt verschillende brieven, echter zonder dat daar enige reactie op volgt. De Klachtencommissie sluit daarop het dossier.

▶ Klacht 15.12.611

Een huurster voelt zich om diverse redenen niet thuis in haar woning. Zij ervaart overlast van medebewoners in het complex en van vakmensen die in het gebouw werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie. De overlast die zij van haar medebewoners ervaart uit zich in de vorm van nare luchtjes en geluidsoverlast, maar ook hoort mevrouw medebewoners over haar roddelen en haar bedreigen. Daarnaast heeft zij de indruk dat er mensen ongevraagd haar woning binnendringen. Mevrouw heeft inmiddels zo vaak diverse ongeregelheden gemeld bij politie en corporatie dat de wijkagent in samenspraak met de corporatie een brief heeft opgesteld. In deze brief meldt de wijkagent dat hij zich zorgen maakt over de geestelijke gezondheid van mevrouw. Zij heeft inmiddels zoveel meldingen gedaan, dat de eerstvolgende drie meldingen die mevrouw doet door de corporatie zullen worden onderzocht. Als deze meldingen onnodig blijken te zijn, dan zal de corporatie daarna geen meldingen meer van mevrouw in behandeling nemen. Ook wordt mevrouw gewaarschuwd zich niet op te dringen aan haar medebewoners of valse aangiftes te doen. Tot slot staat in de brief dat de corporatie inmiddels een dossier heeft opgebouwd waarmee eventueel ontbinding van de huurovereenkomst bij de rechter kan worden gevraagd. Mevrouw is geschokt door deze brief. Zij voelt zich door de corporatie onheus behandeld en onder druk gezet. Zij stelt dat zijzelf nog nooit voor overlast heeft gezorgd. Ter zitting nuanceert de corporatie het beeld. Mevrouw heeft heel veel meldingen gemaakt van klachten die alle onderzocht zijn en deels

objectieverbaar bleken, maar grotendeels niet. De objectieveerbare klachten zijn, voor zover mogelijk, direct opgelost en ook is er geregeld actie ondernomen op klachten die niet objectieverbaar waren. Zo is bijvoorbeeld tot drie keer toe kosteloos het voordeurslot van mevrouw vervangen, terwijl daar geen aantoonbare noodzaak toe was. Er is de corporatie veel aan gelegen om ervoor te zorgen dat mevrouw zich veilig voelt in haar woning, maar men zit een beetje met de handen in het haar door de grote hoeveelheid niet objectieveerbare klachten. De brief van de wijkagent moet vooral gezien worden als een poging om het aantal niet-objectieveerbare klachten in te dammen. In feite zal de corporatie ook deze klachten in de toekomst gewoon blijven onderzoeken en dit is aan mevrouw al in een persoonlijk gesprek verteld. De Commissie constateert dat de corporatie zich zeer ingespannen heeft om adequaat te reageren op de overlastmeldingen die door mevrouw zijn gedaan en kennelijk voornemens is dat te blijven doen. De Commissie adviseert de corporatie op de ingeslagen weg voort te gaan en verklaart de klacht van mevrouw ongegrond.

► Klacht 15.12.612

Een echtpaar is verbolgen over het feit dat zij van de corporatie een pittige brief heeft ontvangen in verband met hun betrokkenheid bij een conflict met enkele burens. In een bijlage bij deze brief geeft de corporatie een weergave van het conflict, waarin het echtpaar zich niet herkent. Zij hebben het gevoel als enige verantwoordelijk te worden gesteld voor een conflict dat meerdere burens aangaat. Bovendien wordt in de brief gemeld dat er door hun burens ook overlastmeldingen over hen zijn gedaan en dat zij niet bereid waren mee te werken aan een buurtbemiddelingstraject. Het echtpaar wil weten welke overlastmeldingen er dan over hen geweest zijn en bestrijdt dat zij niet bereid waren mee te werken aan buurtbemiddeling. Aanvankelijk waren zij dat wel, maar doordat de corporatie ruim tien maanden wachtte met het inschakelen van buurtbemiddeling, was het conflict inmiddels zodanig geëscaleerd, dat buurtbemiddeling een gepasseerd station was. Tenslotte maken zij zich zorgen over het feit dat zij kennelijk geen nieuwe klachten meer mogen indienen over overlast van hun burens, over de eventuele juridische stappen die de corporatie aankondigt en over de mogelijke kosten van een buurtonderzoek. Ter zitting zet de corporatie een en ander recht. Het echtpaar wordt niet als enige verantwoordelijk gehouden voor de ontstane situatie. Precies dezelfde brief die het echtpaar heeft ontvangen, is verzonden aan de andere betrokken burens. De brief die het echtpaar heeft verzonden met correcties op het eerder genoemde verslag is door de corporatie voor kennisgeving aangenomen en aan het verslag gehecht. Ook is het niet zo dat zij geen meldingen van overlast mogen maken. Wat bedoeld wordt met de passage die het echtpaar zo heeft geïnterpreteerd, is dat er bij overlastmeldingen van derden over hun adres mogelijk juridische maatregelen volgen. Of dat daadwerkelijk zal gebeuren, is afhankelijk van de inhoud van de overlastmelding. Ook zal er pas een buurtonderzoek worden ingesteld als er nogmaals sprake is van burensconflicten. Op dit moment is daar geen sprake van en zullen er dus ook geen kosten gemaakt worden. Wat betreft de overlastmeldingen die over het echtpaar zijn gemaakt, meldt de corporatie dat het precies dezelfde overlastmeldingen zijn als die door het echtpaar over hun burens zijn gedaan. De Commissie meent dat de corporatie juist heeft gehandeld door het commentaar van het echtpaar aan het verslag te hechten. Aangezien verder gebleken is dat het echtpaar, indien nodig, nog steeds overlastmeldingen over de burens kan doen en er geen juridische maatregelen zullen worden getroffen of kosten in rekening zullen worden gebracht indien het echtpaar geen overlast veroorzaakt, acht de Commissie de klacht van het echtpaar over de door de corporatie verzonden brief ongegrond.

► Klacht 16.01.613

Een echtpaar stoort zich hevig aan de leefwijze van de buurvrouw. Haar kinderen maken veel lawaai doordat zij bijvoorbeeld voetballen in huis en de voor- en achtertuin liggen vol rommel en uitwerpselen van de hond. Ook is de hond vaak lang alleen thuis en dan blaft hij onophoudelijk. De corporatie gaat naar aanleiding van de klacht van het echtpaar in gesprek met de buurvrouw. Daarbij worden afspraken gemaakt om de overlast te beperken, maar de buurvrouw blijkt van haar kant ook overlast van het echtpaar te ervaren. De corporatie besluit daarop Buurtbemiddeling in te schakelen. De Commissie wacht het traject bij Buurtbemiddeling af en laat het initiatief voor verdere behandeling van de klacht bij het echtpaar. Na enige maanden meldt het echtpaar zich opnieuw. Zij ervaren nog steeds overlast en willen dat de corporatie hier actiever op handelt. Echter, het echtpaar heeft geweigerd mee te werken aan de buurtbemiddeling. De Commissie besluit de klacht niet verder te behandelen, nu het echtpaar zelf niet actief meewerkt aan een mogelijke oplossing.

▶ Klacht I6.01.614

De dakramen van een huurster tochten verschrikkelijk, omdat het hout is gaan werken en ze daardoor niet meer goed sluiten. De corporatie wil de dakramen pas in 2024 vervangen, omdat er geen sprake is van lekkages. De huurster wil hier echter geen genoeg mee nemen en er wordt een zitting ingepland. Tijdens die zitting blijkt de corporatie op haar standpunt te zijn teruggekomen. De dakramen zullen alsnog op korte termijn worden vervangen. De Commissie bevestigt de ter zitting gemaakte afspraken en brengt geen formeel advies meer uit in deze zaak.

▶ Klacht I6.02.615

Een man meent dat hij door de corporatie benadeeld is omdat deze zijn adreswijziging niet goed heeft verwerkt. Daardoor heeft de man een brief over de wijziging in het meettijdenstelsel niet ontvangen en heeft hij geen adequate maatregelen kunnen nemen, waardoor hij nu een kortere meettijd heeft dan wanneer hij die maatregelen wel had kunnen nemen. Nadat de voorzitter het gehele dossier heeft bestudeerd, komt zij tot de conclusie dat de klacht uiteindelijk de meettijd betreft. Aangezien klachten over de meettijd en het woningverdeelsysteem op grond van het reglement niet-ontvankelijk zijn, verklaart de voorzitter de klacht niet-ontvankelijk. De man is het hier niet mee eens, te meer daar de commissie waar deze klacht wel zou kunnen worden behandeld inmiddels is opgeheven, maar nadat zijn bezwaar conform het reglement door de gehele commissie is gehoord, wordt de niet-ontvankelijkheidsverklaring van de voorzitter bekrachtigd. De Commissie betreurt het dat de man geen beroepsmogelijkheid heeft bij de inmiddels opgeheven andere commissie, echter dat betekent nog niet dat de Klachtencommissie hierover een oordeel kan geven, zonder dat zij hiertoe gemandateerd is.

▶ Klacht I6.01.616

Na een ingrijpende renovatie zijn volgens een huurster de kozijnen en panelen in de voorgevel niet goed teruggeplaatst, waardoor deze kieren en er tocht ontstaat. Ook de voordeur is krom en verder is volgens haar het centrale afzuigstelsel op het dak niet goed ingeregeld. Dit alles leidt ertoe dat er sprake is van tocht in de woning en dit gaat gepaard met hogere stookkosten. Uit de reactie van de corporatie op deze klacht blijkt echter dat de corporatie de klachten van mevrouw tot drie keer toe heeft laten onderzoeken door een onafhankelijk bureau. De conclusie van deze onderzoeken is geweest, dat mevrouw door het gebruik van een motorloze afzuigkap in de keuken zelf de ontregeling van het ventilatiesysteem heeft veroorzaakt. Deze afzuigkap heeft namelijk geen terugvalklep waardoor het ventilatiesysteem op het dak continu blijft afzuigen. De corporatie heeft aangeboden de motorloze afzuigkap te vervangen door een standaard luchtventiel, maar daar wil mevrouw niet van horen. Verder heeft mevrouw alle ventilatieroosters in de woning afgeplakt, hetgeen een onderdruk veroorzaakt die het ventilatiesysteem nog verder ontregelt. Mevrouw weigert echter het advies op te volgen om de ventilatieroosters niet meer af te plakken. De Commissie verklaart de klacht van mevrouw ongegrond, aangezien deze door de corporatie naar behoren is onderzocht, maar mevrouw zelf weigert de adviezen die uit deze onderzoeken naar voren kwamen op te volgen. Wel wordt de corporatie geadviseerd de voordeur nog eens na te kijken, omdat die flink kromgetrokken lijkt te zijn.

▶ Klacht I6.01.617

Aansluitend op de vorige klagster meldt zich nog een huurder. Hij vindt dat de temperatuur in zijn woning sinds de renovatie niet goed te regelen is. De klacht blijkt nog niet bekend bij de corporatie. Die laat metingen verrichten in de woning door een extern adviesbureau. Daaruit blijkt dat de bewoner de temperatuur verkeerd gemeten heeft. Het adviesbureau geeft de bewoner nog enkele tips waar hij zeer tevreden over is. Het dossier wordt gesloten zonder dat er een zitting heeft moeten plaatsvinden.

▶ Klacht I6.02.618

Een huurder voelt zich al langere tijd niet prettig bij de leefomgeving van het complex waarin hij een woning huurt. Er zijn problemen met overige huurders die niet netjes met hun afval omgaan en 's avonds zijn er nogal wat hangjongeren die zich rond het complex ophouden. De huurder heeft daar des te meer last van, nu hij op last van de gemeente de schutting moest weghalen die hij zonder toestemming op gemeentegrond had geplaatst. De huurder heeft al meerdere keren contact met de corporatie opgenomen, maar dit heeft tot dan toe niets opgeleverd. Nadat hij zijn klachten aan de Commissie kenbaar heeft gemaakt neemt een medewerkster van de corporatie contact met hem op. Er volgt een

uitgebreid gesprek en er worden camera's geplaatst om de buitenruimte te monitoren. De huurder voelt zich hierdoor zo gesterkt en gehoord, dat hij zijn klacht als afgehandeld beschouwt en zijn dossier laat sluiten.

► Klacht 16.02.619

Een vrouw, die in hetzelfde complex woont als de klagers met registratienummers 16.01.616 en 16.01.617, vindt ook dat het binnenklimaat in haar woning na de renovatie verslechterd is. Het tocht in haar woning en het is er te koud, waardoor mevrouw hogere stookkosten heeft. De corporatie heeft een onafhankelijk bureau ingeschakeld dat geconstateerd heeft dat er gaten en kieren in de nieuwe gevelbekleding zaten. Dit probleem is inmiddels verholpen, maar aan andere punten die mevrouw had aangegeven is nog niets gedaan. Zo is het isolatiemateriaal achter de radiatoren vastgezet met plakband dat geregeld loslaat. Mevrouw moet het dan weer opnieuw vastzetten. Daarnaast worden de radiatoren maar half warm en wordt het douchewater soms plotseling koud. Mevrouw ventileert overdag, maar doet 's avonds de ventilatieroosters dicht omdat het anders volgens haar onleefbaar wordt. De corporatie meldt dat uit het onderzoek is gebleken dat de gevels inmiddels over het algemeen goed zijn, maar dat er wel sprake is van een koudebrug. Die koudebrug heeft er altijd gezeten en is door de isolatie die bij de renovatie is aangebracht relatief erger geworden. Het betreft een bouwkundige koudebrug die helaas niet te verhelpen is. Aan de wijze waarop het isolatiemateriaal achter de radiatoren bevestigd is kan en zal de corporatie wat laten doen. De corporatie heeft verder geconstateerd dat mevrouw alle binnendeuren open heeft staan. Zij adviseert mevrouw dan ook de binnendeuren gesloten te houden, beter te ventileren en langer en hoger te stoken, aangezien de constructie van de woning de kans moet krijgen om op temperatuur te komen. Wat de deuren betreft meldt de corporatie dat zij als norm hanteert dat de deuren zowel aan de boven- als aan de onderzijde één centimeter mogen kieren. Dat de radiatoren maar half warm worden komt omdat ze bijgevoerd moeten worden. Dat is eigenlijk een klusje dat de huurder zelf moet uitvoeren, maar in dit geval zal de wijkbeheerder ervoor zorgen dat iemand mevrouw komt uitleggen hoe dit moet. Voor het probleem met het douchewater kan mevrouw het installatiebedrijf bellen dat de corporatie hiervoor aangewezen heeft. Die zal het probleem dan namens de corporatie oplossen. De Commissie kan zich gedeeltelijk vinden in de reactie van de corporatie. Mevrouw moet inderdaad beter ventileren en stoken, maar de Commissie is wel van mening dat de koudebrug nader onderzocht moet worden. Met name moet worden onderzocht of het mogelijk is hier iets aan te doen via isolatie aan de binnenzijde van het gebouw. Ook adviseert de Commissie de corporatie om nog een keer goed naar de voordeur te kijken. De Commissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

► Klacht 16.02.620

Nadat zij gedurende een zeer lange periode door steeds terugkerende, ernstige lekkages geen woongenot in haar woning heeft ervaren, krijgt een huurster van de corporatie een schadevergoeding van € 2.800,- aangeboden. Mevrouw wil met dit bedrag echter geen genoegen nemen en stapt naar de Huurcommissie. Deze oordeelt dat er een compensatie ter grootte van 5 maanden huur moet worden betaald. Mevrouw is hier niet tevreden over, omdat dit minder is dan het bedrag dat de corporatie in eerste instantie had aangeboden. Zij wil dit bedrag nu alsnog ontvangen, naast het compensatiebedrag dat door de Huurcommissie is vastgesteld. De Klachtencommissie verklaart haar klacht echter niet-ontvankelijk, omdat het Reglement voorschrijft dat klachten die bij de Huurcommissie zijn behandeld, niet nogmaals door de Klachtencommissie worden beoordeeld.

► Klacht 16.02.621

Een potentiële huurder dient een klacht in over een brief die hij meent van de corporatie te hebben ontvangen. De brief heeft hij niet meer in zijn bezit, maar hij ging over het beleid Passend Toewijzen. De potentiële huurder voelt zich door dit beleid benadeeld, aangezien hij door dit beleid voor minder woningen in aanmerking komt. De corporatie blijkt een dergelijke brief echter nooit te hebben verzonden en vermoedt dat het een brief van Entree betreft. Nu zowel klager als corporatie de brief niet kunnen reproduceren gaat de Commissie ervan uit dat het inderdaad een brief van Entree betreft. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, omdat de Commissie niet bevoegd is om klachten over Entree te behandelen.

► Klacht 16.03.622

Een echtpaar ziet dat bij hen in de straat andere woningen voorzien worden van zonnepanelen en nieuwe bergingen terwijl hun woning overgeslagen wordt. Ze stellen hierover vragen aan de corporatie maar begrijpen het antwoord

niet en zijn ook niet tevreden over de toon. Als ze dan ook nog een keer voor het onderhoud aan hun Cv-ketel rechtstreeks naar het installatiebedrijf worden verwezen in plaats van dat de corporatie dat contact voor hen regelt, is voor hen de maat vol en dienen ze een klacht in bij de Commissie. Er wordt een zitting ingepland, maar op het moment dat beide partijen in de zittingszaal verschijnen, blijkt dat ze de kwestie in de wachtruimte al onderling uitgepraat hebben. De corporatie heeft uitgelegd dat de corporatie vanwege financiële redenen niet alle woningen tegelijkertijd van zonnepanelen kan voorzien. Er is daarom gekozen om dit complexgewijs uit te voeren en de woning van het echtpaar valt administratief onder een ander complex dan andere woningen in hun straat. Wat de bergingen betreft is om praktische redenen begonnen met het vervangen van de bergingen die het eenvoudigst te vervangen waren. De berging van het echtpaar zal nu op korte termijn worden vervangen. Wat betreft de Cv-ketel is het inderdaad de corporatie die de onderhoudsafspraken standaard regelt, maar omdat het echtpaar door ziekte niet in staat was deel te nemen aan de reguliere onderhoudsronde, zijn zij in de gelegenheid gesteld zelf een afspraak te maken met het installatiebedrijf, op een dag en tijd die hen goed uitkomt. Tijdens de zitting geeft de corporatiemedewerker nog wel aan dat de communicatie in eerste instantie wat stroef is geweest en dat de corporatie daar voortaan meer aandacht aan zal besteden. De Commissie neemt met instemming kennis van een en ander en verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht 16.03.623

Al sinds 2012 kampt een huurster met ernstige lekkages aan het dak van haar nieuwbouwwoning. Al twee keer eerder heeft zij een klacht ingediend bij de Klachtencommissie, omdat de corporatie naar haar mening te laks reageert, maar beide keren heeft zij haar dossier laten sluiten omdat ze er op dat moment van overtuigd was dat de lekkages eindelijk verholpen waren. Echter, nu steekt diezelfde lekkage nogmaals de kop op. De Commissie maakt een dossier aan, maar dan lijkt de corporatie dan toch eindelijk de oorzaak van de lekkage te hebben gevonden. Het dossier wordt nogmaals gesloten. De Commissie hoopt dat het de derde keer scheepsrecht is.

► Klacht 16.03.624

Al sinds 2012 betaalt een huurster mee aan de servicekosten voor de lift en de gezamenlijke hal. Dat zit haar niet lekker, want zij woont op de begane grond en heeft haar eigen ingang. Zij maakt dus feitelijk geen gebruik van de lift en in de gezamenlijke hal komt ze alleen om haar brievenbus te legen. Zij heeft in het verleden bezwaar gemaakt tegen het feit dat deze kosten bij haar in rekening worden gebracht, maar de corporatie heeft haar gezegd dat de kosten uit een loyaliteitsprincipe doorberekend worden en daar heeft ze zich uiteindelijk bij neergelegd. Nu doet zich echter het geval voor dat de lift langere tijd defect is. Hij is zelfs zo lang defect dat de verzekering van de corporatie een compensatie van € 1.000,- uitkeert aan de gedupeerden. Echter, mevrouw wordt samen met de twee andere bewoners van de begane grond niet als gedupeerde beschouwd en krijgt daarom geen compensatie. Dat vindt mevrouw niet eerlijk, gezien het feit dat ze wel al die jaren heeft meebetaald aan de servicekosten voor de lift. De corporatie biedt haar en de twee andere bewoners van de begane grond een bedrag van € 500,- aan en restitutie van de betaalde servicekosten, maar daar wil mevrouw geen genoegen mee nemen, aangezien dit bedrag lager is dan de € 1.000,- die de overige bewoners ontvangen. Ter zitting legt de corporatie uit dat zij zich aanvankelijk niet gerealiseerd had dat de bewoners van de begane grond wellicht ook zouden moeten meedelen in het bedrag dat de verzekering beschikbaar gesteld had. Aangezien de corporatie het verzekeringsgeld al onder de overige bewoners verdeeld had, heeft zij uit coulance een bedrag van € 500,- voor ieder van de bewoners op de begane grond uit eigen middelen beschikbaar gesteld. Verder meldt de corporatie dat op basis van een uitspraak van de huurcommissie haar beleid wordt aangepast. Huurders met een woning op de begane grond hoeven voortaan niet meer mee te betalen aan de servicekosten voor een lift. De Commissie waardeert het dat het beleid is aangepast, maar meent ook dat de klacht van mevrouw gegrond is en adviseert de corporatie om mevrouw alsnog een bedrag van € 1.000,- toe te kennen.

► Klacht 16.03.625

Een huurster dient voor de tweede keer een klacht in bij de Commissie. Deze tweede klacht betreft het feit dat de corporatie het advies dat de Commissie had afgegeven over haar eerste klacht, niet goed zou uitvoeren. Het advies hield in dat de corporatie de schutting tussen de tuin van mevrouw en haar buurman zou vervangen. Deze schutting was namelijk ernstig beschadigd, doordat de buurman zijn tuin niet goed onderhield en de corporatie daar geen toezicht op gehouden had. De corporatie is het niet eens met de klacht van mevrouw, aangezien zij steeds bereid is

geweest het advies uit te voeren. Het is mevrouw zelf geweest die op een gegeven moment gevraagd heeft het advies niet uit te voeren, omdat zij liever wilde verhuizen. Zij verzocht de corporatie het budget dat beschikbaar was voor het vervangen van de schutting in te zetten om haar verhuizing te faciliteren. De corporatie was hiertoe bereid, echter toen er daadwerkelijk een woning in zicht kwam, stelde mevrouw allerlei aanvullende eisen waarin de corporatie niet mee wilde gaan. De communicatie verliep daarna op verzoek van mevrouw uitsluitend via haar advocaat en stopte op een gegeven moment helemaal, nadat de advocaat had aangegeven dat hij zelf het initiatief zou nemen en vervolgens niets meer van zich liet horen. De Commissie beoordeelt de klacht van mevrouw als ongegrond, aangezien de corporatie bereid was en nog steeds is om het advies onverkort uit te voeren. De Commissie adviseert de corporatie het advies nu inderdaad uit te voeren en vult daarbij ter verduidelijking aan dat het gaat om alle schuttingen die beschadigd zijn door het overwoekerende groen in de tuin van de buurman.

► Klacht I6.04.626

Een huurster heeft een conflict met de corporatie over de wijze waarop haar woning opgeleverd is. Zij heeft een waslijst aan mankementen die de corporatie volgens haar had moeten oplossen, alvorens de woning aan haar verhuurd werd. Het betreft onder andere schimmel in de badkamer, een opstelplaats in de keuken voor het gasfornuis van maar 60 cm terwijl haar eigen gasfornuis 90 cm breed is, plinten die zijn vastgeplakt waardoor zij geen laminaat kan laten leggen, een tuinpad dat onderloopt bij hevige regen, een lekkage in de berging, roetvlekken op zolder, een gat in de gevel, een wasmachineaansluiting die niet goed is aangelegd en nog enkele punten. Er is een medewerker van de corporatie bij mevrouw thuis geweest en samen hebben zij geïnventariseerd wat er nog moet gebeuren en wat de corporatie wel en niet zou uitvoeren. Helaas is dit nooit schriftelijk bevestigd en mevrouw heeft dus geen overzicht over wat er nu wel en niet wordt uitgevoerd. Bovendien is er een verschil van mening over de tijdstippen waarop de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Mevrouw geeft aanvankelijk aan dat er alleen maar op drie dagen per week gewerkt kan worden na 10.00 uur en dat de werklui haar woning moeten verlaten wanneer zij haar hond gaat uitlaten. De corporatie heeft echter volle werkdagen nodig om haar onderhoudsploeg efficiënt te kunnen inplannen. Ter zitting worden alle punten doorgenomen en worden afspraken gemaakt over het wel of niet uitvoeren daarvan. De corporatie zegt toe een aantal punten te zullen oplossen omdat die behoren tot het standaard opleveringsniveau van de woning, andere punten worden opgelost uit coulance aangezien er het een en ander is misgegaan in de communicatie. Maar er zijn ook punten waar niets aan wordt gedaan. Het betreft het keukenblok dat niet zal worden aangepast aan de maat van het gasfornuis van mevrouw. Ook zal de zolder niet worden aangepast. Dit is een berg-ruimte, die ook als zodanig aangeboden en geaccepteerd is. De Commissie kan zich daar wel in vinden, maar meent wel dat de corporatie in het vervolg zorgvuldiger moet communiceren over de uiteindelijke staat waarin een woning zal worden opgeleverd. Zij adviseert de corporatie om nog één keer met mevrouw door de woning te lopen en dan een duidelijke lijst te maken van de werkzaamheden, die wel en niet worden uitgevoerd. De Commissie stelt verder dat er van beide partijen enige flexibiliteit mag worden verwacht ten aanzien van de planning van de werkzaamheden. De huurster moet de corporatie in staat stellen om de werkzaamheden gedurende ononderbroken werkdagen van 8.00 tot 16.30 uur uit te voeren, maar de corporatie zou dan geen werkzaamheden moeten inplannen op maandagen en woensdagen. De Commissie verklaart de klacht van mevrouw gedeeltelijk gegrond.

► Klacht I6.04.627

Het stukje grond naast zijn hoekwoning is een huurder een doorn in het oog. Hij stelt dat dit een broeinest is voor allerlei ongedierte doordat passanten hun afval hier weggooien. De wijkbeheerder brengt een bezoekje aan de huurder, maar treft hem niet thuis. Hij ziet wel open vuilniszakken staan bij de voordeur van de desbetreffende huurder. Hierover wil hij het gesprek aangaan met de huurder, maar die reageert niet op het briefje dat hij in de brievenbus heeft gestopt en ook niet op diverse pogingen om telefonisch met hem in contact te komen. Op een gegeven moment neemt de huurder contact op met de Commissie. Hij stelt dat de corporatie zijn klacht niet wil behandelen en verzoekt de Commissie om de klacht verder af te handelen. De secretaris van de Commissie verzoekt hem eerst de corporatie terug te bellen, aangezien er nog diverse contactverzoeken van de corporatie openstaan, en pas daarna aan te geven of de klacht nog verder behandeld moet worden. De huurder neemt hierna geen contact meer op met de Commissie en reageert ook niet op een brief waarin hem wordt gevraagd of de klacht is afgehandeld. De Commissie sluit het dossier.

▶ Klacht 16.05.628

Een zwangere vrouw is ten einde raad omdat er veel pissebedden in haar woning zitten. De ontsmettingsdienst is al geweest maar dit bood geen soelaas. Nadat de klacht via de Commissie is teruggespeeld naar de corporatie gaat een medewerkster van de corporatie op huisbezoek. Zij legt uit dat het hoge gras rondom het huis in combinatie met de lage temperatuur in het huis waarschijnlijk de oorzaak is van de pissebeddenoverlast. De corporatiemedewerkster en de huurster zoeken samen naar een oplossing. Er wordt afgesproken dat de huurster zorgt dat het gras rondom de woning gemaaid wordt. De corporatie zal daarna nogmaals de ontsmettingsdienst langs sturen. Nadat de ontsmettingsdienst zijn werk heeft gedaan zal de huurster gedurende langere tijd de woning goed warm stoken tot in eerste instantie wel 25 graden. Naar verwachting zal de pissebeddenoverlast hierdoor stoppen. De huurster is tevreden met deze oplossing en laat haar dossier sluiten.

▶ Klacht 16.05.629

Een huurster is zeer verbolgen over het feit dat zij binnenkort haar huurwoning in Lent dient te ontruimen. Zij huurt sinds 11 maanden naast haar woning in Lent een woning in De Meern en de corporatie heeft haar na diverse waarschuwingen uiteindelijk voor de keuze gesteld ofwel de woning in Lent ofwel die in De Meern op te zeggen, omdat zij anders ten onrechte twee sociale huurwoningen bezet houdt. De vrouw voelde zich onder druk gezet en heeft – naar eigen zeggen – per ongeluk de verkeerde huuropzegging verzonden, namelijk die voor de woning in Lent. Dit is volgens haar een misverstand en zij heeft de corporatie gevraagd de huuropzegging ongedaan te maken, maar deze wil daar niet mee akkoord gaan. Mevrouw stelt dat het in principe steeds de bedoeling is geweest naar De Meern te verhuizen, maar vanwege haar slechte gezondheid en de drukke werkzaamheden van haar man lukte het niet eerder te verhuizen. De verhuizing zou nu echter wel alsnog op korte termijn geregeld kunnen worden. Ter zitting legt de corporatie uit waarom zij zo stellig vasthoudt aan de huuropzegging. Mevrouw huurt sinds 11 maanden twee woningen. Van omwonenden van de woning in Lent werden signalen ontvangen dat de woning in eerste instantie onbewoond en in tweede instantie onderverhuurd was. De corporatie deed onderzoek en stelde vast dat deze signalen op waarheid berustten. De woning was zeer schaars ingericht, de bewoonster werd niet gesignaleerd. Later werd er wel een studente in de woning aangetroffen en de woning werd bovendien via de site van de SSH& en via kamertjete huur.nl te huur aangeboden. Op grond van de algemene huurvoorwaarde is de huurder verplicht de woning zelf te bewonen en is onderhuur niet toegestaan. Mevrouw brengt tegen het verhaal van de corporatie in dat de advertentie door een vriend was geplaatst zonder haar medeweten en dat de studente in kwestie eigenlijk geen huur maar alleen een onkostenvergoeding betaalde. De Commissie verklaart de klacht van mevrouw echter ongegrond, omdat enerzijds haar verhaal vele inconsistenties bevat en anderzijds de corporatie zorgvuldig gehandeld heeft door mevrouw diverse keren te waarschuwen en de signalen van omwonenden zorgvuldig te onderzoeken.

▶ Klacht 16.05.630

Door een ongelukje van de man des huizes sneuvelt de toiletpot van twee huurders. Zijn vrouw belt de corporatie die de toiletpot vervangt en daarvoor later een rekening stuurt. De huurders zijn hier zeer verbaasd over. Zij vinden het onterecht dat zij de kosten voor de nieuwe toiletpot moeten dragen terwijl het om een ongelukje ging en hun bovendien niet van tevoren gemeld was dat zij hiervoor kosten in rekening gebracht zouden krijgen. De Commissie vindt het echter vanzelfsprekend dat de huurders zelf de kosten van de door hen veroorzaakte schade dragen. Het argument dat de corporatie hen van tevoren had moeten informeren over de kosten vindt de Commissie eigenlijk niet terzake doen, maar dit punt blijkt ook niet te kloppen. Uit het logboek van de servicedienst blijkt namelijk dat dit wel degelijk gemeld is. Maar, zo redeneert de Commissie, zelfs als dit niet gemeld zou zijn, dan was het de verantwoordelijkheid van de klagers geweest om naar de kosten te informeren. De klacht wordt kennelijk ongegrond verklaard.

▶ Klacht 16.05.631

De dochter van een oudere huurster dient een klacht in, omdat de corporatie weigert de kosten te vergoeden van een verblijf van twee weken van haar moeder in een verzorgingshuis. Dit verblijf was noodzakelijk omdat haar moeder vanwege een renovatie van haar badkamer niet in haar eigen huis kon blijven. De kosten bedroegen € 630,-. De corporatie wil deze kosten niet vergoeden, omdat de dochter niet eerst met de corporatie overlegd heeft over een

alternatief, maar achteraf een rekening heeft gestuurd. Ter zitting blijkt dat er het nodige is misgegaan in de communicatie. Er werd tot een renovatie besloten, omdat er sprake was van een lekkage, waardoor kortsluiting was ontstaan. Gezien de broze gezondheid en leeftijd van de moeder van klagster, moest er toen op stel en sprong naar geschikte opvang worden gezocht, hetgeen uiteindelijk leidde tot de tijdelijke opname in een verzorgingstehuis. Ter zitting bleek dat de lekkage ook simpelweg had kunnen worden gerepareerd. De huurster had dan gewoon in haar woning kunnen blijven en had hieraan verreweg de voorkeur gegeven. Deze optie is door het aannemingsbedrijf echter nooit aan de huurster voorgelegd. De dochter van klagster heeft nog geprobeerd met corporatie te bellen om de planning voor het verblijf van haar moeder in het verzorgingshuis af te stemmen, maar werd direct door de corporatie doorverbonden met de aannemer, zodat de corporatie helemaal niet in beeld had dat er alternatieve huisvesting nodig was. De corporatie geeft toe dat de communicatie te wensen over heeft gelaten en biedt daarom een compensatie aan van € 300,-, zijnde ongeveer twee weken huur. De huurster neemt dit aanbod echter niet aan en vraagt de Commissie een advies uit te brengen. In haar advies overweegt de Commissie dat de corporatie weliswaar een punt heeft dat mevrouw de kosten voor het verblijf in het verzorgingshuis eigenlijk vooraf had moeten overleggen. Echter de Commissie kan zich voorstellen dat dit - gezien de tijdsdruk en de communicatieve hordes die de corporaties zelf opwierp - in de praktijk niet haalbaar bleek. De Commissie vindt de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie om een vergoeding van € 300,- toe te kennen.

► Klacht 16.05.632

Een toekomstige huurder voelt zich benadeeld door de corporatie doordat deze hem heeft afgewezen voor drie woningen waarop hij heeft gereageerd, omdat zijn inkomen te laag zou zijn. De corporatie gaat uit van het inkomen van 2014. De man studeerde toen nog en beschikt inmiddels over een substantieel hoger inkomen. Hij verzoekt de corporatie dan ook zijn inkomen van 2016 als uitgangspunt te nemen. De corporatie weigert dit, maar als de man een klacht indient bij de Commissie, besluit de corporatie alsnog haar beleid zodanig aan te passen dat in voorkomende gevallen ook een recenter inkomen getoetst kan worden. De man is blij met deze aanpassing en beschouwt zijn klacht als afdoende afgehandeld. De Commissie sluit daarop het dossier.

► Klacht 16.05.633

De vader van een gezin met zes kinderen wordt op een avond onwel. Hij wordt per ambulance afgevoerd naar het ziekenhuis, waar de artsen bang zijn voor een eventuele koolmonoxidevergiftiging. Uit voorzorg sturen zij de hulpdiensten naar de woning van de man, waar op dat moment nog zijn vrouw en kinderen aanwezig zijn. Als de deur niet van binnenuit wordt opengemaakt, besluit de brandweer de deur te forceren. Van koolmonoxide blijkt gelukkig geen sprake en ook met de vader komt alles weer in orde, maar de voordeur moet gerepareerd worden. Omdat het weekend is, stuurt de corporatie in eerste instantie iemand om een noodreparatie uit te voeren, waarna op maandag de vaste aannemer komt om de definitieve reparatie uit te voeren. Al met al worden er 13 manuren besteed aan deze klus en de huurder krijgt daar de rekening voor gepresenteerd. Deze protesteert, maar betaalt uiteindelijk toch, omdat hij bang is uit zijn huis gezet te worden. De advocaat die hij heeft ingeschakeld wijst de corporatie er echter op dat schaden ontstaan door een oorzaak van buitenaf altijd voor rekening van de verhuurder komen. De corporatie reageert daarop met de mededeling dat dit niet geldt als de huurder de huurovereenkomst niet is nagekomen. Volgens de corporatie is dit het geval, aangezien het gezin alle ventilatieroosters van de woning heeft afgeplakt, terwijl in de algemene huurvoorwaarden staat dat huurders voldoende moeten ventileren. De Klachtencommissie oordeelt echter dat - voor zover de huurder zich niet aan de algemene huurvoorwaarden heeft gehouden - dit irrelevant is, aangezien er geen oorzakelijk verband kan worden gelegd tussen het afplakken van de ventilatieroosters en het onwel worden van de heer des huizes. Immers, de overige bewoners in hetzelfde, kennelijk slecht geventileerde, huis, mankeerden niets. Bovendien wisten de hulpdiensten niet dat de woning slecht geventileerd was en zouden zij de deur hoe dan ook hebben geforceerd. De Commissie acht de klacht van de huurder gegrond en is van mening dat de kosten voor de reparatie van de deur volledig voor rekening van de corporatie moeten komen. Verder adviseert de Commissie de corporatie kritisch te zijn op de uren die derden bij hun huurders in rekening brengen en huurders altijd in de gelegenheid te stellen om reparaties zelf uit te (laten) voeren, om zo onnodig hoge kosten te voorkomen.

▶ Klacht 16.06.634

Een vrouw heeft zoveel problemen met diverse bureaus dat ze het liefst wil verhuizen. Zij heeft iemand gevonden die met haar van woning wil ruilen, maar de corporatie heeft haar verzoek tot woningruil afgewezen, omdat haar ruilpartner niet over voldoende inkomen beschikt om voor de woning in aanmerking te komen. De vrouw begrijpt dit niet, aangezien haar ruilpartner zelfs nog iets meer inkomen heeft dan zijzelf. De corporatie legt desgevraagd aan de Commissie uit dat er nieuwe landelijke toewijzingsregels zijn waaraan de corporatie moet voldoen. Zij kan daarom wettelijk gezien de woning niet toewijzen aan de ruilpartner die mevrouw voor ogen heeft. De corporatie heeft dit al diverse keren aan mevrouw uitgelegd. Omdat er geen sprake is van onwil bij de corporatie verklaart de Commissie de klacht van mevrouw kennelijk ongegrond. Mevrouw mag tegen deze beslissing bezwaar indienen, maar doet dat niet.

▶ Klacht 16.06.635

Een huurder kan zich volstrekt niet vinden in de sloop- en nieuwbouwplannen die de corporatie heeft in zijn wijk. Hij stelt dat de bewoners onder druk gezet worden om het plan van aanpak te accepteren door het sociaal plan daar onderdeel van uit te laten maken. Mensen zouden zo de indruk krijgen, dat zij alleen maar in aanmerking komen voor een verhuisvergoeding, als zij akkoord gaan met het plan van aanpak. Verder vindt hij dat de bewoners misleid worden met de belofte dat zij na de sloop terug kunnen keren in een nieuwbouwwoning, aangezien de oude woningen duplexwoningen met een lage huur zijn die bijzonder geschikt zijn voor alleenstaanden, en de nieuw te bouwen woningen vooral eensgezinswoningen zijn met een hogere huur. Tenslotte heeft de huurder er bezwaar tegen dat er geen maatschappelijke kosten-baten afweging (MKBA) heeft plaatsgevonden. Naar zijn smaak had dat wel moeten. De corporatie legt ter zitting uit dat er absoluut geen koppeling is tussen het accepteren van het plan van aanpak en het eventueel verkrijgen van een verhuiskostenvergoeding. Ook mensen die tegen het plan van aanpak zijn, komen in aanmerking voor een verhuiskostenvergoeding. De terugkeer van bestaande huurders is gegarandeerd, doordat er ook kleinere boven- en benedenwoningen worden gebouwd. De huur van deze woningen is weliswaar hoger dan nu, maar daarin voorziet het sociaal plan. Wat de MKBA betreft meent de corporatie dat die goed is afgedekt doordat de plannen zijn afgestemd met de gemeente. In het algemeen merkt de corporatie op dat de woningen gesloopt worden doordat ze echt niet meer voldoen aan de eisen van de tijd. Er zijn acht woningen die worden gerenoveerd. Dit gaat in goed overleg met de zittende huurders, die zelfs inspraak krijgen in de aannemerskeuze. De huurders van woningen die gesloopt worden, hebben aangegeven dat zij hun uiteindelijke standpunt zullen bepalen aan de hand van de definitieve plannen. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Immers, ter zitting heeft de corporatie nogmaals bevestigd dat er geen koppeling is tussen het accepteren van het plan van aanpak en het verkrijgen van een verhuiskostenvergoeding. Er is dus geen sprake van ongeoorloofde druk op huurders. Het komt de Commissie verder voor dat de corporatie de bewoners voldoende en integer heeft geïnformeerd. Wat de MKBA betreft meent de Commissie dat dit klachtaspect het individuele belang van de huurder te boven gaat en dat dit daarom niet aan de Commissie ter beoordeling is. De Commissie stelt dat – als de corporatie een meerderheid van 70% van de bewoners voor het plan van aanpak krijgt en de klager zich er op dat moment nog steeds niet in kan vinden – hij zich dan tot de rechter kan wenden.

▶ Klacht 16.07.636

Een bewonerscommissie wendt zich tot de Commissie omdat de corporatie hen weigert te erkennen. Kort gezegd komt het erop neer dat de corporatie volgens de bewonerscommissie van de bewonerscommissie eiste dat zij een samenwerkingsovereenkomst (SOK) zou tekenen. Toen de bewonerscommissie deze SOK, die in onderling overleg tot stand was gekomen, wilde ondertekenen, bemerkte zij dat twee voor hen belangrijke passages in een van de bijlagen waren geschrapt. De bewonerscommissie heeft daarop geweigerd de SOK te ondertekenen, met als gevolg dat de bewonerscommissie niet werd erkend door de corporatie. De bewonerscommissie stelt zich op het standpunt dat de corporatie hen moet erkennen, mét of zonder SOK. Ter zitting vertelt de corporatie echter een heel ander verhaal. Volgens de corporatie was er aanvankelijk een activiteitencommissie die uitstekend functioneerde en waarmee de corporatie een prima contact onderhield. Vervolgens wilde die activiteitencommissie een bewonerscommissie worden. In het kader daarvan werd een SOK opgesteld. Er waren echter twee punten die de toekomstige bewonerscommissie opgenomen wilde hebben in de SOK en die de corporatie juist niet wilde opnemen. Dit betrof instemming in de wijze waarop woningen na een huurmutatie zouden worden opgeleverd en instemming in de wijze

van verketeling. Op deze twee punten wilde de corporatie geen inspraak geven. Immers, de oplevering van een woning bij huurmutatie is onderdeel van het beleid van de corporatie en de verketeling is onderdeel van het op stapel staande groot onderhoud van het complex. De corporatie heeft ervoor gekozen om hierover individueel met huurders te overleggen. Hoewel de corporatie steeds heeft volgehouden dat deze twee punten wat haar betreft niet ter discussie stonden, werden ze opmerkelijk genoeg toch vermeld in één van de bijlagen van de samenwerkingsovereenkomst, terwijl de corporatie die passages zelf nadrukkelijk niet had toegevoegd. De corporatie heeft deze passages daarom doorgehaald, waarna de bewonerscommissie de samenwerking heeft opgezegd. In de tussentijd ontving de corporatie bovendien een brief, ondertekend door dertig bewoners uit het complex, die zich expliciet van de bewonerscommissie distantieerden. De corporatie heeft daarop een onderzoek laten doen door een extern bureau dat alle bewoners heeft geïnterviewd. Uit dit onderzoek bleek dat er weliswaar behoefte is aan een bewonerscommissie, maar dat een flink aantal bewoners grote moeite heeft met met name twee leden van de huidige bewonerscommissie. Aangezien de corporatie steeds vaker betrokken werd bij de tweedracht in het complex en er bovendien groot onderhoud op stapel staat, heeft de corporatie er vooralsnog voor gekozen om voor het groot onderhoud uitsluitend samen te werken met een projectgroep. Om de rust in het complex te bewaren zijn drie personen uitgesloten van deelname aan deze projectgroep. De corporatie is bereid om na afronding van het groot onderhoud eventueel opnieuw om tafel te gaan met een nieuwe bewonerscommissie. De Commissie oordeelt dat de bewonerscommissie gelijk heeft, als zij stelt dat een corporatie een bewonerscommissie moet erkennen mét of zónder SOK. Echter, de Commissie constateert ook dat de huidige bewonerscommissie niet langer kan bogen op het vertrouwen van een substantieel deel van de bewoners van het complex. In dat licht bezien acht de Commissie het terecht dat de corporatie de huidige bewonerscommissie niet erkent. Ook kan de Commissie zich voorstellen dat de corporatie – gezien de huidige tweedracht in het complex en de problemen die vele bewoners daar blijkens de uitslag van het onderzoek mee hebben – ervoor gekozen heeft om vooralsnog voor het groot onderhoud alleen samen te werken met een projectgroep. Dat neemt niet weg dat het de bewoners vrij staat een nieuwe bewonerscommissie op te richten die – indien zij op voldoende draagvlak kan rekenen – met of zonder SOK erkend zou moeten worden door de corporatie. De klacht wordt ongegrond verklaard.

▶ Klacht 16.07.638

Een vrouw stuurt een klacht naar de Commissie over een kwestie waar zij met de corporatie niet meer uitkomt. Zij heeft onlangs een nieuwe woning betrokken, maar daarin ontbrak één van de onderkasten van het keukenblok. De corporatie heeft inmiddels weliswaar voor een nieuwe onderkast gezorgd, maar daar is geen bijpassend deurtje bij geleverd omdat die niet langer leverbaar zijn. De vrouw wil hier geen genoeg mee nemen, maar de corporatie stelt zich op het standpunt dat de vrouw de woning heeft geaccepteerd met de keuken in de toenmalige staat en dat het kastje alleen uit coulance nageleverd is. De corporatie voelt zich niet verplicht ook nog een deurtje te leveren. Echter, nadat de Klachtencommissie de kwestie nogmaals aangekaart heeft bij de corporatie, besluit deze alsnog te zorgen voor een bijpassend deurtje. De klacht is daarmee opgelost en het dossier wordt gesloten.

▶ Klacht 16.07.639

Een groep bewoners van twee grote complexen heeft een waslijst aan klachten waarop de corporatie volgens hen niet adequaat reageert. Het betreft onder andere maar niet uitsluitend de lift die geregeld voor langere tijd buiten werking is, verwarming die niet goed functioneert, de warmwatervoorziening die niet constant is, verouderde badkamers, slecht hang- en sluitwerk, de slechte staat van balkons en galerijen, het bijna niet hoorbaar zijn van de intercom en slechte schoonmaak in de algemene ruimten. De corporatie reageert in eerste instantie per brief, waarbij zij op de diverse klachtaspecten ingaat. Opvallend in de reactie is dat de corporatie aangeeft bijna geen klachten te hebben ontvangen en daarom ook niet adequaat te kunnen reageren. Ter zitting blijkt dat klachten gemeld moeten worden via een centraal nummer, waarvan de telefoniste vervolgens de beller doorverbindt met één van de servicebedrijven die voor de corporatie werken. De bewoners geven aan wel degelijk dit nummer te bellen als bijvoorbeeld de lift niet functioneert, maar zij vinden het dan niet nodig of logisch om ieder voor zich individueel over hetzelfde probleem te bellen. Een van de bewoners geeft aan dat hij denkt dat de kern van het probleem is dat klachten niet langer geregistreerd worden bij de corporatie zelf maar bij de servicebedrijven en dat de corporatie daarom geen goed beeld heeft van wat er misgaat in het complex. De corporatiemedewerker merkt hierover op dat er bij de servicebedrijven wel storingsanalyses kunnen worden opgevraagd. Vervolgens wordt in detail ingegaan op de verschillende klachtaspecten.

Tenslotte krijgen de bewoners het laatste woord. Zij merken op dat zij de communicatie door de corporatie onvoldoende vinden. Er wordt vaak beloofd terug te bellen terwijl dat dan niet gebeurt en als mensen een storing melden, dan wordt die vaak weggewuifd, terwijl het probleem zelf niet is opgelost. De Commissie meent dat de klacht van de bewoners, dat de corporatie zelf onvoldoende overzicht heeft over de storingen in de complexen, gegrond is. De Commissie adviseert de corporatie zich te bezinnen op mogelijkheden om dit overzicht weer terug te krijgen. Verder adviseert de Commissie de corporatie om in gesprek te gaan met huurders als groep om de verantwoordelijkheden van de huurders en van de corporatie over en weer helder uit te leggen. De Commissie adviseert de corporatie ook met individuele huurders in gesprek te gaan om hun individuele klachten te inventariseren en op te lossen. De Commissie is teleurgesteld als de corporatie aangeeft het laatste advies niet te zullen opvolgen en dus geen individuele gesprekken met huurders te zullen aangaan.

▶ Klacht 16.07.640

De vader van een huurder wendt zich tot de Commissie omdat de corporatie zijn zoon verplicht stelt een stukje grond te onderhouden dat naast zijn woning ligt. Het stukje grond hoort formeel bij de woning, maar was jaren in beheer bij de burens, totdat deze verhuisden en de corporatie de woning van de burens, inclusief het stukje grond, te koop zette. Toen het niet lukte de woning te verkopen werd deze alsnog verhuurd, maar de nieuwe burens hadden geen belangstelling om het stukje grond te onderhouden en dus legde de corporatie de verantwoordelijkheid voor het onderhoud terug bij de huurder. Deze had geen behoefte aan het stukje grond en was bovendien niet in staat het te onderhouden, aangezien er door de voorgaande burens een laurierhaag was geplant die inmiddels zo groot geworden was, dat de huurder fysiek niet in staat is deze bij te houden. Bovendien kon hij door de manier waarop de haag was aangelegd het stukje grond alleen maar via de tuin van de burens betreden. De corporatie heeft aangeboden de laurierhaag te verwijderen, zodat de huurder dan verder alleen maar het stukje gras hoeft te maaien, maar de kosten voor het verwijderen van de haag zouden worden doorberekend en dit bedrag kon de huurder, die van een uitkering leeft, niet opbrengen. Ter zitting wordt besproken hoe dit stukje grond bij de woning van de huurder terecht is gekomen. Het blijkt dat het stukje kadastraal bij de woning getrokken is toen de corporatie begon met het verkopen van woningen en de gezamenlijke grond waarop de verschillende woningen stonden werd herverkaveld. De corporatie geeft toe dat het gezien de omvang en ligging van het stukje grond eigenlijk logischer zou zijn geweest om dit bij de woning van de burens te trekken. Er worden diverse mogelijkheden besproken om tot een gezamenlijke oplossing te komen, maar dit leidt helaas niet tot een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. De Commissie verklaart de klacht uiteindelijk ongegrond, omdat de corporatie juridisch in haar recht staat, maar in haar advies doet zij een dringend beroep op de corporatie om de haag uit coulance te verwijderen, zodat de huurder het stukje grond voortaan kan bereiken en verder onderhouden. De Commissie waardeert het zeer dat de corporatie aan dit verzoek gevolg heeft gegeven.

▶ Klacht 16.07.641

Een huurder meldt zich met een klacht over de schoonmaakwerkzaamheden die aan de buitenzijde van zijn balkon en galerij zijn uitgevoerd. Deze werkzaamheden waren onvoldoende duidelijk van tevoren aangekondigd, waardoor hij en andere huurders niet in de gelegenheid waren de spullen op hun balkon op te bergen. Deze spullen, waaronder de screens, zijn nu zeer vuil geworden en het kost de huurder veel tijd om die weer schoon te krijgen. Een klacht hierover is naar zijn mening niet serieus genomen door de corporatie. Nadat de klacht nogmaals via de Commissie naar de corporatie verzonden wordt, krijgt de huurder een schadevergoeding en excuses. De huurder is hier tevreden mee en laat zijn dossier sluiten.

▶ Klacht 16.08.642

Het balkon van een huurster stinkt doordat er water op blijft staan. Op verzoek van de huurster komt de corporatie kijken, maar deze constateert dat het balkon voldoet en dat mevrouw beter moet schoonmaken, aangezien zij planten op het balkon heeft staan. Mevrouw wil hier geen genoegen mee nemen en maakt bezwaar. Op dit bezwaar krijgt zij echter geen antwoord van de corporatie. Als zij na zes weken nog steeds geen reactie heeft gehad, stapt zij naar de Commissie. Wanneer de Commissie de klacht nogmaals doorstuurt naar de corporatie houdt deze aanvankelijk voet bij stuk. Echter, wanneer er een zitting ingepland wordt, neemt de corporatie toch nog eens poolshoogte, hetgeen

ertoe leidt dat de corporatie haar besluit herziet en toezegt het balkon toch aan te zullen pakken. Er worden offertes opgevraagd om de dakbedekking te vernieuwen, een beter afschot te realiseren en een nieuwe hemelwaterafvoer te maken. Mevrouw is hier tevreden mee en vraagt de Commissie haar dossier te sluiten.

▶ Klacht 16.08.643

Een huurder dient een klacht in, omdat hij vindt dat hij benadeeld is doordat de klankbordgroep die betrokken was bij de renovatie van zijn wijk is opgeheven. De huurder vindt dat hem hiermee instemmingsrecht is ontnomen ten aanzien van de renovatie. De klacht wordt door de Commissie niet-ontvankelijk verklaard, aangezien de klacht niet voldoet aan twee eisen die het reglement stelt. In de eerste plaats voldoet de klacht niet aan de eis dat hij moet gaan over het doen of nalaten van (een medewerker van) een corporatie, aangezien de klankbordgroep niet door de corporatie is opgeheven, maar zichzelf had opgeheven. In de tweede plaats is niet duidelijk dat de klager direct in zijn belang geschaad is. Dat zou eventueel zo hebben kunnen zijn, indien de klankbordgroep een resultaat had bereikt dat overeenstemde met wat de klager wilde bereiken, maar aangezien er kennelijk sprake was van verdeeldheid binnen de klankbordgroep is het nog maar de vraag of het zover gekomen zou zijn. De huurder maakt geen gebruik van de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen deze niet-ontvankelijkheidsverklaring, waarna het dossier wordt gesloten.

▶ Klacht 16.09.644

Een koppel wil gaan samenwonen en heeft daarom gereageerd op een woning. Zij krijgen de woning echter niet toegewezen omdat ze samen over een te hoog inkomen beschikken. Dat vinden ze niet eerlijk, omdat één van hen een uitkering heeft, die zal vervallen zodra ze gaan samenwonen. Op dat moment zal het inkomen wel passend zijn bij de woning die ze willen huren. Omdat corporatie en klagers er samen niet uitkomen wil de Commissie een zitting inplannen. De klagers zien hier echter vanaf. Ze zijn het nog steeds niet eens met de beslissing die de corporatie genomen heeft, maar beseffen dat de woning die zij graag wilden hebben inmiddels aan iemand anders verhuurd is en dat dit niet meer ongedaan gemaakt kan worden. Zij trekken daarom hun klacht in.

▶ Klacht 16.09.645

Gedurende twee zomers lang heeft een huurster veel overlast van vliegen die via de luchtafvoer van de droger haar woning binnendringen. De wasdroger staat in een ruimte die vroeger de doucheruimte was. De vorige bewoners hebben een badkamer in een andere ruimte gerealiseerd en de voormalige doucheruimte veranderd in een wasruimte waar de wasmachine en droger staan, waarbij de droger is aangesloten op een pijp die door de schoorsteen gaat. Mevrouw heeft haar wasmachine en droger op dezelfde manier opgesteld. Echter, sinds de corporatie een kraaiennest in 2015 heeft laten verwijderen is er dus die overlast van vliegen. De corporatie heeft twee keer een extern bedrijf laten komen om het probleem op te lossen en uiteindelijk heeft de opzichter een stukje horrengaas in de afvoerpijp aangebracht, maar dit is door mevrouw met het oog op mogelijk brandgevaar verwijderd. Mevrouw eist dat het probleem wordt opgelost en verwacht bovendien een compensatie voor het gederfde woongenot gedurende twee zomers. De corporatie heeft aangegeven dat er van een financiële compensatie geen sprake kan zijn, omdat mevrouw de schoorsteen oneigenlijk gebruikt als afvoer voor de droger. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie weliswaar verschillende keren maatregelen heeft genomen of laten nemen, maar dat geen enkele keer gecontroleerd is of en hoe de werkzaamheden zijn uitgevoerd. De Commissie verklaart de klacht gegrond. Zij oordeelt dat er geen sprake is van oneigenlijk gebruik van de schoorsteen, nu de vorige bewoner deze al zo gebruikte en de aanpassing door de corporatie kennelijk geaccepteerd was. De Commissie adviseert de corporatie om alsnog uit te zoeken welke werkzaamheden uitgevoerd zijn door de door hen ingeschakelde bedrijven, die te controleren en te proberen de situatie te herstellen zoals die bij aanvang van de huurovereenkomst was. Indien dit niet lukt, zou de corporatie met mevrouw moeten overleggen over een goed alternatief. De Commissie adviseert de corporatie eveneens om een vergoeding voor het gederfde woongenot aan mevrouw toe te kennen.

▶ Klacht 16.09.646

Wanneer een jong stel een nieuwe huurwoning accepteert, gaan ze er voetstoots van uit dat alle spullen die op dat moment nog in de woning staan, verwijderd zullen zijn op het moment dat zij de sleutel krijgen. Immers, ze hebben net hun vorige woning, die ze bij dezelfde corporatie huurden, moeten opleveren en daarbij was hun duidelijk te

verstaan gegeven dat er geen zaken meer ter overname konden worden aangeboden aan een opvolgende huurder en dat de woning geheel leeg moest worden opgeleverd. Ze hebben het zelfs nog even nagelezen op de site van de corporatie. Groot is hun verbazing dan ook als ze, na het ondertekenen van het huurcontract van hun nieuwe woning, te horen krijgen dat deze gestoffeerd wordt opgeleverd. Dit betekent dat er nog spullen van de vorige bewoonster in het huis aanwezig zijn, zoals laminaat en zonwering, maar ook oude kasten, schoonmaakspullen en vloerbedekking op de trap. Nadat het stel de sleutel van de nieuwe woning krijgt, zijn ze nog ruim een week bezig met het verwijderen van de spullen van de oude bewoonster en het repareren van enkele schades. De man, die de kost verdient als ZZP-er kan hierdoor een week niet werken. Het stel wenst daarvoor een compensatie te ontvangen. De corporatie stelt zich echter op het standpunt dat het haar vrijstaat een woning gestoffeerd te verhuren. Bovendien, zo stelt de medewerker van de corporatie ter zitting, waren de achtergebleven spullen kwalitatief goed en nog steeds bruikbaar. Verder legt de corporatiemedewerker uit dat het aanvankelijk de bedoeling was om de woning via bijzondere toewijzing te verhuren. De mensen die een woning via bijzondere toewijzing krijgen, zijn vaak blij met spullen die in de woning zijn achtergebleven. Op een gegeven moment is de corporatie teruggekomen op het besluit de woning via bijzondere toewijzing te verhuren, maar werd wel vastgehouden aan het gestoffeerd verhuren. De corporatiemedewerker geeft toe dat hierover duidelijker gecommuniceerd had kunnen worden richting de klagers, maar ziet nog steeds geen reden voor compensatie. De Commissie denkt hier echter anders over. Zij meent dat het stel niet de dupe mag worden van een communicatiefout van de corporatie. De Commissie verklaart de klacht gegrond, omdat het stel inderdaad had mogen verwachten dat de woning leeg zou worden opgeleverd. Dit had het stel niet alleen mogen verwachten op grond van het eigen beleid van de corporatie, maar ook omdat noch in de advertentietekst op de Entree-site, noch tijdens de bezichtiging vermeld werd dat de woning gestoffeerd zou worden opgeleverd. De Commissie acht het daarom redelijk dat de corporatie een compensatie toekent ter hoogte van het bedrag dat de vorige bewoonster zou hebben moeten betalen, indien de corporatie de werkzaamheden had moeten laten uitvoeren.

▶ Klacht 16.09.648

Een vrouw dient een klacht in omdat zij na afloop van haar huurovereenkomst haar borg niet snel genoeg teruggestort krijgt. Er blijkt een misverstand in het spel. De corporatie heeft juist een verbetering in het proces rondom het terugstorten van de borg doorgevoerd, maar op de een of andere manier is die verbetering bij mevrouw juist niet toegepast. De corporatie neemt contact op met mevrouw, legt een en ander uit en zorgt dat de borg daarna alsnog snel wordt gestort. De vrouw is hier tevreden mee en laat haar dossier sluiten.

▶ Klacht 16.09.649

Doordat hij met ernstige gezondheidsproblemen kampte was een huurder niet in staat deel te nemen aan de inventarisatieronde voor de renovatie van zijn wijk. Als gevolg daarvan is zijn woning niet gerenoveerd, terwijl hij dit wel heel graag wilde. De man is naar het kantoor van de corporatie gegaan om zijn wens toe te lichten, maar daar werd hem te kennen gegeven dat de renovatiewerkzaamheden niet alsnog uitgevoerd konden worden. Nadat zijn klacht door de Klachtencommissie naar de corporatie is doorgestuurd neemt de corporatie een nieuw besluit dat inhoudt dat de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De Commissie sluit het dossier met instemming van de klager.

▶ Klacht 16.09.650

Een huurder wil de paumelles van een kozijn vervangen, maar het lukt hem niet ze ergens te kopen. Hij vraagt de corporatie om hem deze paumelles te verkopen, zodat hij het probleem zelf kan oplossen. Dat wil de corporatie echter niet doen, omdat de huurder geen lid is van het servicefonds. Ter zitting geeft de corporatie toe dat dit eigenlijk wel een beetje vreemd is. De corporatiemedewerker zegt alsnog toe na te vragen waar de paumelles te koop zijn en zo nodig op een andere manier te zorgen dat de paumelles in het bezit van de huurder komen. De Commissie brengt geen advies uit, maar legt de afspraken vast in een brief.

▶ Klacht 16.09.652

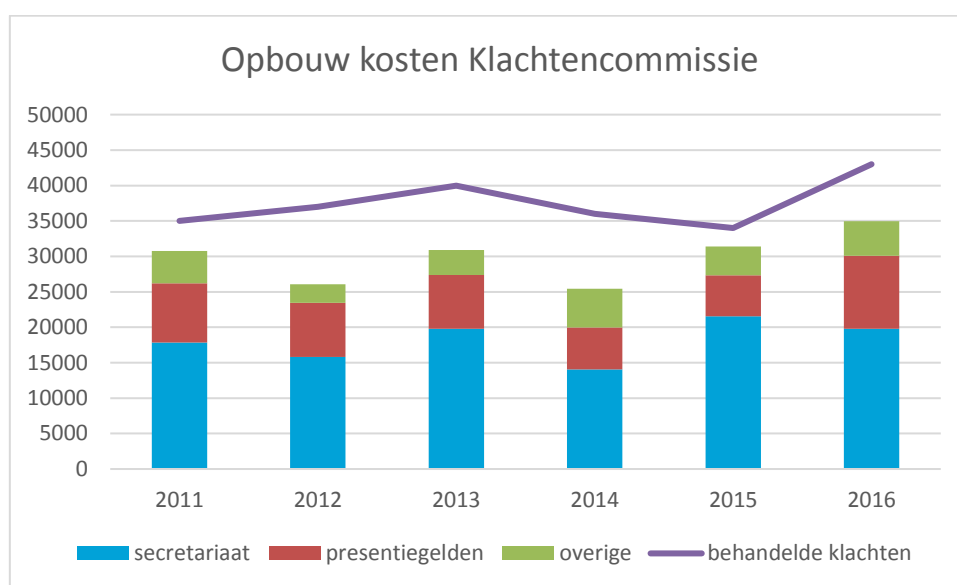
Een echtpaar is absoluut niet te spreken over het complex waarin ze wonen, de omgeving waarin dat staat, de burens, de servicekosten, de administratie en de manier waarop het complex wordt onderhouden en schoongehouden. De corporatie reageert in eerste instantie met een respectvolle brief op de klacht. In de brief worden alle klachaspecten

behandeld en toegelicht. Uit de brief krijgt de Commissie het beeld dat de klachten op een zeer redelijke wijze worden afgehandeld, maar het echtpaar wil hier geen genoegen mee nemen en er wordt een zitting ingepland. Op de zitting verschijnen klagers echter niet. Zij voeren gezondheidsredenen aan als reden. De vertegenwoordiger van de corporatie licht nogmaals toe op welke wijze de corporatie met de verschillende klachten is omgegaan. Hij vertelt eveneens dat hij van mening is dat de klachten niet allemaal even reëel zijn. Zo had hij bijvoorbeeld eens de man van het echtpaar woedend aan zijn bureau staan omdat de hoveniers om 8.00 uur het gras aan het maaien waren en hij dat veel te vroeg vond. De Commissie verklaart de klacht op basis van het dossier en op basis van het ter zitting door de vertegenwoordiger van de corporatie te berde gebrachte ongegrond.

4. ► Financieel

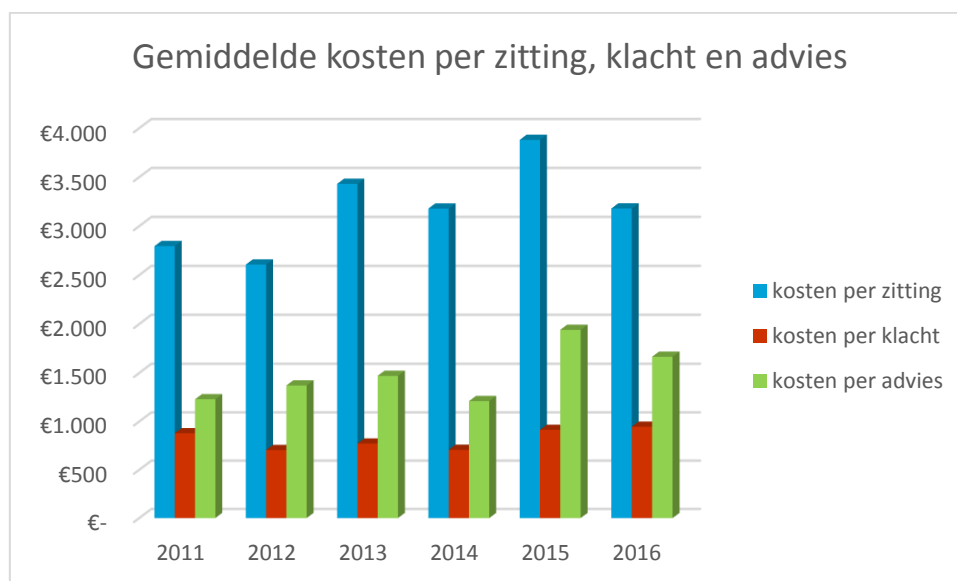
In 2016 heeft de Klachtencommissie € 34.971,91 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 19.800,83. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 10.280,- aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 4.891,08 betroffen onder andere zaalhuur, advertentiekosten, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

Over de afgelopen zes jaar ziet de samenstelling van de kosten er in relatie tot het aantal behandelde klachten als volgt uit:



Over het algemeen houden de kosten redelijk gelijke tred met het aantal behandelde klachten. In 2016 is de toename van kosten van presentiegelden opvallend. Dit wordt voor een klein deel verklaard doordat een klein deel van de kosten van 2015 in 2016 is doorberekend. De belangrijkste verklaring voor de toegenomen kosten voor presentiegelden is het feit dat de Klachtencommissie dit jaar - buiten de zittingen om - nog twee keer bij elkaar gekomen is: één maal voor een afstemmingsoverleg en één maal in verband met de sollicitatieprocedure voor de werving van een nieuw huurderslid. Afgezien daarvan is vanwege de toegenomen complexiteit van de klachten besloten voortaan maximaal twee klachten per zitting te behandelen, waar dat aanvankelijk maximaal drie en in het verdere verleden zelfs maximaal vier was.

De gemiddelde hoogte van de kosten per zitting, klacht en advies was de afgelopen zes jaar als volgt:



► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk	kennelijk ongegrond	ingetrokken	gegrond	ongegegrond	gedeeltelijk gegrond
15.11.606	*						*	
15.11.608	*					*		
15.11.609		*						
15.11.610					*			
15.12.611	*						*	
15.12.612	*						*	
Totaal 2015	4	1	0	0	1	1	3	0

16.01.613					*			
16.01.614	*					*		
16.01.615			*					
16.01.616	*						*	
16.01.617		*						
16.02.618		*						
16.02.619	*							*
16.02.620			*					
16.02.621				*				
16.03.622	*						*	
16.03.623		*						
16.03.624	*					*		
16.03.625	*						*	
16.04.626	*							*
16.04.627		*						
16.05.628		*						
16.05.629	*						*	
16.05.630				*				
16.05.631	*					*		
16.05.632		*						
16.05.633	*					*		
16.06.634				*				
16.06.635	*						*	
16.07.636	*						*	
16.07.638		*						
16.07.639	*					*		
16.07.640	*						*	
16.08.641		*						
16.08.642		*						
16.08.643			*					
16.09.644					*			
16.09.645	*					*		
16.09.646	*					*		
16.09.648		*						
16.09.649		*						
16.10.650	*					*		
16.09.652	*						*	
Totaal	18	11	3	3	2	8	8	2
Totaal behandeld in 2016	22	12	3	3	3	9	11	2

► Bijlage 2: Reglement

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

- 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.