



▶ Jaarverslag 2017

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.....	15

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. ▶ Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o. Met dit jaarverslag wil de Commissie verantwoording afleggen over haar werkzaamheden in 2017, maar tevens een inkijkje bieden aan belangstellenden in de kwesties waarmee de Commissie zoal geconfronteerd wordt.

De Commissie heeft in 2017 ingezet op een drastische vermindering van het aantal te behandelen klachten. In de voorgaande jaren viel op dat de Commissie vaak geconfronteerd werd met min of meer vergelijkbare klachten. Zo kwam het regelmatig voor dat er klachten werden ingediend over reparatiewerkzaamheden die corporaties door een extern bedrijf had laten verrichten, maar vervolgens niet had gecontroleerd. Ook kwamen veel klachten voort uit het feit dat corporaties onvoldoende duidelijk communiceren richting hun huurders. Tenslotte gebeurde het nog al eens dat een corporatie pas ter zitting een reactie op de ingediende klacht gaf, terwijl in veel gevallen de zitting voorkomen had kunnen worden als deze reactie voorafgaand aan de zitting door de Commissie ontvangen was die de kwestie dan 'op stukken' had kunnen beoordelen.

Al deze punten zijn aangekaart tijdens een overleg dat de Commissie begin 2017 met de corporaties had. Bij sommige corporaties is duidelijk te merken dat zij de suggesties van de Commissie ter harte nemen en andere corporaties moeten er soms nog wat aan wennen.

Tegelijkertijd heeft de Commissie de procedures richting de klagers verbeterd. Zo worden klachten nu pas in behandeling genomen op het moment dat de klager kan aantonen dat hij zijn klacht eerst schriftelijk bij de corporatie heeft ingediend en de corporatie in de gelegenheid heeft gesteld zijn klacht intern af te handelen. Ook wordt van klagers meer verwacht ten aanzien van het dossier dat zij indienen. De afgelopen jaren merkte de Commissie dat zij als gevolg van de verdergaande digitalisering steeds omvangrijkere en soms slecht gestructureerde dossiers ontving. Dit vergde veel tijd van het secretariaat maar kwam ook de oordeelsvorming niet ten goede. Klagers wordt nu gevraagd een klachtenformulier in te vullen en bijlagen bij dat formulier gestructureerd aan te leveren. Dit verplicht de klagers tot enige reflectie en levert over het algemeen een goed te beoordelen dossier op. De Klachtencommissie zal het klachtenformulier het komend jaar verder ontwikkelen, zodat dit online op de website ingevuld kan worden. Overigens blijft laagdrempeligheid het uitgangspunt van de Commissie, dus klagers die om welke reden dan ook moeite hebben een goed dossier aan te leveren, kunnen altijd een beroep doen op hulp van de ambtelijk secretaris.

Een andere ontwikkeling is dat er veel meer overleg is tussen voorzitter en ambtelijk secretaris over de ingediende klachten. Dit leidt tot meer 'maatwerk' waardoor klachten soms zonder zitting afgehandeld kunnen worden. Wanneer de ambtelijk secretaris vermoedt dat een klacht opgelost kan worden zonder tussenkomst van de Commissie, dan neemt zij in overleg met de voorzitter daarover contact op met klager en corporatie. Op die wijze zijn dit jaar een aantal klachten alsnog door de corporatie intern afgehandeld zonder dat er een zitting hoefde plaats te vinden.

Het komende jaar hoopt de Commissie op de ingeslagen weg verder te kunnen gaan en de procedures verder te verbeteren.



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 2017 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- ▶ Mevrouw mr. M.M. Droogleever
onafhankelijk voorzitter
- ▶ De heer ing. N. Arntz
lid op voordracht van de woningcorporaties tot 12 juli 2017
- ▶ Mevrouw drs. A. Bode
lid op voordracht van bewonersorganisaties
- ▶ De heer ing. J. Hesselink
lid op voordracht van de woningcorporaties
- ▶ Mevrouw E.J. Hol
lid op voordracht van bewonersorganisaties

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 en deze desgewenst zes weken de tijd heeft gehad 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, klachten die betrekking hebben op het woonruimteverdeelsysteem of klachten 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.

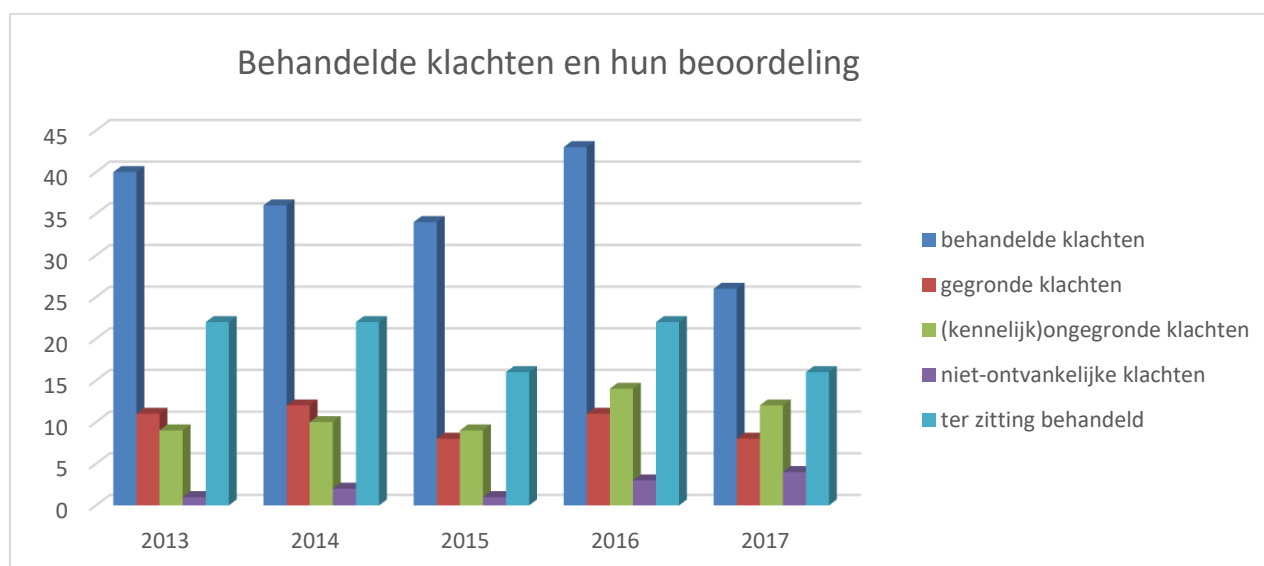
3. ► Behandelde klachten

De commissie kwam in 2017 veertien maal bijeen; tien keer voor een zitting, één keer voor een intern afstemmings-overleg, één keer voor een afstemmingsoverleg met de corporaties en twee keer voor een sollicitatieprocedure.

In het verslagjaar 2017 zijn in totaal 23 klachten bij de commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 19 in 2017 afgehandeld. De overige vier klachten liepen begin 2018 nog. In 2017 werden tevens zeven klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2016. In totaal werden in 2016 dus 26 klachten behandeld.

De commissie behandelde 16 klachten ter zitting en bracht in al die gevallen een advies uit aan de corporatie. Er werden acht klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en acht ongegrond. Vier klachten werden niet-ontvankelijk verklaard en vier klachten werden kennelijk ongegrond verklaard. Eén klacht werd alsnog intern door de corporatie afgehandeld en één klacht werd door de klager ingetrokken.

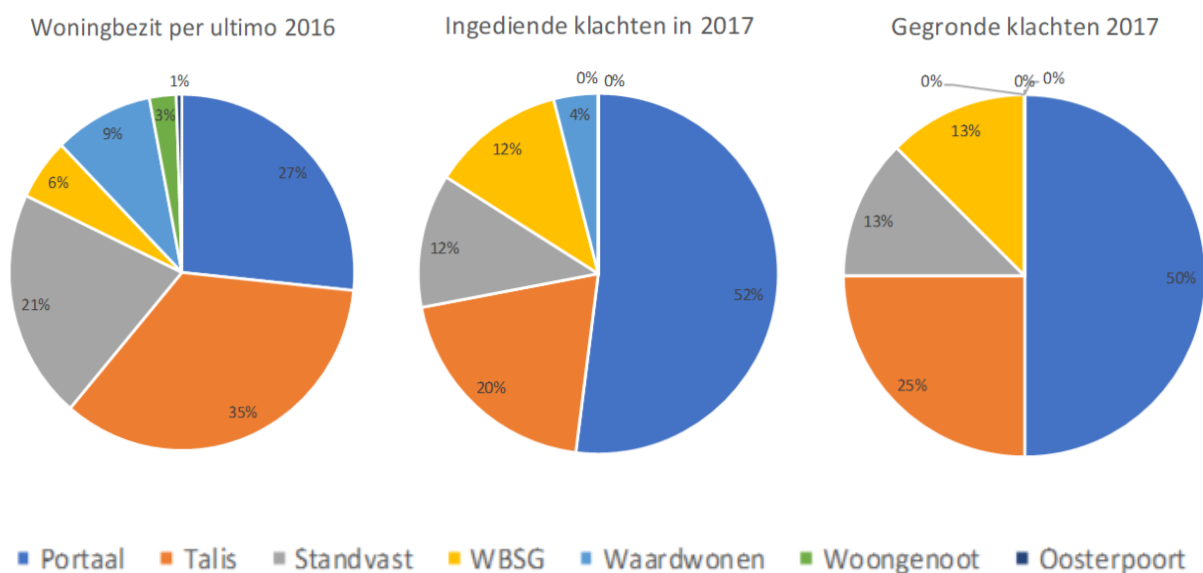
De bovengenoemde cijfers afgezet tegen de vijf voorgaande jaren leveren het volgende beeld op:



In 2017 was er een opvallende daling in het aantal behandelde klachten. Als gevolg van verbeterde procedures en een goed overleg met corporaties was het mogelijk een aantal klachten alsnog via de interne klachtenprocedure bij de corporaties af te handelen. Ook zijn er een aantal klachten ‘op stukken’ afgehandeld, waardoor voor die klachten geen zitting ingepland hoefde te worden.

Verder is opvallend dat het aantal niet-ontvankelijkheidsverklaringen toeneemt. Dit houdt onder meer verband met het opheffen van de Beroepscommissie. De Beroepscommissie behandelde voorheen klachten over afgewezen urgentieaanvragen en over het woningverdeelsysteem, maar is begin 2016 opgeheven. Met name voor klachten over het woningverdeelsysteem is er nu geen laagdrempelige mogelijkheid meer om een klacht in te dienen. Klagers kunnen feitelijk alleen nog maar terecht bij de rechter. Sommige klagers dienen daarom hun klachten over het woningverdeelsysteem in bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie is echter niet bevoegd die klachten te behandelen.

De onderstaande grafieken geven schematisch 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 weer.



3.1 ► Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2017 door de Klachtencommissie zijn behandeld. 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 16.11.637

Een huurder is het er niet mee eens dat zijn corporatie de punten voor de garage die hij huurt en die zich direct onder zijn woning bevindt optelt bij de punten van zijn woning. Bij andere huurders die ook een garage huren, maar waarbij de garage zich niet direct onder hun woning bevindt, doet de corporatie dat niet. Het gaat de huurder vooral om het principe, aangezien de puntentelling verder niet van invloed is op de huurprijs. De voorzitter van de commissie verklaart de klacht niet-ontvankelijk, aangezien de puntentelling vooral betrekking heeft op de huurprijs en klachten over de hoogte van de huur niet door de Klachtencommissie maar door de Huurcommissie behandeld worden. Aangezien de puntentelling bovendien niet van invloed is op de huurprijs, is de voorzitter van mening dat tevens niet voldaan wordt aan het criterium dat een huurder direct in zijn belang geschaad moet zijn, wil zijn klacht ontvankelijk zijn. De huurder tekent bezwaar aan tegen de niet-ontvankelijkheidsverklaring en er wordt een hoorzitting ingepland om zijn bezwaar te behandelen. De huurder zegt de bezwaarzitting echter af, omdat de corporatie inmiddels aan zijn verzoek tegemoet gekomen is om de punten van de garage niet langer bij die van de woning op te tellen.

► Klacht 16.09.647

Een huurder heeft al eens eerder een klacht ingediend over het feit dat de corporatie het medehuuders toestaat hun kinderen en kleinkinderen te laten spelen in de gezamenlijke parkeergarage. In die zaak heeft de commissie de huurder in het gelijk gesteld en de corporatie geadviseerd dat niet langer toe te staan, vanwege het risico van schade aan de

geparkeerde auto's en het ontstaan van gevaarlijke situaties voor de kinderen. De corporatie heeft dat advies opgevolgd en de huurders van het complex laten weten dat het niet langer toegestaan is om (klein)kinderen in de parkeergarage te laten spelen. Bovendien wordt deze afspraak door de corporatie gecontroleerd. Echter, op een gegeven moment wil het bewonerscomité een feestje vieren ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van het gebouw. Het bewonerscomité vraagt en krijgt toestemming om dit feestje in de parkeergarage te vieren. De huurder maakt bezwaar, maar de corporatie stelt dat er geen goede andere locatie voorhanden is. De huurder kan zich hier niet in vinden en dient een klacht in bij de Commissie. De Commissie stelt de klager in het gelijk: het is niet consistent om huurders te verbieden hun kinderen in de garage te laten spelen en vervolgens wel toe te staan dat daar een feestje wordt georganiseerd. De Commissie is er bovendien niet van overtuigd dat er geen enkele andere geschikte locatie beschikbaar zou zijn.

► Klacht 16.10.651

De overlast die een huurster van haar nieuwe bovenburen ervaart is dusdanig dat zij op een gegeven moment besluit te verhuizen. Zij hoort haar burens lopen, stofzuigen en met meubels schuiven. Zij dient daarover een klacht in bij de Commissie omdat zij van mening is dat de corporatie zich onvoldoende ingespannen heeft om deze overlast te bestrijden. Immers, volgens haar gaat het om een gehorig appartement waarin het alleen is toegestaan om een harde vloer te plaatsen als daar een deugdelijke, door de corporatie goedgekeurde, ondervloer onder gelegd wordt. Dit is bij de bovenburen niet het geval geweest. Mevrouw eist dat de corporatie haar een compensatie van 50% van de huurprijs toekent voor de periode waarin de overlast duurt. De Commissie verklaart haar klacht echter ongegrond, omdat ter zitting blijkt dat de woning niet als gehorig is aangemerkt en omdat de corporatie relatief weinig andere klachten over geluidsoverlast ontvangt. Daarnaast heeft de corporatie zich volgens de Commissie voldoende ingespannen om de geluidsoverlast – zo er al over overlast gesproken zou kunnen worden – te bestrijden. Immers, de corporatie heeft direct nadat zij de klacht van de huurster ontving maatregelen genomen. De vloer van de bovenburen is geïnspecteerd en van de bovenburen is geëist dat zij de vloer zouden vervangen door een andere vloer met een deugdelijke ondervloer. Dit werd binnen twee maanden na indiening van de klacht gerealiseerd en door de corporatie gecontroleerd. De geluidsoverlast die de huurster ook na deze ingreep nog ervaart, kwalificeert de Commissie als normale leefgeluiden.

► Klacht 16.11.652

Een huurster besluit over de versleten 18 jaar oude tegelvloer in de gang en keuken van haar woning een laminaatvloer aan te brengen. Zij ontvangt van de corporatie bericht dat zij zelf verantwoordelijk is voor de laminaatvloer en dat deze bij het einde van de huur zal moeten worden verwijderd. Zij is het daar niet mee eens en dient een klacht in bij de Commissie. Deze verklaart haar klacht echter kennelijk ongegrond. Immers, mevrouw heeft het besluit om de laminaatvloer te laten leggen zonder overleg met de corporatie genomen en zij heeft de corporatie dus niet in de gelegenheid gesteld de tegelvloer te beoordelen en eventueel te laten repareren.

► Klacht 16.11.653 en 17.06.669

Een man dient een klacht in namens zijn moeder. Zijn moeder woont in een pas gebouwd seniorencomplex waar de temperaturen in de zomer tot onaantvaardbare hoogte stijgen. De man heeft de corporatie gevraagd buitenzonwering te laten plaatsen, maar dit wordt door de corporatie geweigerd omdat dit technisch niet mogelijk zou zijn. De man trekt zijn klacht op een gegeven moment in, omdat hij geen concrete temperatuurmetingen kan aanleveren om zijn klacht te staven. Bovendien vreest zijn moeder dat de corporatie de huur zal verhogen als gevolg van de klacht. Uiteraard laat de Commissie de man weten dat deze vrees ongegrond is, maar de klacht blijft toch ingetrokken. Echter in de zomer van 2017 beschikt de man wel over metingen en dient hij de klacht opnieuw in, dit maal mede namens drie burens die eveneens op de bovenste verdieping van het complex wonen. Er wordt een zitting ingepland, waar de corporatie uitlegt dat zonwering plaatsen technisch niet mogelijk is, omdat er dan in de kozijnen geboord zou moeten worden. Dan zou de garantie op die kozijnen vervallen. De corporatie is op zich best bereid mee te denken over een oplossing, maar gaat daarbij uit van een mobiele koelunit. De man had eerder aangevoerd dat het plaatsen van een mobiele koelunit geen oplossing is, omdat dan de balkondeur open moet staan om de afvoerslang naar buiten te leiden. Door de open balkondeur komt de warmte dan weer terug de woning in. De corporatie is echter bereid bij alle

huurders één van de glazen panelen in de voorgevel te vervangen door een paneel van een materiaal waardoorheen een opening voor de afvoer gemaakt kan worden. De man kan zich in deze praktische oplossing vinden. De Commissie is verheugd dat partijen samen ter zitting een oplossing hebben gevonden, maar verklaart de klacht niettemin gegrond, omdat de corporatie de gang naar de Commissie had kunnen voorkomen door in een eerder stadium op deze wijze met de huurder mee te denken, in plaats van alleen maar te melden dat buitenzonwering technisch niet mogelijk is.

► Klacht 16.12.654

Een gezin klaagt over vocht in hun appartement. Het appartement is gelegen in een complex waaronder zich één grote doorlopende ruimte bevindt. De vocht en stank kruipen door de kieren van de houten vloer naar boven. Het gezin wil daarom dat de corporatie een ondervloer aanbrengt. Dat er nu geen ondervloer ligt zou tevens een beveiligingsprobleem vormen. Immers door de planken van de vloer los te schroeven kon de vader van het gezin zomaar in open ruimte komen. In theorie kunnen andere bewoners van het complex zich op die manier toegang tot hun appartement verschaffen. De corporatie heeft zich echter op het standpunt gesteld dat het leggen van een ondervloer een huurdersverantwoordelijkheid is en wil hier dus niet aan meewerken. Ter zitting licht de zoon van het gezin toe dat zijn ouders beide kampen met gezondheidsproblemen als gevolg van de vochtoverlast. Er is sprake van schimmelvorming op diverse plekken in de woning, een muffe kelderlucht en overlast van muizen en mieren. De corporatie brengt naar voren dat zij een vochtmeting heeft laten uitvoeren, waaruit bleek dat er geen vochtprobleem in de ruimte onder de appartementen is. Dat blijkt ook uit het feit dat het zand in deze ruimte volkomen droog is. Bovendien zijn er geen klachten van andere bewoners van het complex. De corporatie wijt het vochtprobleem aan leefomstandigheden. Er wonen relatief veel mensen in de woning. Goed stoken en ventileren zou in combinatie met het aanbrengen van een goede ondervloer het probleem moeten oplossen. Het aanbrengen van die ondervloer is echter standaard de verantwoordelijkheid van een huurder. De vertegenwoordiger van de corporatie denkt dat het gezin gebaat is bij een andere woning. In dat verband heeft het gezin al eens urgentie gehad, maar daar heeft het geen gebruik van gemaakt. Sinds 2011 is al niet meer via Entree gereageerd op een andere woning. Indien de familie daar prijs op stelt is de corporatie bereid samen met hen te kijken naar de mogelijkheden om eventueel te verhuizen. Wat de veiligheid betreft merkt de corporatie op dat de ruimte onder de woningen niet algemeen toegankelijk is. Alleen de corporatie zelf heeft een onderhoudstoegang. Al met al concludeert de Commissie dat de klacht van het gezin ongegrond is. Immers, het is niet aannemelijk dat het vocht in de woning afkomstig is uit de ruimte onder het appartement. Het leefklimaat in de woning kan eenvoudig door de bewoners zelf verbeterd worden door meer te stoken en te ventileren en een ondervloer aan te brengen. De Commissie waardeert de bereidheid van de corporatie om mee te denken in eventuele mogelijkheden om te verhuizen.

► Klacht 16.12.655

Een echtpaar verwacht op korte termijn zijn tweede kind en wil daarom graag dat de corporatie een in hun woning ontbrekende wand tussen de woonkamer en de derde slaapkamer plaatst, maar de corporatie is daartoe niet bereid. Op de tekening waarmee de woning op de website van Entree geadverteerd stond waren twee wanden ingetekend die er in werkelijkheid niet meer waren. De vorige bewoonster had de wand tussen de woonkamer en de hal en de wand tussen de woonkamer en de derde slaapkamer laten verwijderen omdat zij daarmee een grotere woonkamer kon creëren. Het echtpaar vond zo'n ruime woonkamer aanvankelijk ook wel prettig, maar heeft enkele weken nadat zij de woning betrokken hadden de corporatie toch verzocht de wand tussen de hal en woonkamer terug te plaatsen. Omdat de corporatie aan dit verzoek gehoor gegeven had, verwachtte het echtpaar dat de corporatie ook bereid zou zijn op termijn de wand tussen de woonkamer en derde slaapkamer terug te plaatsen. Dit bleek echter niet het geval. Ter zitting meldt de corporatie dat zij deze wand niet wil terugplaatsen, omdat bij terugplaatsing van de andere wand het echtpaar nadrukkelijk gevraagd is of het de wand tussen de woonkamer en derde slaapkamer ook teruggeplaatst wilde hebben. Dat was toen niet het geval. De corporatie gaat er daarom vanuit dat het echtpaar de woning bij die gelegenheid heeft geaccepteerd zonder die tweede ontbrekende wand. Deze afspraken zijn echter niet schriftelijk vastgelegd. Bovendien bevindt zich in de documentatie van de woning die de corporatie voorhanden heeft alleen maar een tekening van de woning mét de desbetreffende wand. De Commissie verklaart de klacht van het echtpaar gedeeltelijk gegrond. Immers, nu de afspraak niet is vastgelegd is niet duidelijk dat het echtpaar de woning accepteerde zonder de wand. Aan de andere kant had het echtpaar er zelf ook op moeten toezien dat afspraken werden vastgelegd. De

Commissie vindt het daarom redelijk dat de kosten voor het plaatsen van de wand door het echtpaar en de corporatie worden gedeeld.

► Klacht 17.02.656

Een huurster stuurt een klacht over vocht in haar woning en slecht onderhouden binnenschilderwerk. Op de foto's die de huurster heeft meegestuurd is duidelijk te zien dat er veel vocht in de woning wordt geproduceerd en dat er slecht wordt geventileerd. Zo staat er een babybadje in een slaapkamer en liggen er natte handdoeken op de verwarming te drogen. De ramen zijn gesloten en er hangen dikke gordijnen én rolgordijnen voor. De Commissie concludeert daaruit dat het vocht in de woning hoogstwaarschijnlijk te wijten is aan bewonersgedrag. Wat het binnenschilderwerk betreft merkt de Commissie op dat dit onder het huurdersonderhoud valt. Alles overziend verklaart de Commissie de klacht daarom kennelijk ongegrond.

► Klacht 17.01.657

Een familie is van mening dat de corporatie de keuken in hun woning moet vervangen. De keuken is er door vochtproblemen slecht aan toe. De plint was vermolmd door vocht en is daarom door de bewoners verwijderd. Er komen zilversjes onder de keukenkastjes vandaan, de frontjes van de keuken zijn versleten en de kitrand is beschimmeld. Daarnaast is één van de kastdeurtjes afgebroken, omdat er een kleinkind aan gehangen heeft. De corporatie stelt dat de keuken beschadigd is door verkeerd gebruik en wil de keuken, die tien jaar oud, is alleen vervangen als de bewoners zelf een derde van de kosten dragen. Dit omdat de minimale levensduur van een keuken volgens de corporatie 17 jaar is. Ter zitting blijkt dat er in de rest van de woning geen vochtprobleem is. Het komt de Commissie daarom voor dat de vochtproblemen in de keuken inderdaad veroorzaakt zijn door verkeerd gebruik. De Commissie vindt het daarom redelijk dat de corporatie de keuken alleen wil vervangen als de bewoners een deel van de kosten dragen. De klacht wordt ongegrond verklaard. Aangezien de bewoners een onderhoudscontract hebben, kunnen zij – indien zij de keukens niet met bijbetaling wensen te laten vervangen - de corporatie vragen de kitrand kosteloos te vervangen.

► Klacht 17.02.658

Een kunstschilder wendt zich tot de Commissie omdat hij zich door de corporatie niet gehoord voelt over zijn klacht dat er zich in zijn woning ernstige lekkages zouden voordoen en dat de vloer zou golve. Door de lekkages zijn door hem geschilderde werken kromgetrokken, hetgeen – gezien de waarde van die schilderijen – een fikse schadepost is. Hij wenst hier een compensatie voor te ontvangen. De corporatie heeft echter geconstateerd dat er geen sprake is van lekkages in de woning, noch van een golvende vloer. Gezien de elkaar tegensprekende verklaringen besluit de Commissie een huisbezoek af te leggen. De woning wordt uitgebreid geïnspecteerd, onder andere met een vochtmeter, waarbij de conclusie is dat er inderdaad geen sprake is van enig vochtprobleem in de woning. Ook is er geen enkele aanwijzing dat de vloer golft. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

► Klacht 17.02.659

Een echtpaar dat al bijna 50 jaar dezelfde woning huurt heeft sinds enkele jaren last van forse overlast door nieuwe overburen. De overburen gedragen zich agressief, hebben een bewegende camera aan hun gevel gehangen en de schoonzoon, die niet eens op dat adres woont of ingeschreven is, heeft tot twee keer toe aangifte gedaan van beschadigingen aan hun auto's door buurtbewoners. Dit is volgens het echtpaar verzonnen, echter de buurtbewoners voelen zich dusdanig geïntimideerd dat zij hiertegen niet durven te protesteren. Het echtpaar verwijt de corporatie dat zij te weinig onderneemt om de overlast te stoppen. Ter zitting blijkt echter dat de corporatie wel degelijk zeer actief is geweest om te zorgen dat de overlast stopt. De corporatie erkent dat er sprake is van forse overlast. De desbetreffende overburen zijn verschillende malen aangesproken en er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop de camera ingezet wordt. Daarnaast is er continu overleg met het wijkteam, waarin ook de politie vertegenwoordigd is. Echter in verband met de privacy van betrokkenen kan de corporatie hierover niet altijd met de overige buurtbewoners communiceren. Ook kan het in dit stadium niet komen tot een rechtszaak om de woning te laten ontruimen. Daarvoor is het dossier niet uitgebreid genoeg. De corporatie heeft verklaringen nodig van omwonenden, maar die durven zich niet uit te spreken. In het verleden is aangekondigd dat er een buurtonderzoek zou plaatsvinden, maar de corporatie twijfelt erover of het inzetten van zo'n onderzoek de overlast niet juist aanwakkert. De Commissie oordeelt op grond

van alle maatregelen die de corporatie op de achtergrond neemt dat de klacht van het echtpaar niet gegrond is. De corporatie is immers wel degelijk zeer actief. De Commissie adviseert de corporatie wel het buurtonderzoek alsnog op te starten en ook wat meer openheid te betrachten richting de omwonenden omtrent de maatregelen die genomen worden.

► Klacht 17.02.660

Een huurster stoort zich aan de klimopresten die de gevel van haar nieuwe huurwoning ontsieren. Toen zij de woning aanvaardde was zij in de veronderstelling dat de corporatie de gevel nog schoon zou maken, echter dit bleek niet het geval. Op haar verzoek dit toch alsnog te doen, kreeg zij te horen dat dit niet zou gebeuren omdat er een renovatie gepland stond, waarbij ook de gevel zou worden opgeknapt. Op haar vraag wanneer deze renovatie dan zou plaatsvinden wilde de corporatie geen antwoord geven. Ter zitting blijkt dat de renovatie voor 2018 gepland staat. Tot die tijd heeft het onderhoudsbedrijf opdracht om geen kosten te maken. Afgezien van de kosten zou het schoonmaken van de gevel ook niet verstandig zijn, aldus de vertegenwoordiger van de corporatie. Dit kan namelijk alleen met een hogedrukspuit, waarbij het risico bestaat dat de voegen beschadigd raken en dat er lekkages ontstaan. Nu de huurster weet waarom de gevel nu niet wordt schoongemaakt en dat dit binnen een jaar alsnog zal gebeuren, heeft zij daar vrede mee. Zij vindt het wel jammer dat er een zitting nodig is geweest hierover duidelijkheid te krijgen van de corporatie. De Commissie deelt dat gevoel en verklaart de klacht daarom gegrond.

► Klacht 17.02.661

Een woning wordt aan een huurder verhuurd als zijnde een woning met een C-label. Echter, nadat de huurder de woning betrokken heeft, merkt hij dat het geen label C- maar een label D-woning is. Dit komt omdat de vorige bewoners niet hebben meegedaan met een eerdere renovatieronde en er in zijn woning dus – in tegenstelling tot andere woningen in het complex – geen dubbel glas is geplaatst. Hij spreekt de corporatie herhaaldelijk hierop aan, maar de corporatie blijft volhouden dat het een label C-woning is, omdat in haar systeem staat dat er dubbel glas in de woning zit. Zelfs nadat een woninginspecteur van de corporatie met eigen ogen geconstateerd heeft dat er sprake is van enkel glas, blijft de corporatie volhouden dat het om een label C-woning gaat. De huurder vindt het hinderlijk dat zijn woning enkel glas heeft. De woning was destijds bij Entree geadverteerd als een woning met een C-label en met dubbel glas. Pas bij nader inzien zag hij dat zijn woning anders was dan de andere woningen in het complex en ervoer hij het lawaai van optrekkende bussen voor de deur en de hoge energierekening. De huurder wil graag dat het dubbel glas alsnog geplaatst wordt. De corporatie wil dit echter pas doen bij de regulier schilderbeurt in 2018/2019. De huurder vindt dit te lang duren en wil ook graag een compensatie ontvangen voor gederfd woongenot. Ter zitting legt de corporatie uit dat er een beleidsmatige beslissing is genomen om dubbelglas niet meer tussentijds te plaatsen, maar uitsluitend complexgewijs of bij schilderonderhoud. Dit omdat dat voordeliger is. Voor wat het energielabel betreft geeft de vertegenwoordiger van de corporatie aan dat er inderdaad foutief in het systeem stond vermeld dat de woning dubbel glas had. Dit is inmiddels aangepast. De vertegenwoordiger van de corporatie meldt verder dat hij het energielabel opnieuw heeft laten berekenen door een gecertificeerde energieadviseur van de corporatie en dat dit ook zonder dubbel glas uitkomt op een C-label. Hij is desgewenst bereid om deze berekening nogmaals door een onafhankelijke adviseur te laten maken. De Commissie acht de klacht van de huurder gegrond. De huurder had weliswaar een onderzoeksplicht en had in het kader daarvan dus moeten nagaan of de woning wel of niet dubbel glas had, maar nu de corporatie hem de woning als zodanig had aangeboden en alle andere woningen in het complex wel over dubbel glas beschikken, kan de Commissie zich voorstellen dat de huurder ervan uitgegaan is dat de door de corporatie aangeleverde informatie correct was. De Commissie kan er begrip voor opbrengen dat er een keer een fout in een systeem van de corporatie staat, maar vindt het laakbaar dat de corporatie deze foute vermelding in het systeem niet aanpast als ze daar door een huurder op gewezen wordt, te meer daar deze kwestie eenvoudig te controleren was. De Commissie adviseert de corporatie daarom het energielabel inderdaad opnieuw te laten berekenen door een onafhankelijke partij en de huurder te compenseren voor het verschil in huur als het inderdaad om een D-label woning blijkt te gaan. De compensatie geldt met terugwerkende kracht tot aanvang huur als blijkt dat de woning inderdaad als een C-label geadverteerd is geweest en met terugwerkende kracht tot het moment waarop de klacht werd ingediend als de woning niet als C-label geadverteerd is geweest. Na afloop van de zitting blijkt dat de woning inderdaad als C-

labelwoning is geadverteerd. Er moeten echter een aantal brieven overheen gaan voor de corporatie in het voorjaar van 2018 besluit om inderdaad een onafhankelijk energieadviseur in te schakelen.

▶ Klacht 17.02.662

Al eerder diende een vrouw gezamenlijk met een groot aantal medebewoners van haar complex een klacht in tegen de corporatie. Die klacht hield onder meer in dat de corporatie geen overzicht had over de klachten van bewoners in het complex. De Commissie verklaarde deze klacht gegrond en adviseerde de corporatie om individueel met de bewoners in gesprek te gaan om hun klachten alsnog in kaart te brengen. De vrouw had al enkele jaren last van een stankoverlast uit het doucheputje dat geregeld droog kwam te staan. De rioolontstopper die de corporatie inschakelde en die haar deel van de standleiding schoonmaakte bood geen soelaas en inmiddels kampte mevrouw al vier jaar met dit probleem zonder dat een oplossing in zicht kwam. Zij geeft aan dat meerdere bewoners in de verticale rij boven en onder haar wonen dit probleem hebben. Ter zitting geeft een medewerker van het onderhoudsbedrijf van de corporatie aan dat hem niets bekend is over de klachten van andere bewoners. Op grond van die informatie belooft hij dat hij een gespecialiseerd bedrijf zal inschakelen. De Commissie verklaart de klacht van de huurster gegrond, mede gezien het feit dat de corporatie op grond van het eerdere advies inmiddels wel op de hoogte had mogen zijn over de klachten in het complex. De Commissie adviseert de corporatie mevrouw een compensatie voor gedeerd woongenot te geven met terugwerkende kracht tot 1 november 2016 tot aan het moment waarop de klacht wordt opgelost. Ook in deze kwestie heeft de Commissie de corporatie er nog een aantal keer aan moeten herinneren dat zij het advies dient op te volgen.

▶ Klacht 17.02.663

Vier weken heeft een corporatie nodig gehad om een rioolverstopping op te lossen. De huurders vinden dat veel te lang, te meer dat zij in die periode hun wasmachine niet hebben kunnen gebruiken en nauwelijks hebben kunnen douchen. Daarnaast liep het rioolafval hun kelder in en was er sprake van stankoverlast. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat het soms iets langer duurt voor een rioolprobleem opgelost kan worden, omdat eerst helder moet worden waar het probleem zit. Bovendien moest er in dit geval in de tuin van één van de burens gegraven worden en die burens stemden daar niet mee in. Dat werkte ook weer vertragend. Niettemin is de corporatie het met de huurder eens dat het probleem sneller opgelost had kunnen worden. Daarom heeft de corporatie voorafgaand aan de zitting de kwestie met het aannemersbedrijf geëvalueerd waarbij afspraken zijn gemaakt om onnodige vertragingen in de toekomst te voorkomen. De Commissie concludeert dat de corporatie weliswaar de juiste stappen heeft gezet, maar dat deze wat sneller achter elkaar gezet hadden kunnen worden en dat de corporatie daarover ook beter had kunnen communiceren met de huurder. De Commissie neemt met instemming kennis van het feit dat de corporatie door met de aannemer te evalueren stappen heeft gezet om dit proces in de toekomst vlotter te laten verlopen. Niettemin acht de Commissie de klacht van de huurder wel gegrond en meent zij dat een compensatie voor gedeerd woongenot aan de orde is.

▶ Klacht 17.02.664

Sinds zijn woning is gerenoveerd functioneert de mechanische ventilatie van een huurder alleen nog maar op gezette tijden, terwijl deze daarvoor permanent aan stond. De huurder heeft hierover met diverse mails gereclameerd bij de corporatie maar kreeg geen antwoord. Nadat de Commissie de klacht aan de corporatie heeft voorgelegd, komt er alsnog een reactie. De corporatie heeft even tijd nodig gehad om te achterhalen wat precies de oorzaak van het probleem was. Die oorzaak is inmiddels achterhaald en het probleem zal op korte termijn worden opgelost. De corporatie biedt excuses aan voor de gebrekkige communicatie en zal daarover contact opnemen met de huurder. De huurder is tevreden met dit antwoord en de Commissie sluit het dossier zonder een uitspraak te doen.

▶ Klacht 17.03.666

De keuken van een echtpaar is in zeer slechte staat. Omdat hij gemaakt is van spaanplaat, hebben de verlijmdede delen van de kasten als gevolg van vochtinwerking losgelaten. De spaanplaat wordt daardoor niet meer beschermd en staat bloot aan vocht en vuil, wat een onhygiënische situatie met zich meebrengt. Daarnaast is door onbekende oorzaak de toiletput gebroken. De huurders vragen de corporatie de keuken en toiletput te vervangen, maar de corporatie stelt

dat de keuken pas 11 jaar oud is en dat de huidige slechte staat van de keuken te wijten is aan zogenaamd 'bewonersgedrag'. De corporatie wil de keuken daarom uitsluitend vervangen als de huurders de restwaarde, een bedrag van € 440, voldoen. De vervanging van de toiletpot komt wat de corporatie betreft volledig voor rekening van de huurders. De huurders kunnen zich in deze opstelling van de corporatie niet vinden en dienen een klacht in bij de commissie. Ter zitting licht de huurster toe dat zij de keuken op een normale wijze heeft gebruikt. Zij heeft geen waterkoker op het aanrecht staan, zodat daar geen onnodige stoomvorming ontstaat en bij het koken heeft zij de afzuigkap aan en vaak zelfs ook nog de deur open. Mevrouw geeft wel toe dat familieleden die haar kwamen helpen toen zij ernstig ziek was een heet voorwerp op het keukenblad hebben geplaatst, waardoor dit beschadigd is. De toiletpot bleek op een dag gebarsten. De huurster weet niet wat de oorzaak hiervan is. Zij vermoedt dat dit komt omdat de pot niet helemaal stabiel geplaatst is. Haar kinderen zijn al wat ouder. Zij kan zich niet voorstellen dat deze de pot beschadigd hebben. Ter zitting blijkt dat de corporatie geen dossier heeft waaruit de leeftijd van de keuken blijkt. In de brief die de huurders ontvingen stelt de corporatie weliswaar dat de keuken 11 jaar oud is, maar er zijn geen gegevens om dit te staven en ter zitting geeft de corporatievertegenwoordiger aan dat hij de leeftijd van de keuken op ongeveer 15 jaar schat. De minimale levensduur van een keuken is volgens de corporatie 17 jaar. Beleid is dat de huurder de restwaarde moet voldoen, indien de keuken eerder dan na 17 jaar vervangen moet worden. De Commissie stelt de huurders echter in het gelijk wat de keuken betreft nu de corporatie de werkelijke leeftijd van de keuken niet kan aantonen. Wat de toiletpot betreft stelt de Commissie de corporatie in het gelijk. Immers, het is onwaarschijnlijk dat een toiletpot vanzelf barst.

► Klacht 17.05.667

De badkamer van een huurder is hem een doorn in het oog. Hij heeft last van schimmelvorming ondanks dat hij naar eigen zeggen goed ventileert. Het badkamerraampje staat altijd open en hij doucht maximaal 10-15 minuten per dag. Toch is er sprake van schimmel die steeds weer terugkeert. De huurder wil daarom dat de corporatie de badkamer renoveert. De corporatie is daartoe niet bereid. Ter zitting legt de vertegenwoordiger van de corporatie uit dat het beleid is dat een badkamer vast, veilig en heel moet zijn. Esthetische aspecten worden niet in overweging genomen bij het bepalen of een badkamer gerenoveerd moet worden. Het komt wel voor dat badkamers complexgewijs gerenoveerd worden, echter dat is hier niet aan de orde. De vertegenwoordiger van de corporatie stelt dat de schimmelproblemen zijns inziens wel degelijk voortkomen uit een gebrek aan ventilatie. Hij is ter voorbereiding op de zitting twee keer langs de woning van de huurder gegaan en heeft daar foto's gemaakt van het gesloten badkamerraam. De corporatie heeft aangeboden het plafond kosteloos te sauzen en acht meter kitrand te vernieuwen, terwijl dit feitelijk onderhoud is dat voor rekening van de huurder komt, maar dit aanbod heeft de huurder afgeslagen. De Commissie acht het aannemelijk dat het schimmelprobleem inderdaad voortkomt uit een gebrek aan ventilatie. Zij verklaart de klacht ongegrond en adviseert de huurder gebruik te maken van het aanbod van de corporatie om het plafond te sauzen en de kitranden te vernieuwen. Als de huurder daarna goed ventileert en eventuele beginnende schimmelplekjes direct schoonmaakt zou het probleem opgelost moeten zijn.

► Klacht 17.05.668

Een potentiële huurder voelt zich benadeeld door een corporatie omdat deze de verkeerde inschrijfdatum heeft genoteerd toen hij zich inschreef. Deze datum had de huurder zelf opgegeven, maar toen de man later wilde reageren op een huurwoning bleek dat de inschrijfdatum niet correct was en ging de woning aan hem voorbij. De man stelt dat hij bij de corporatie had geïnformeerd of deze datum – in verband met een tussentijdse verhuizing - wel correct was. De corporatiemedewerker zou hebben gezegd dat dit het geval was. De man stelt dat de corporatiemedewerker hem verkeerd geïnformeerd heeft, omdat deze datum achteraf toch niet correct bleek te zijn. Daarnaast klaagt hij over het feit dat de verschillende Nijmeegse corporaties kennelijk ieder verschillende criteria aanhouden voor wat betreft de inschrijfdatum. Navraag bij de corporatie leert dat corporaties ervan uitgaan dat potentiële huurders er zelf verantwoordelijk voor zijn dat zij de juiste inschrijfdatum opgeven. Pas wanneer een potentiële huurder daadwerkelijk aanspraak maakt op een woning wordt gecontroleerd of de inschrijfdatum klopt. De desbetreffende corporatie kan zich bovendien niet herinneren aan de huurder te hebben gezegd dat zijn inschrijfdatum correct was. De Commissie verklaart de klacht van de man kennelijk ongegrond. Immers, de man kan niet bewijzen dat de corporatiemedewerker hem zou hebben verzekerd dat zijn inschrijfdatum correct was volgens de geldende regels. De Commissie is van

mening dat het inderdaad de verantwoordelijkheid van de potentiële huurder zelf is om zijn inschrijfdatum correct door te geven en vindt het billijk dat de corporatie dat pas controleert op het moment dat er daadwerkelijk aanspraak op een woning wordt gemaakt. Wat de klacht van de man betreft dat corporaties kennelijk verschillend omgaan met de criteria rondom de inschrijftijd verklaart de Commissie zich niet-ontvankelijk, nu dit feitelijk een klacht over het woningverdeelsysteem betreft. In haar reglement staat dat klachten over het woningverdeelsysteem moeten worden ingediend bij de Beroepscommissie. Dat de Beroepscommissie inmiddels is opgeheven en dat huurders daardoor de facto geen klachten kunnen indienen over het woningverdeelsysteem is een kwestie die de Commissie inmiddels diverse keren bij de corporaties onder de aandacht heeft gebracht.

► Klacht 17.07.670

Een oud-huurder meldt zich bij de Commissie, omdat hij zich verkeerd behandeld voelt door een corporatie. Hij is van mening dat deze corporatie hem had moeten informeren over een wijziging in het woningverdeelsysteem bij Entree. Doordat de man hierover niet geïnformeerd was, is zijn meettijd nu korter dan als hij wel op de hoogte was geweest en adequate actie had genomen. De Commissie verklaart zijn klacht kennelijk ongegrond, omdat de man op dat moment geen huurder was van de corporatie en het van de corporatie niet verlangd kon worden dat zij behalve de eigen huurders, die zij per brief geïnformeerd had, ook alle ingeschrevenen bij Entree zou informeren. Ten overvloede merkt de Commissie op dat - als er al sprake zou zijn van een verzuim belanghebbenden te informeren - dat dit dan het verzuim van Entree zou betreffen. Echter voor klachten over Entree en/of het woningverdeelsysteem is de Commissie op grond van haar reglement niet ontvankelijk. De man maakt bezwaar tegen deze ongegrondverklaring en er wordt een bezwaarzitting voor hem ingepland, waar de man niet verschijnt. Later meldt hij de Commissie dat hij geen uitnodiging heeft ontvangen, terwijl de Commissie die wel verzonden heeft. De man krijgt vervolgens de kans om zijn bezwaar dan binnen veertien dagen alsnog schriftelijk en gemotiveerd toe te lichten. De man reageert hier niet op. De Commissie sluit daarop het dossier.

► Klacht 17.08.671

Een ernstig burenc conflict is voor een huurster reden om de Klachtencommissie in te schakelen. Zij ervaart overlast van haar buurvrouw en vindt dat de corporatie onvoldoende daartegen optreedt. De overlast bestaat eruit dat de buurvrouw over de schutting heen het bezoek van de vrouw op een vervelende manier aanspreekt. Ook laat zij haar lakens over de schutting heen wapperen en heeft zij wel eens de achtergevel van de woning van de vrouw natgespoten. Op initiatief van de corporatie vindt er een gesprek plaats met buurtbemiddeling, waarbij afgesproken wordt dat de buurvrouw een schutting laat plaatsen. Dit gebeurt, maar volgens de vrouw te laat en niet goed. De vrouw trekt regelmatig bij de corporatie aan de bel, maar die beschouwt het conflict als een onderlinge kwestie waar zij niet in wil treden en op een gegeven moment wordt de vrouw helemaal niet meer te woord gestaan. De vrouw krijgt te horen dat de buurvrouw ook klachten over haar heeft ingediend, maar als zij informeert wat die klachten dan inhouden, dan wordt haar dat niet verteld. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie wel degelijk het een en ander heeft ondernomen, maar dat voor haar niet te achterhalen is wie nu gelijk heeft in dit verhaal, daar beide partijen klachten over elkaar hebben. Het enige wat een corporatie in zo'n geval kan doen is beide partijen te vragen elkaar met rust te laten, maar in dit geval lijkt het erop dat men elkaar steeds weer opzoekt, zo verklaart de vertegenwoordiger van de corporatie. Mevrouw brengt hier tegenin dat er ook andere burens zijn met klachten over de buurvrouw en dat deze bovendien onlangs een camera aan haar gevel heeft bevestigd, waarmee zij opnames maakt. Dat verandert de zaak voor de corporatie enigszins. Desgevraagd geeft de corporatie toe dat het er inderdaad op lijkt dat de buurvrouw wat meer problemen veroorzaakt en dat de huurster wat meer degene is die de oplossing zoekt. De corporatie zegt toe de kwestie nog eens te zullen bekijken, maar heeft daarbij dan wel verklaringen van andere huurders nodig. De Commissie meent dat de klacht van de huurster ongegrond is, aangezien de corporatie wel degelijk een aantal acties ondernomen heeft om de overlast te beteugelen en mevrouw hier zelf ook een rol in speelt. Echter, om verdere escalatie te voorkomen adviseert de Commissie de corporatie wel om het sociaal wijkteam in te schakelen en de huurster in elk geval te vertellen welke klachten de buurvrouw over haar heeft ingediend, zodat ze deze eventueel kan weerleggen.

► Klacht 17.08.672

Een huurder heeft diverse klachten over zijn woning die voornamelijk te maken hebben met de isolatie. Doordat de isolatie zijns inziens onvoldoende is, is er sprake van tocht en geluidsoverlast. De corporatie heeft een huisbezoek afgelegd waarbij er enkele afspraken gemaakt zijn voor werkzaamheden die de corporatie uit zal voeren. Tevens is aangegeven dat de huurder ook zelf het een en ander kan ondernemen, waaronder het isoleren van de binnenzijde van de woning en het uitvoeren van het binnenschilderwerk. De corporatie voert de werkzaamheden uit, echter de huurder niet. Deze wendt zich tot de Commissie. Tijdens de zitting geeft de corporatie aan dat er inderdaad meerdere klachten zijn over het comfort in dit complex. De corporatie is daarom bezig met een onderzoek wat er met deze woningen moet gebeuren. Andere corporaties hebben in deze wijk woningen gerenoveerd of gesloopt. Het onderzoek is nog in volle gang en daarom kan daarover op dit moment nog geen uitspraak worden gedaan. De bedoeling is om binnen twee jaar een plan te ontwikkelen. Huurders zullen hierover geïnformeerd worden. De Commissie verklaart de klacht van de huurder ongegrond, nu de corporatie al de nodige maatregelen genomen heeft en voor het overige kennelijk druk doende is om te onderzoeken wat er met de woningen dient te gebeuren.

► Klacht 17.12.675

Een man beklagt zich bij de Commissie over het feit dat een medewerker van een aannemer die de corporatie voor werkzaamheden had ingeschakeld zich zonder voorafgaande aankondiging of toestemming op zijn dakterras had begeven, waardoor de man hevig geschrokken was. Aangezien het feit zich ruim tweeëneenhalf jaar voor indiening van de klacht had voorgedaan is de klacht op grond van het reglement van de Commissie niet ontvankelijk. De man beklagt zich ook over het feit dat de corporatie geen beterschap heeft beloofd en dus de kans bestaat dat dit in de toekomst nogmaals bij andere huurders zou kunnen gebeuren. Ook dit aspect is niet-ontvankelijk, aangezien de man door dit aspect niet direct in zijn eigen belang geschaad is. Dat laatste is een van de voorwaarden voor behandeling van een klacht bij de Commissie.

► Klacht 17.06.770

Een vrouw heeft door ziekte de berichtgeving omtrent de wijziging in het woningverdeelsysteem gemist. Zij heeft zich daardoor niet tijdig bij de corporatie gemeld om haar inschrijftijd te behouden. De corporatie heeft geweigerd de inschrijftijd in een later stadium alsnog aan te passen. Daarover dient de vrouw een klacht in. Deze klacht wordt door de Commissie niet-ontvankelijk verklaard, omdat de klacht feitelijk over het woningverdeelsysteem gaat en de Commissie niet-ontvankelijk is voor behandeling van klachten over het woningverdeelsysteem.

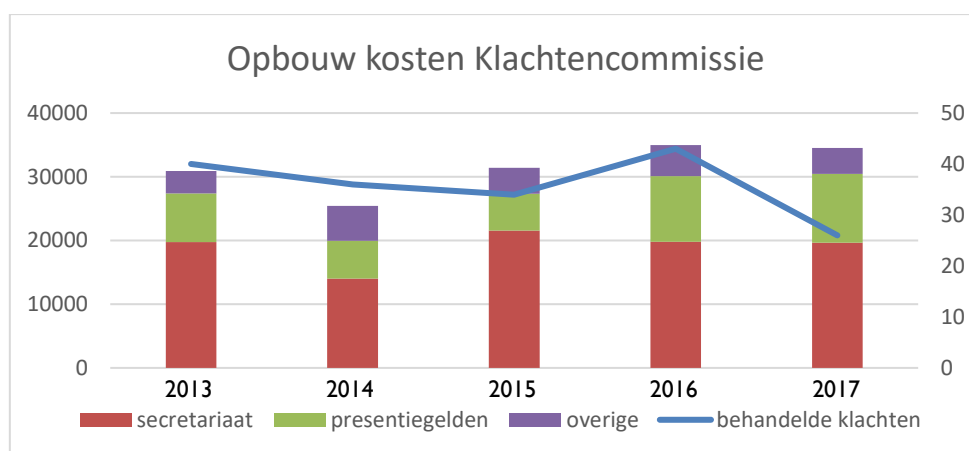
► Klacht 17.11.678

Een ouder echtpaar voelt zich gedupeerd door het nieuwe woningverdeelsysteem. Zij stellen dat jongeren uit het hele land zich nu kunnen vestigen in de regio Nijmegen terwijl er voor oudere inwoners geen mogelijkheid is hun grotere huis te verruilen voor een seniorenappartement. De Commissie verklaart deze klacht niet-ontvankelijk, aangezien zij op grond van haar reglement geen klachten over het woningverdeelsysteem in behandeling mag nemen.

4. ► Financieel

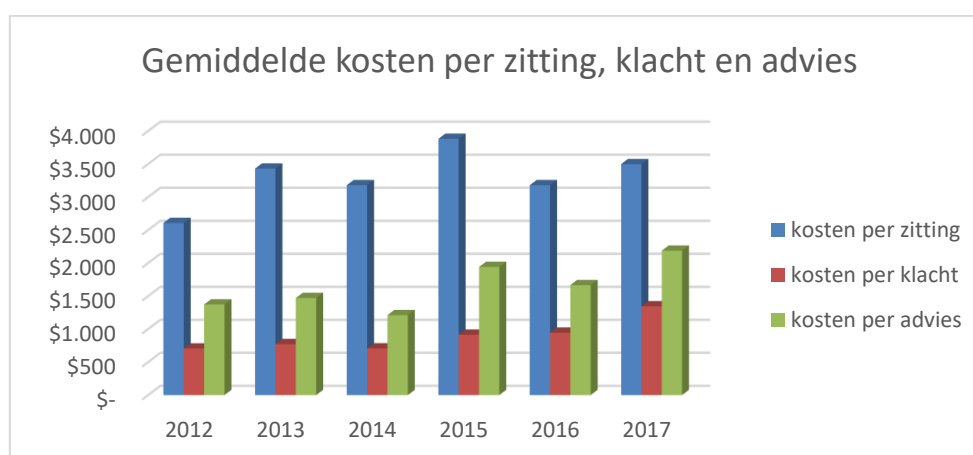
In 2017 heeft de Klachtencommissie € 34.524,18 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 19.654,65. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 10.800,- aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 4.069,53 betroffen onder andere zaalhuur, advertentiekosten, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

Over de afgelopen zes jaar is de opbouw van de kosten in relatie tot het aantal behandelde klachten als volgt:



Terwijl er een flinke daling is in het aantal behandelde klachten zijn de kosten maar weinig gedaald. Voor wat betreft de presentiekosten houdt dit onder andere verband met het feit dat er dit jaar naast de zittingen nog twee overleggen zijn geweest, één intern en één met de corporaties. Daarnaast is er halverwege het jaar een procedure opgestart om een nieuw lid te werven, waar veel tijd in ging zitten.

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



Over het algemeen kan gesteld worden dat klachten minder snel voor een behandeling ter zitting in aanmerking komen omdat de eenvoudiger klachten door de gewijzigde werkwijze vaker door de corporaties zelf opgelost worden. Dat betekent dat de klachten die wel door de Commissie behandeld worden complexer zijn en meer tijd van het secretariaat vragen. Mede daarom is de Commissie blij met de in 2016 al gemaakte keuze om niet meer dan twee klachten per zitting te behandelen.

► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk/ kennelijk ongegrond ingetrokken	gegrond	ongeground	gedeeltelijk gegrond
Klachten ingediend 2016 afgehandeld in 2017						
16.11.637			*			
16.09.647	*			*		
16.10.651	*				*	
16.11.652			*			
16.11.653						*
16.12.654	*				*	
16.12.655	*			*		
Klachten ingediend 2017 afgehandeld in 2017						
17.02.656			*			
17.02.657	*				*	
17.02.658	*				*	
17.02.659	*				*	
17.02.660	*			*		
17.02.661	*			*		
17.02.662	*			*		
17.02.663	*			*		
17.02.664		*				
17.03.666	*			*		
17.05.667	*				*	
17.05.668			*			
17.06.669	*			*		
17.07.670			*			
17.08.671	*				*	
17.08.672	*				*	
17.12.675			*			
17.06.677			*			
17.11.678			*			
Totaal behandeld in 2017	16	1	8	1	8	8
					0	

► 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 woongelegenheden 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 woongelegenheden 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.