



▶ Jaarverslag 2018

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

Met veel plezier presenteer ik u hierbij het jaarverslag 2018 van de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.

Uit dit verslag blijkt dat de in 2017 ingeslagen weg waarbij geprobeerd wordt het aantal te behandelen klachten dat bij de Commissie binnenkomt zo snel en efficiënt mogelijk te behandelen, zijn vruchten afwerpt. Het afgelopen jaar is ingezet op een correcte aanlevering van dossiers door klagers. Hiervoor is een online klachtenformulier gecreëerd, waarbij klagers stapsgewijs hun klacht formuleren en waarbij zij ook deels zelf al kunnen beoordelen of hun klacht al dan niet ontvankelijk is. Dit heeft geleid tot dossiers die door de Commissie beter te beoordelen zijn en daardoor minder tijd van het secretariaat vergen.

Anderzijds wordt er door de ambtelijk secretaris en voorzitter in nauwe onderlinge samenwerking meer inspanning verricht op het vooraf beoordelen van de ontvankelijkheid van een klacht. Ook wordt gekeken of het wellicht mogelijk is klager en corporatie nog voor de zitting tot een vergelijk te laten komen. Hierdoor worden er geen klachten onnodig tijdens een zitting behandeld.

Voordat een klacht in aanmerking komt voor behandeling door de Klachtencommissie moet de klager deze eerst hebben ingediend bij de corporatie en krijgt de corporatie zes weken de tijd om de klacht alsnog zelf af te handelen. De Commissie houdt streng de hand aan deze termijn. Dit biedt de corporaties de mogelijkheid om de klacht alsnog zelf af te handelen. Sommige corporaties maken actief gebruik van deze mogelijkheid terwijl andere nog wel eens lang blijven vasthouden aan een eens ingenomen standpunt. De Commissie meent dat het zinvol zou zijn als corporaties een klacht opnieuw met een frisse blik en wat meer afstand zouden beoordelen. Een veelgehoorde klacht van klagers is dat de medewerker die de klacht veroorzaakt heeft vaak ook degene is die de klacht beoordeelt. Hoewel de Commissie het van harte toejuicht dat de medewerker en klager in eerste instantie proberen een klacht gezamenlijk op te lossen, adviseert zij wel om – als het duidelijk is dat medewerker en klager er samen niet uitkomen - alsnog een leidinggevende naar de klacht te laten kijken. Naar de mening van de Commissie gebeurt dat nu nog te weinig. Dit is een gemiste kans voor de corporatie en een terechte klacht van sommige klagers.

De Klachtencommissie werkt op basis van een reglement. Het reglement dat in 2018 gold is als bijlage bij dit jaarverslag gevoegd. Als gevolg van de nieuwe Woningwet voldeed het reglement niet langer. In 2018 is in goede samenwerking met de aangesloten corporaties gewerkt aan een nieuw reglement dat met ingang van 1 januari 2019 in werking getreden is. Dit reglement biedt onder andere de mogelijkheid om ook klachten over het woningverdeelsysteem te behandelen. Doordat de regionale huisvestingsverordening niet meer van kracht was, hadden klagers al vanaf 2016 geen mogelijkheid meer om klachten over het woonruimteverdeelsysteem aan een onafhankelijke klachtencommissie voor te leggen. De Commissie is zeer verheugd dat zij nu in deze lacune kan voorzien. Het nieuwe reglement is te downloaden via de website van de Commissie: www.kcwregionijmegen.nl.



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 dichterbij 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 2018 was de samenstelling van de commissie als volgt:

- ▶ Mevrouw mr. M.M. Droogleever
onafhankelijk voorzitter
- ▶ 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 heer A.A. van Valkengoed
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 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 (tot 2019) 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.

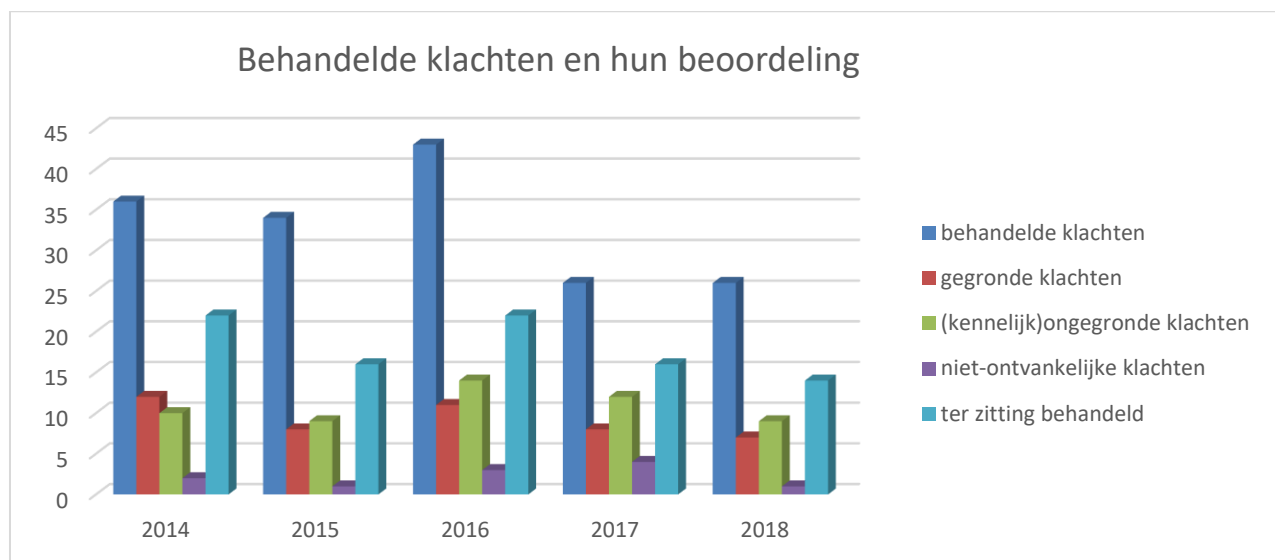
3. ► Behandelde klachten

De commissie kwam in 2018 tien maal bijeen; negen keer voor een zitting en één keer voor een presentatie door enkele corporaties.

In het verslagjaar 2018 zijn in totaal vijftig klachten bij de commissie binnengekomen. Zesentwintig van deze klachten werden daadwerkelijk door de commissie behandeld. Van deze klachten werden er tweeëntwintig in 2018 afgehandeld. De overige vier klachten liepen begin 2019 nog. In 2018 werden tevens vier klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2017. In totaal werden in 2018 dus zesentwintig klachten behandeld. Bij de vierentwintig klachten die niet werden behandeld ging het om klachten die niet ontvankelijk waren omdat ze alleen telefonisch werden ingediend, maar er vervolgens geen schriftelijke klacht volgde, of omdat ze nog niet waren ingediend bij de corporatie zelf of omdat ze betrekking hadden op een verhuurder die niet bij de commissie aangesloten is.

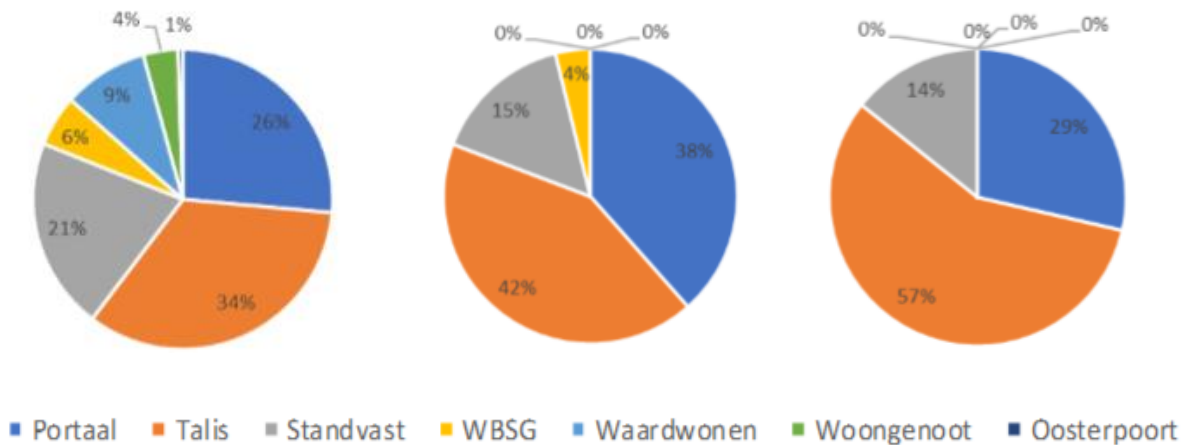
De commissie behandelde veertien klachten ter zitting en bracht in dertien gevallen een advies uit aan de corporatie. Bij één klacht kwamen corporatie en klager ter zitting tot overeenstemming en bevestigde de commissie alleen de ter zitting gemaakte afspraken. Er werden zeven klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en negen ongegrond, waarvan één kennelijk ongegrond, wat inhoudt dat de klacht ongegrond verklaard werd zonder dat er een zitting werd gehouden. Eén klacht werd niet-ontvankelijk verklaard. Vijf klachten werden alsnog intern door de corporatie afgehandeld en drie klachten werden door de klager ingetrokken.

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



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.

Woningbezit per ultimo 2017 Behandelde klachten in 2018 Gegronde klachten 2018



3.1 ► Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2018 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 17.11.673

Kort nadat een vrouw haar nieuwe woning helemaal ingericht heeft treedt er als gevolg van een verstopping in het riool een overstroming op waarbij haar nieuwe laminaatvloer onherstelbaar beschadigd raakt. Een inboedelverzekering heeft mevrouw nog niet afgesloten, waardoor zij zelf voor de schade opdraait. Mevrouw vindt echter dat de corporatie verantwoordelijk is en de schade zou moeten vergoeden, omdat de vorige huurder de verstopping zou hebben veroorzaakt. De corporatie gaat hier niet in mee en verklaart ter zitting dat er bij de vorige huurder nooit problemen waren met het riool. De vrouw neemt het de corporatie verder kwalijk dat zij haar badkamer niet wil renoveren, omdat de vrouw ten tijde van de geplande renovatie om psychische redenen niet in staat was daar aan mee te doen. De corporatie geeft echter aan dat dit een misverstand is. Mevrouw hoeft alleen maar te bellen om een afspraak te maken. De renovatie zal dan alsnog worden uitgevoerd. De commissie verklaart haar klacht ongegrond nu de corporatie in beide klachten niets te verwijten valt.

► Klacht 17.11.674

Twee bewoners uit hetzelfde complex melden zich bij de commissie met klachten over het onderhoud, de schoonmaak en het feit dat de corporatie zonder overleg een fietsenstalling en een hek verplaatst heeft. Daarnaast hebben ze meer in algemene zin klachten over de wijze waarop de corporatie communiceert. Ter zitting geeft de corporatie toe dat het soms inderdaad te lang heeft geduurd voordat de corporatie reageerde op vragen en verzoeken van de huurders. Dit heeft te maken gehad met ziekte en vakantie van medewerkers, maar had niettemin beter gemoeten. Wat het onderhoud betreft is met de bewoners een ronde door het gebouw gemaakt waarbij een aantal punten zijn geïnventariseerd die zullen worden opgelost. Soms gaat daar wat tijd overheen omdat er bijvoorbeeld een offerte moet

worden opgevraagd. Ook komt het voor dat de bewoners hogere eisen stellen aan de mate van schoonmaak en onderhoud dan de corporatie. Tijdens de zitting blijkt bovendien dat een kwart van de woningen in het complex inmiddels verkocht is en dat er daarom inmiddels een VvE is opgericht, waar de corporatie ook lid van is. Dit betekent dat de corporatie voor wat betreft het onderhoud van gemeenschappelijke zaken overleg moet plegen met de VvE. De klagers zijn van mening dat de corporatie dit argument aangrijpt om zaken te vertragen. Voor wat betreft het verplaatsen van het hek en het fietsenrek blijkt dat de corporatie hierover wel zou willen overleggen met een formele bewonerscommissie, maar die blijkt er niet te zijn. Wel zijn er twee informele bewonerscommissies, waarvan de klagers er één vormen, die het onderling niet eens kunnen worden. De commissie constateert dat de klacht over de communicatie weliswaar gegrond is, maar de klachten over het onderhoud, de schoonmaak en het verplaatsen van het hek en de fietsenstalling niet. Wat die klachten betreft is er meer sprake van verschil van inzicht. Zo lang er geen formele bewonerscommissie is, behoeft de corporatie daarover geen overleg te voeren met individuele bewoners.

► Klacht 17.12.676

Twee oudere bewoners van een complex ervaren veel overlast van hun burens die niet alleen zelf twee herdershonden hebben, maar geregeld ook bij hen thuis voor meerdere herdershonden van anderen zorgen. De honden blaffen veel en springen in de lift ook tegen de bewoners op. Die voelen zich daardoor geïntimideerd. De bewoners hebben de corporatie meerdere malen gevraagd op te treden, maar hebben de indruk dat dit niet gebeurt. Gedurende de looptijd van hun klachtenbehandeling wordt de overlast echter aanmerkelijk minder. Uit contact van de ambtelijk secretaris met de corporatie blijkt dat de corporatie wel degelijk maatregelen heeft genomen, maar vergeten is de bewoners daarover te informeren. Afgesproken wordt dat de bewoners voortaan rechtstreeks contact onderhouden met een vast aanspreekpunt bij de corporatie, zodat snel actie kan worden genomen als de overlast zich onverhoopt opnieuw voordoet. De commissie hoeft derhalve geen uitspraak meer te doen.

► Klacht 17.12.679

Een oudere heer is zeer verbolgen over het feit dat de corporatie het overlijden van zijn partner administratief niet goed verwerkt heeft, zodat zijn inschrijving bij Entree niet klopt. Hij heeft hier meerdere malen contact over gezocht, maar de inschrijving bleef toch op naam van zijn overleden partner staan. Meneer denkt dat hij hierdoor een woning die hij graag wilde aan zijn neus voorbij is gegaan. Hij wilde deze woning zo graag omdat die vlakbij de woning van zijn broer gelegen is en hij van zijn broer mantelzorg nodig heeft. Navraag door de ambtelijk secretaris bij de corporatie leert dat meneer hoe dan ook niet voor deze woning in aanmerking was gekomen aangezien hij daarvoor onvoldoende meettijd heeft en ook geen urgentie. Omdat de indruk bestaat dat meneer eigenlijk gebaat zou zijn bij een urgentieaanvraag, wordt door de corporatie een afspraak met hem gemaakt om hem te helpen die urgentieaanvraag in te dienen. De klager is hiermee geholpen en acht zijn klacht hiermee voldoende afgehandeld. Een zitting is daarom niet nodig en de commissie sluit het dossier zonder uitspraak te doen.

► Klacht 18.01.680

Wat een simpele vervanging van een brandgevaarlijk plafonnetje van zachtboard zou moeten zijn blijkt ter plekke anders uit te pakken. De werkzaamheden duren veel langer dan aanvankelijk gepland en brengen daardoor meer overlast met zich mee. De huurster wil daarom een huurcompensatie van de corporatie ontvangen, maar deze weigert dit. In een brief aan huurster en commissie legt de corporatie uit wat er aan de hand is geweest. Boven het plafond van zachtboard bleek niet een houten vloer van de bovenwoning te liggen, maar een betonnen vloer met metalen liggers. Toen dit geconstateerd werd is een bouwtechnisch ingenieur ingeschakeld om risico's te voorkomen. Op advies van die ingenieur is een extra balk aangebracht. Deze moest besteld worden en met een lift de woning in worden getild. Om de overlast voor de bewoonster te beperken is voor haar een container besteld waarin zij haar spullen kon opslaan gedurende de werkzaamheden. Ook is de huurster aangeboden om haar te helpen haar spullen in de container te zetten. Omdat het plafond toch openlag zijn meteen nieuwe elektradraden getrokken en zijn de opbouwschakelaars vervangen door inbouwschakelaars. Ook is de scheiding tussen woonkamer en slaapkamer meteen afgewerkt met gipsplaten. De werkzaamheden hebben al met al een week geduurd. De vrouw neemt kennis van de brief en vindt niet dat haar klacht daarmee afdoende behandeld is, maar zij wenst ook geen zitting omdat dit haar te veel tijd kost. De commissie sluit het dossier zonder een uitspraak te doen.

► Klacht 18.02.681

Als een oudere dame verhuist naar een verzorgingshuis nemen haar kinderen de verhuizing en de oplevering van de huurwoning voor hun rekening. Bij de voorinspectie geeft de woningopzichter aan welke werkzaamheden er nog verricht moeten worden. Tevens rekent hij de zoon van de huurster voor dat de kosten € 1.500,- zullen bedragen als de corporatie deze werkzaamheden moet uitvoeren. De zoon gaat vervolgens samen met een extern bedrijf aan de slag en gaat ervan uit dat hij alle punten afgewerkt heeft. Echter, bij de eindinspectie krijgt hij te horen dat de woning 'niet schoon genoeg' is en dat er nog € 435,60 dient te worden betaald voor schoonmaakwerkzaamheden. De zoon voelt zich overrompeld en onder druk gezet, maar hij tekent het opleveringsrapport toch maar, omdat hij bang is dat de huur anders nog een maand extra doorloopt. De dochter van de huurster is het echter helemaal niet eens met de gang van zaken en tekent schriftelijk bezwaar aan. Zij vindt het vooral vreemd dat de woning niet schoon genoeg bevonden is, terwijl er direct na het vertrek van de huurster een grondige renovatie werd uitgevoerd. Tevens verzoekt zij om een specificatie van de gemaakte kosten. Er gaan enkele weken voorbij voordat de dochter een reactie krijgt. Die reactie houdt alleen maar in dat de corporatie bij haar standpunt blijft. Een specificatie wordt niet verstrekt. Echter nog voordat de reactie op haar bezwaar verzonden wordt heeft de corporatie de incasso van de kosten al uit handen gegeven aan een incassobureau. De dochter probeert diverse malen in contact te komen met de medewerker bij de corporatie die het incassobureau aanstuurt, maar deze weigert haar te woord te staan. Dan dient de vrouw een klacht in bij de commissie. De commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie de huurster de kosten kwijt te schelden en de incassoprocedure in te trekken. Daarbij neemt zij de volgende punten in overweging:

- Het is onduidelijk welke normen de corporatie aanhoudt voor oplevering van de woning. Op de website wordt 'leeg en schoon' vermeld, terwijl de woningopzichter als norm 'spic en span' aanhoudt. De huurder kan op deze manier niet weten wat er van hem verwacht wordt.
- Er is een schoonmaakbedrijf ingezet om de keuken en badkamer schoon te maken terwijl die kort daarna gesloopt werden. De huurster is zo onnodig op kosten gejaagd.
- De opzichter stelt dat de woning niet schoon genoeg was, maar heeft geen foto's gemaakt waarmee hij dit standpunt kon onderbouwen, terwijl de dochter van de huurster wel foto's had van de staat van de woning bij oplevering.
- De opzichter heeft ter zitting aangegeven dat een huurder enkele dagen respijt kan krijgen als bij de eindinspectie blijkt dat de woning onverhoopt toch nog niet aan de normen voldoet. De woningopzichter heeft deze mogelijkheid echter niet aan de zoon aangeboden.
- Er werd een incassobureau ingeschakeld nog voordat een schriftelijk bezwaar van de dochter van de huurster behandeld was, terwijl dat bezwaarschrift op dat moment al enkele weken in het bezit van de corporatie was.
- De dochter van huurster heeft verschillende keren geprobeerd in contact te komen met een medewerker van de corporatie die over de incassoprocedure ging, maar deze weigerde haar te woord te staan. Dit veroorzaakte veel onnodige angst en stress bij de huurster.

► Klacht 18.02.682

Een huurster dient een klacht in over overlast die haar buurman zou veroorzaken. Zij vindt dat de corporatie daar niet voldoende aan doet. Uit het dossier dat de commissie van de corporatie ontvangt blijkt echter dat een corporatiemedewerker diverse pogingen heeft gedaan om met mevrouw over deze klacht in gesprek te komen. De medewerker werd daarbij door de huurster zo grof bejegend dat het niet tot een gesprek kon komen. Ook de door de corporatie aangeboden buurtbemiddeling werd door de huurster geweigerd. Op grond van het feit dat de huurster zelf kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om mee te werken aan een oplossing, heeft de commissie haar klacht kennelijk ongegrond verklaard.

► Klacht 18.03.683

Een dame die in een seniorencomplex woont ziet haar woonomgeving veranderen als het complex ook opengesteld wordt voor jongeren. Ze ervaart daar de nodige overlast van, maar wordt pas echt boos als het appartement onder haar gerenoveerd wordt, wat met een hels kabaal gepaard gaat gedurende de hele dag. Wat haar vooral steekt is dat de corporatie deze renovatie niet tijdig heeft aangekondigd. In plaats daarvan treft ze de dag ervoor alleen een aankondiging aan middels een briefje op de algemene toegangsdeur. Aan de ambtelijk secretaris geeft de bewoonster aan dat zij wil dat de corporatie dit soort werkzaamheden voortaan minimaal één week van tevoren schriftelijk aankondigt. De ambtelijk secretaris onderzoekt of bij de corporatie ruimte is om zo'n toezegging te doen, zodat de klacht zonder zitting kan worden opgelost. De corporatie geeft aan actie te zullen nemen. Die actie volgt doordat de aannemer bij de bewoonster langs gaat met excuses, een bos bloemen en de belofte dat dit soort werkzaamheden voortaan tijdig zullen worden aangekondigd. Mevrouw vindt dit een mooie stap, maar vindt niet dat haar klacht hiermee is opgelost. Zij wil dat de belofte niet van de aannemer maar van de corporatie komt. Niettemin wenst zij geen verdere behandeling van haar klacht door de commissie. Zij heeft inmiddels een andere woning gevonden en wil de zaak laten rusten.

► Klacht 18.03.684

Een huurder klaagt al ruim anderhalf jaar bij zijn corporatie dat regenwater op de galerij niet goed wegloopt, waardoor de galerij tijdens en na regenbuien steeds blank staat. Hij heeft er minimaal 18 keer contact over opgenomen, maar de reactie van de corporatie is minimaal. Er komt weliswaar iemand van de corporatie kijken en later wordt ook een extern bedrijf ingeschakeld, maar de huurder krijgt te horen dat er niets aan het probleem te doen is, waarna het lang stil blijft. De huurder wil hier geen genoeg mee nemen en dient een klacht in bij de commissie. Daarna lost de corporatie het technische probleem alsnog op. De huurder wil zijn klacht echter handhaven, omdat de communicatie van de kant van de corporatie ernstig te wensen over heeft gelaten. De commissie geeft hem daarin gelijk, verklaart zijn klacht gegrond en adviseert de corporatie de klager excuses aan te bieden en wellicht een bloemetje voor de overlast.

► Klacht 18.03.685

Het is al weer tien jaar geleden dat aan een bewoonster een renovatie van keuken en badkamer werd aangeboden. De keuken is op dat moment twintig jaar oud en de vrouw, die net naar de woning verhuisd is, besluit alleen de badkamer te laten renoveren, omdat een gelijktijdig renovatie van zowel de badkamer als de keuken in een huis met twee jonge kinderen haar op dat moment niet haalbaar lijkt. Echter tien jaar later is de keuken wat haar betreft echt aan zijn einde. Ze vraagt de corporatie de keuken alsnog te vervangen. Er komt een monteur kijken die constateert dat de keuken zwaar verouderd en beschadigd is en dat het aanrechtblad niet meer goed schoon te maken is. Toch krijgt de vrouw kort daarna te horen dat de keuken niet zal worden vervangen, omdat hij technisch nog voldoet. Ze dient hierover een klacht in bij de corporatie maar krijgt als reactie alleen maar een korte bevestiging dat de keuken inderdaad niet vervangen wordt. Er wordt niet inhoudelijk op haar bezwaar ingegaan. De vrouw voelt zich laks en tactloos behandeld en dient een klacht in bij de commissie. Tijdens een zitting legt de corporatie uit dat het beleid is veranderd. Uit kostenoverwegingen worden keukens alleen nog maar bij renovatierondes vervangen en niet 'op afroep'. Indien het aanrechtblad inderdaad niet meer voldoet, zal dat worden vervangen, echter niet de gehele keuken. Mevrouw legt nogmaals uit hoe zij zich behandeld voelt, te meer daar zij een trouwe huurder is, die haar woning netjes onderhoudt en heeft opgeknapt. Om haar heen ziet ze dat in haar wijk mensen hun woning vernielen of er een hennepkwekerij in vestigen. Als die huurders vertrekken wordt de gehele woning gerenoveerd. Zij ervaart dit als zeer onrechtvaardig. Bij navraag door de commissie blijkt dat de vrouw tien jaar geleden niet door de corporatie verteld is dat zij tot een volgende renovatieronde zou moeten wachten als zij op dat moment niet meedeed aan de renovatieronde. De commissie oordeelt dat de communicatie van de corporatie inderdaad veel te kort door de bocht is geweest. Mevrouw is niet geïnformeerd over de consequenties van het niet meedoen aan de renovatie die tien jaar geleden plaatsvond. Haar verzoek om een nieuwe keuken is afgewezen zonder dat zij gewezen is op de optie om het keukenblad te laten vervangen. Bovendien vraagt de commissie zich af hoe zinvol het is een keukenblad van een keuken te vervangen die ruim dertig jaar oud is en op de niet al te lange termijn waarschijnlijk toch in zijn geheel vervangen moet worden. De commissie verklaart haar klacht derhalve gegrond en adviseert de corporatie de keuken alsnog te vervangen en huurders voortaan te informeren over de consequenties van het niet meedoen aan een renovatieronde.

► Klacht 18.03.686

Een man dient een klacht in namens zijn ouders. Zijn moeder wilde op een gegeven moment verhuizen. Zij heeft op een woning gereageerd die zij toegewezen kreeg. Zij tekende voor aanvaarding en nam de sleutel in ontvangst, maar kreeg spijt omdat haar echtgenoot het er niet mee eens was en niet wilde verhuizen. Omdat mevrouw de woning al aanvaard had, brengt de corporatie haar een deel van de maandhuur in rekening. Mevrouw is het daar niet mee eens. De commissie wil de klacht aanvankelijk niet in behandeling nemen omdat het erop lijkt dat deze meer dan een jaar geleden ontstaan is en de klacht dan volgens het reglement niet-ontvankelijk is. De man meldt dat de klacht minder dan een jaar geleden is ontstaan, maar dat de corporatie hem inmiddels in het gelijk heeft gesteld. Het dossier wordt daarop gesloten.

► Klacht 18.04.687

Een jongeman richt zich tot de commissie, omdat hij vindt dat er sprake is van geluidsoverlast in het complex waar hij woont en dat de corporatie daar te weinig aan doet. Ter zitting blijkt dat de jongeman in een complex woont dat bestaat uit appartementen met één slaapkamer. Daarom wonen er veel jongeren en is het verloop vrij hoog. Het leefgedrag is er dientengevolge ook wat luidruchtiger dan gemiddeld. Omdat meerdere bewoners klachten over geluidsoverlast hadden, heeft de corporatie een adviesbureau ingeschakeld. Dit adviesbureau is nagegaan of de liftschacht eventueel als klankkast zou werken en op die manier de leefgeluiden zou versterken. Dit bleek echter niet het geval. Verder heeft de corporatie buurtbemiddeling ingeschakeld, want de jongeman had klachten over zijn burens, maar zijn burens ook over hem en in beide gevallen ging het niet om overlast maar om leefgeluiden. Echter de jongeman stelde zich zowel richting buurtbemiddeling als de corporatie en zijn burens intimiderend op. De corporatie stelde daarom een brief op over de omgangsvormen die gehanteerd moeten worden. De corporatie is nog steeds bereid met de jongeman in gesprek te gaan, echter deze brief dient dan wel voor akkoord ondertekend aan de corporatie geretourneerd te worden. De commissie constateert dat de corporatie adequaat heeft gehandeld door zowel het adviesbureau als buurtbemiddeling in te schakelen. Wat de commissie betreft doet de jongeman er goed aan de brief te ondertekenen en samen met de corporatie te bekijken in hoeverre de leefgeluiden binnen de perken gehouden kunnen worden. De jongeman kan zich daarin vinden en kondigt aan de brief te zullen ondertekenen.

► Klacht 18.05.689

De bewoner van een appartement ervaart veel overlast van zijn benedenbuurman. Deze benedenbuurman heeft een ander levensritme en de bewoner heeft daar last van. Gezien het vele nachtelijke bezoek dat de benedenbuurman ontvangt en het feit dat hij wiet rookt, verdenkt de bewoner de benedenbuurman ervan dat hij een drugsdealer is. Hij stuurt vele brieven naar de woningcorporatie, maar de corporatie reageert niet op alle brieven en de bewoner voelt zich daardoor onvoldoende serieus genomen. De corporatie verwijst hem naar buurtbemiddeling, terwijl eerder al is gebleken dat de benedenbuurman daar niet aan mee wil werken. Ter zitting blijkt dat de corporatie weliswaar niet op alle brieven van de bewoner heeft gereageerd, maar ondertussen wel degelijk actie heeft ondernomen. Dit omdat de corporatie drugsoverlast zeer serieus neemt. Er is een buurtonderzoek gedaan en er is bij de politie geïnformeerd, maar uit dat onderzoek is geen enkele aanwijzing gekomen dat de benedenbuurman drugs deelt. De corporatie heeft ook met de benedenbuurman zelf gesproken. Deze herkent zich niet in het beeld dat de bewoner van hem schetst en geeft daarnaast aan zelf ook overlast van deze bewoner te ervaren. De commissie verklaart de klacht van de bewoner ongegrond omdat deze niet met feiten gestaafd kan worden en omdat tijdens de zitting is gebleken dat de corporatie de zaak wel degelijk grondig onderzocht heeft. Hoewel de commissie begrijpt dat het, gezien de vele brieven die de bewoner heeft gestuurd, voor de corporatie niet mogelijk is daar steeds in detail op te reageren, adviseert zij de corporatie toch alert te blijven op signalen die de bewoner afgeeft en bijvoorbeeld halfjaarlijks een door hem bij te houden overlastlogboek met hem door te nemen.

▶ Klacht 18.06.690

Een man bewoont een woning waaraan zijn ouders in het verre verleden zelf een nieuwe pui hebben aangebracht. De pui is inmiddels in zeer slechte staat en de man wil dat de corporatie deze opknapt. De corporatie wil dat wel doen, maar niet kosteloos, omdat de pui door de ouders van de man zelf aangebracht is. De corporatie stelt daarom voor dat zij de pui en de bijbehorende bijkeuken van de man overnemen, opknappen en voortaan onderhouden, maar dan brengen zij daar wel eenmalige kosten voor in rekening en moet de man daarnaast een maandelijkse huurverhoging betalen. De man wil dit niet. Nadat hij een klacht indient bij de commissie doet de corporatie hem nogmaals een voorstel, waarbij hij geen eenmalige kosten hoeft te dragen en de huurverhoging € 65,- bedraagt. Een groot deel van deze huurverhoging, te weten € 40,-, zal worden gecompenseerd door de huurtoeslag. De man gaat hier nog steeds niet mee akkoord en hij wil ook niet meer dat de commissie de klacht verder behandelt, omdat hij de kosten voor het vervoer naar de zitting niet wil betalen. De commissie sluit daarop het dossier.

▶ Klacht 18.06.691

Een vrouw klaagt over het feit dat de balkons in het complex waarin zij woont waterdoorlatend zijn. Als het regent wordt haar balkon dus nat van water dat door het balkon van de bovenburen naar beneden druipt. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard omdat mevrouw deze klacht in 2011 ook al heeft ingediend en de commissie volgens haar reglement niet twee keer een klacht over hetzelfde kan behandelen. In eerste instantie werd de klacht overigens ongegrond verklaard. De waterdoorlatende balkons zijn geen constructiefout. In het ontwerp van de woningen is bewust gekozen voor balkons bestaande uit houten delen. Op dit ontwerp is de bouwvergunning afgegeven en de corporatie mag dit dus niet eens zo maar aanpassen. Daarnaast is een aanpassing in financiële zin niet haalbaar.

▶ Klacht 18.07.693

Een man en een vrouw zijn dringend op zoek naar een nieuwe woning. Wanneer ze uitgenodigd worden om een woning te bezichtigen regelen ze dan ook een oppas, nemen ze een vrije dag en maken vast de papieren in orde. Echter als ze ter plaatse komen, is er niemand van de woningcorporatie aanwezig. Een telefoontje naar de corporatie wijst uit dat de bezichtiging al twee dagen daarvoor heeft plaatsgevonden. De corporatie heeft de bezichtigingsdatum gewijzigd en de genodigden daarover per e-mail geïnformeerd. Deze mail hebben de man en vrouw echter niet ontvangen. Zij zijn zeer teleurgesteld en dienen een klacht in bij de corporatie. Deze reageert met de mededeling dat de mail wel degelijk verstuurd is en dat de man en vrouw uiteindelijk toch niet voor de woning in aanmerking zouden zijn gekomen, omdat een woningzoekende, die net een plaats boven hen op de ranglijst stond, de woning geaccepteerd heeft. De man en vrouw willen hier geen genoegen mee nemen, vooral niet omdat zij vinden dat de corporatie weinig begrip toont voor hun situatie en hen snauwerig bejegent. Ter zitting blijkt dat er weliswaar een mail is verstuurd door de corporatie, maar dat deze verzuimd heeft te controleren of de mail ook daadwerkelijk aangekomen en gelezen is. De corporatiemedewerkers geven aan dat zij zo veel mail verzenden in het kader van bezichtigingen dat het onmogelijk voor hen is van al die mail te controleren of hij aangekomen is. Daar heeft de commissie wel begrip voor, maar zij meent dat in dit geval de ontvangst van de mail wel even gecontroleerd had moeten worden. Immers de corporatie had aanvankelijk een verkeerde datum gecommuniceerd en heeft deze fout kort voor de bezichtiging geprobeerd te herstellen. In zo'n geval is wat de commissie betreft extra zorgvuldigheid geboden. De commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie haar werkwijzen in dit soort situaties aan te passen.

▶ Klacht 18.07.694

Een hoog-sensitieve vrouw ondervindt veel overlast van de badkamerrenovaties die in het complex waar zij woont worden uitgevoerd. Daarbij wordt nu ook de buitenschil van het complex gerenoveerd. Dit alles gaat met veel lawaai gepaard waar zij horendol van wordt. Zij verwijt de corporatie dat deze niet van tevoren heeft aangegeven dat deze renovaties op stapel stonden, want zij heeft expliciet gevraagd of er geluidsoverlast te verwachten was, aangezien zij daar niet tegen kan. Daarnaast ervaart de vrouw overlast van haar burens. Een buurman zou boos zijn omdat zij zijn avances heeft afgewezen en heeft daarna de overige burens tegen haar opgestookt. Ter zitting blijkt dat de corporatie op het moment dat mevrouw de woning accepteerde nog niet wist dat er een grootschalige renovatie van de buitenschil zou plaatsvinden. Deze renovatie gaat inderdaad gepaard met geluidsoverlast, maar is inmiddels bijna afgerond en de huurder krijgt er wel een veel comfortabeler en energiezuiniger woning voor terug. Bovendien heeft zij een tijdje

in een uitrustwoning kunnen verblijven en is de corporatie diverse keren met mevrouw in gesprek gegaan om te bezien in hoeverre zij de overlast voor haar kon beperken. Over de badkamers meldt de corporatie dat oude badkamers in het complex worden gerenoveerd als de zittende huurder vertrekt. De afgelopen jaren zijn er zo vier badkamers gerenoveerd en er zijn er nu nog drie te gaan. Voor de conflicten met de burens heeft de corporatie buurtbemiddeling ingeschakeld. Alles overziend komt de commissie tot de conclusie dat de corporatie zich voldoende ingespannen heeft om de overlast te beperken en mevrouw tegemoet te komen. Een renovatie gaat nu eenmaal gepaard met overlast. Een huurder moet dat voor lief nemen, maar krijgt er wel een betere woning voor terug. Dat mevrouw hoog-sensitief is, is iets waar de corporatie maar in beperkte mate rekening mee kan houden. De commissie verklaart de klacht ongegrond, maar adviseert de corporatie wel om met mevrouw in gesprek te blijven en haar een vaste contactpersoon te geven, zodat de communicatie soepel kan verlopen.

▶ Klacht 18.07.695

De nieuwe toiletbril, die de corporatie heeft geplaatst, heeft volgens een huurder een hard randje, waardoor zijn billen pijn doen als hij erop zit. De corporatie wil de bril niet vervangen, dus dient de man een klacht in bij de commissie. De man zelf verschijnt niet ter zitting, maar de corporatiemedewerker wel. Hij legt uit dat de corporatie slechts twee modellen toiletbrillen plaatst, afhankelijk van met model toiletpot. Over beide modellen zijn nooit klachten. Zorgvuldigheidshalve is er nog een onderhoudsmedewerker bij de huurder thuis geweest om de bril te bekijken. Hij zag geen bijzonderheden, maar heeft voor de zekerheid nog even een schuurpapiertje over de bril gehaald. De commissie verklaart de klacht ongegrond en adviseert de huurder zelf een nieuwe bril aan te schaffen. Als hij de huidige bril bewaart kan hij de zelf aangeschafte bril meenemen wanneer hij de huur opzegt.

▶ Klacht 18.08.696

Een zeer slechtzinnige vrouw heeft nog meer last dan de overige bewoners in haar complex van de renovatie die er gaande is. Zij kan zich, doordat de aannemer hier en der materialen op de galerijen heeft geplaatst, niet goed oriënteren en zij kan de hulpmiddelen in verband met haar slechtzinnigheid niet gebruiken vanwege het lawaai. Daarnaast vindt zij dat de corporatie onvoldoende duidelijk communiceert. Een briefje dat op de gezamenlijke voordeur is geplakt, kan zij bijvoorbeeld niet lezen. Tenslotte heeft ze ook veel last van het stof dat de renovatie met zich meebrengt. De commissie realiseert zich dat de vrouw door haar handicap meer overlast van de renovatie ervaart dan de andere bewoners, echter overlast is niet te voorkomen bij een renovatie. De corporatie heeft zich naar de mening van de commissie voldoende ingespannen de bewoners goed te informeren. Zo heeft zij een projectgroep ingericht waarin bewoners konden participeren, is er een brochure uitgegeven en is er gedurende het gehele traject een aanspreekpunt vanuit de aannemer geweest. Dit aanspreekpunt heeft met elke bewoner, ook met de klaagster, een gesprek gevoerd over wat zij nodig hadden. Het lag op de weg van de vrouw om in dit gesprek helder aan te geven waar voor haar de knelpunten zaten. Dat heeft zij niet gedaan. Daarnaast constateert de commissie dat zowel de aannemer als de corporatie zich wel degelijk ingespannen hebben om de vrouw te helpen. De aannemer heeft na een gesprek met de vrouw ervoor gezorgd dat alle materialen steeds aan één zijde van de galerij werden geplaatst en de corporatie heeft aan de vrouw een rustwoning aangeboden in verband met het stof. Van deze mogelijkheid wilde de vrouw echter geen gebruik maken, omdat zij dan haar huisdieren niet kon meenemen. De commissie verklaart de klacht van de vrouw ongegrond, maar merkt wel op dat de corporatie, gezien het feit dat de vrouw een zichtbare handicap heeft, in het individuele gesprek meer had moeten doorvragen naar de problemen die dit met het oog op de renovatie met zich mee zou brengen.

▶ Klacht 18.08.698

Een echtpaar neemt contact op met de woningcorporatie als de woning boven hen vrijkomt. In het verleden hebben ze geluidsoverlast ervaren doordat er in die woning een harde vloer ligt, terwijl dat volgens het eigen beleid van de corporatie niet mag. Toch blijkt later dat de vloer niet vervangen is en dat de woning verhuurd is aan een alleenstaande vrouw met een jong kind en een hond, terwijl de woning op Entree nadrukkelijk geadverteerd is als 'geschikt voor een huurder zonder kinderen'. Het echtpaar is verbijsterd en neemt nogmaals contact op met de corporatie. Zij krijgen het gevoel volstrekt niet serieus genomen te worden door de sociaal beheerder. Die komt vooral voor de belangen van de bovenbuurvrouw op die het niet breed heeft en die een nieuwe vloer niet zou kunnen betalen. Hij verwijst hen

door voor buurtbemiddeling. Herhaaldelijk wijst het echtpaar de corporatie op haar eigen beleid ten aanzien van harde vloeren, maar zonder effect. Het echtpaar dient een klacht in bij de commissie. Terwijl de klacht loopt wordt het overlastprobleem opgelost doordat de bovenbuurvrouw een nieuwe woning aangeboden krijgt en op korte termijn zal verhuizen. Het echtpaar wil de klacht echter handhaven, omdat ze zich geschoffeerd voelen door de handelwijze van de corporatie en ook omdat ze willen voorkomen dat de harde vloer ook bij de volgende huurder weer niet vervangen zal worden. De commissie stelt het echtpaar in het gelijk. De corporatie had haar eigen beleid moeten handhaven en had het probleem niet bij het echtpaar mogen neerleggen door Buurtbemiddeling in te schakelen. De corporatie zegt toe het hardevloerenbeleid dit maal te zullen handhaven en de nu vrijkomende woning met extra aandacht te zullen toewijzen, zodat er niet opnieuw een overlastsituatie ontstaat.

► Klacht 18.10.699

Een vrouw belt met de wachtdienst om haar kapotte kraan te laten repareren en ontvangt daarvoor later een rekening. Zij is het daar niet mee eens, maar komt er met de corporatie niet uit. Zij dient daarover een klacht in bij de commissie die wordt behandeld tijdens een zitting. Tijdens deze zitting blijkt dat de corporatie in het verleden verschillende reparaties heeft moeten uitvoeren omdat de woning door mevrouw en haar kinderen niet op de juiste wijze werd bewoond. Deze reparaties zijn steeds kosteloos uitgevoerd, maar de corporatie heeft in 2016 aan mevrouw aangegeven dat reparaties als gevolg van onjuist gebruik van de woning niet langer kosteloos zouden worden uitgevoerd. Tevens blijkt dat de vrouw ten onrechte de wachtdienst heeft gebeld voor een spoedreparatie. De kapotte kraan zou niet te bedienen en niet af te sluiten zijn, maar dit bleek niet waar te zijn. Bovendien constateert de monteur ter plaatse dat de kraan vernield is door verkeerd gebruik. De commissie verklaart de klacht ongegrond. Mevrouw moet de rekening ad € 369,- alsnog zelf betalen.

► Klacht 18.10.700

Een vrouw vraagt de hulp van de commissie bij een klacht over muizenoverlast. Zij vindt dat de corporatie daar te weinig aan doet. De vrouw dient een schriftelijke klacht in voorzien van foto's. Zij wil dat de commissie de corporatie ofwel maant iets aan de muizenoverlast te doen ofwel dat zij een andere woning toegewezen krijgt. Zij vindt haar huidige woning namelijk niet geschikt voor kinderen. De commissie verzoekt mevrouw de correspondentie met de woningcorporatie over deze kwestie te overleggen. De vrouw zegt hierover te beschikken, maar verzuimt deze aan de commissie toe te zenden. Ook nadat zij tot twee keer toe een herinnering van de commissie ontvangt, reageert de vrouw niet. De commissie sluit daarop het dossier.

► Klacht 18.10.702

Een huurder wendt zich tot de commissie met twee klachten. De eerste betreft de vervanging van zijn kromgetrokken voordeur. De nieuwe deur heeft onnodig lang op zich laten wachten en de huurder wil een schadevergoeding voor zijn beschadigde kokosmat. De commissie verklaart deze klacht gegrond, aangezien het inderdaad te lang duurde voordat de deur vervangen werd. De corporatie voert ter zitting aan dat eerst afgewacht moest worden of de deur nog onder garantie van de aannemer viel, maar omdat al eerder een deur in hetzelfde complex vervangen was, had de corporatie inmiddels kunnen weten dat de deur niet langer onder de garantie viel. De commissie vindt een vergoeding voor de kokosmat niet aan de orde, aangezien niet duidelijk is of de mat is beschadigd doordat de deur niet goed sloot.

De tweede klacht betreft schade aan een berging in een parkeergarage doordat die parkeergarage bij een hoosbui onder water liep. Ter zitting legt de corporatie uit hoe de waterafvoer en het onderhoud daarvan geregeld is. De commissie oordeelt dat op dat punt de corporatie niets te verwijten valt. Wel valt de corporatie te verwijten dat de sleutel van de deur van de technische ruimte niet voorhanden was. De technische ruimte grenst aan de berging van de klager en doordat de technische ruimte vol water stond, bleef dat water gedurende twee dagen vanuit de technische ruimte zijn berging in sijpelen. De commissie acht deze klacht gegrond, maar meent dat ook hier geen schadevergoeding aan de orde is, aangezien de klager niet met foto's of iets dergelijks heeft aangetoond dat er daadwerkelijk sprake van schade was. Wel adviseert de commissie de corporatie om de waterafvoer en het onderhoudsschema nogmaals na te lopen, wat de corporatie doet en waarbij geen bijzonderheden aan het licht komen. Ter zitting gaf de corporatie reeds aan dat de sleutel inmiddels wel bij calamiteiten voorhanden is.

▶ Klacht 18.11.703

Een vrouw dient een klacht in namens haar ouders. Hun keuken is beschadigd en zij willen dat de corporatie een nieuwe plaatst. De opzichter die komt kijken meent dat de keuken nog wel gerepareerd kan worden. Er wordt een monteur gestuurd maar die geeft eenmaal ter plekke aan dat de keuken niet gerepareerd kan worden en vertrekt zonder het werk uit te voeren, aldus de klagers. De lezing van de corporatie is anders. De monteur zou vertrokken zijn omdat hij door de moeder van klagster zou zijn uitgescholden. Klagster ontkent dit, maar was er niet bij. Ter zitting wordt afgesproken dat de opzichter opnieuw een monteur zal sturen, een andere deze keer, en dat deze de werkzaamheden alsnog uit zal voeren. Klagster gaat hiermee akkoord en belooft zelf ter plekke aanwezig te zijn wanneer de reparatie wordt uitgevoerd. De commissie bevestigt de afspraak schriftelijk aan beide partijen en geeft verder geen advies af.

▶ Klacht 18.11.704

Een echtpaar dient een klacht in omdat de corporatie geweigerd heeft hen een woning toe te kennen waarvoor het echtpaar met zijn urgentieverklaring wel in aanmerking kwam. De commissie vraagt de corporatie eerst schriftelijk om een toelichting. Uit de reactie van de corporatie blijkt dat deze de woning wel wil toewijzen, maar dat op grond van wet- en regelgeving niet mag, omdat de vrouw niet beschikt over een zelfstandige verblijfsvergunning. Omdat de corporatie in deze geen keuze heeft gehad is er dus ook geen sprake van verwijtbaar gedrag van de zijde van de corporatie. De commissie verklaart de klacht daarom kennelijk ongegrond. Er wordt geen zitting gehouden.

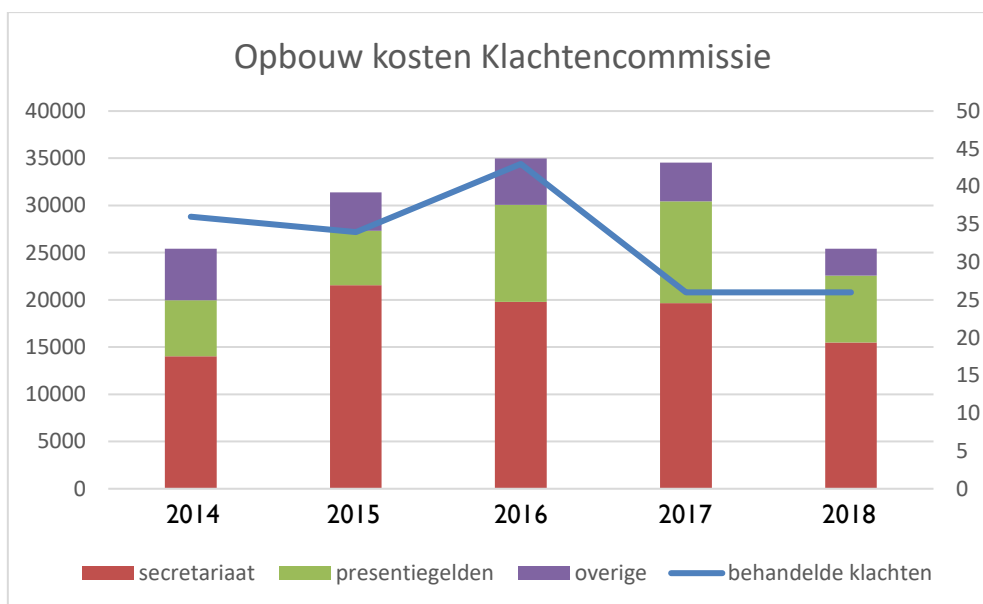
▶ Klacht 18.11.705

Een man en een vrouw willen heel graag verhuizen. Hun huidige woning is te klein geworden, omdat zij inmiddels een zoon hebben gekregen en bovendien ervaren zij veel overlast van buurtgenoten. Zij krijgen een andere woning aangeboden, maar bij controle van hun gegevens blijkt het inkomen dat zij hebben opgegeven niet te kloppen. De woning gaat daarom aan hun neus voorbij. Zij zijn het hier niet mee eens en dienen een klacht in. Tijdens de procedure krijgen zij echter alsnog een andere woning aangeboden, waarbij hun inkomen wel passend is. Zij besluiten te verhuizen en laten de klacht verder rusten. De commissie sluit het dossier.

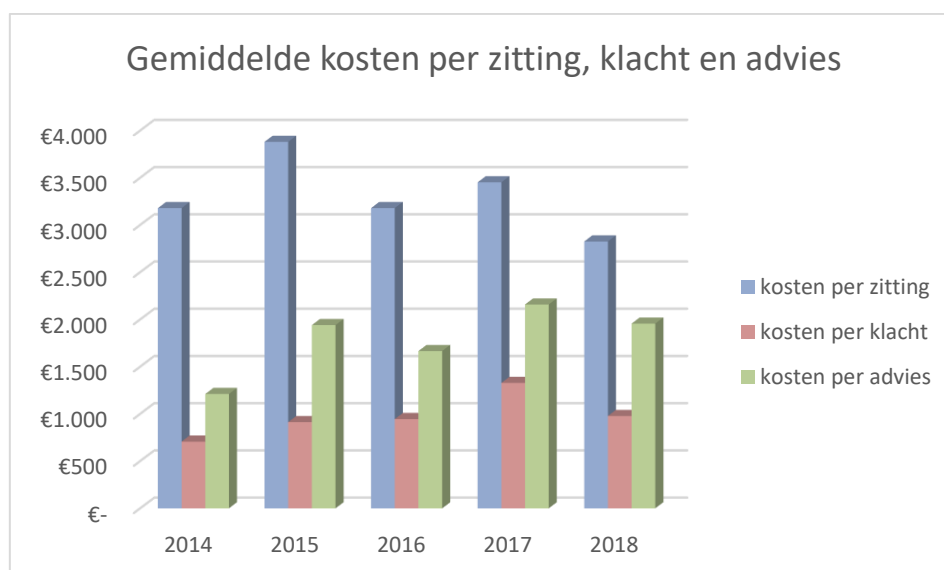
4. ▶ Financieel

In 2018 heeft de Klachtencommissie € 25.427,59 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 15.485,77. De voorzitters en leden van de commissie ontvingen gezamenlijk € 7.100,- aan presentiegelden en reiskostenvergoedingen. De overige kosten ten bedrage van in totaal € 2.841,82 betroffen onder andere zaalhuur, vakliteratuur, telefoonkosten en porti.

In vergelijking met 2017 zijn de kosten flink gedaald, terwijl het aantal behandelde klachten gelijk is gebleven.



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



► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk/ kenmerklijk ongegrond	ingetrokken	gegrond	ongeground	gedeeltelijk gegrond
Ingekomen in 2017, afgehandeld in 2018							
17.11.673	*					*	
17.11.674	*						*
17.12.676		*					
17.12.679		*					
Klachten 2018, afgehandeld in 2018							
18.01.680		*					
18.02.681	*				*		
18.02.682						*	
18.03.683				*			
18.03.684					*		
18.03.685	*				*		
18.03.686		*					
18.04.687	*					*	
18.05.689	*					*	
18.06.690				*			
18.06.691			*				
18.07.693	*				*		
18.07.694	*					*	
18.07.695	*					*	
18.08.696	*					*	
18.09.698	*				*		
18.10.699	*					*	
18.10.700				*			
18.10.702	*				*		
18.11.703	*						
18.11.704						*	
18.11.705		*					
Totaal behandeld in 2018	14	5	1	3	6	9	1

► 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 toegetreden 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.