



▶ Jaarverslag 2019

024 - 3512116
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
3.1	▶ Beschrijving klachten.....	7
4.	▶ Financieel.....	16
	▶ Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten	1
	▶ Bijlage 2: Reglement.....	2

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. ▶ Voorwoord

Met veel plezier presenteer ik u hierbij het jaarverslag 2019 van de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.

Het afgelopen jaar heeft de Commissie volop ingezet op professionalisering. Het eigen professioneel handelen was onderwerp van een training die de Commissie volgde. In die training hebben we niet alleen gekeken naar de juridische kaders waarmee de Commissie te maken heeft. We hebben ook aandacht besteed aan de ‘menselijke’ kant van het Commissiewerk: hoe zorgen we ervoor dat zowel de klager als de corporatiemedewerker tot hun recht komen tijdens een hoorzitting.

Inspiratie voor professionalisering komt soms ook uit onverwachte hoek. Een van de doelen van de Commissie is om met onze adviezen de dienstverlening van de corporaties aan hun huurders te verbeteren. In 2019 ontvingen wij van één van de corporaties een reactie op het advies dat ons aan het denken heeft gezet. Het ging over de communicatie. Deze corporatie liet ons weten dat ze ervoor gekozen had om op zogenaamd BI-niveau met huurders te communiceren. Dat houdt in dat deze corporatie in haar brieven en mails eenvoudig te begrijpen taal gebruikt. Dat is voor de meeste mensen prettig om te lezen. De Commissie is hierdoor geïnspireerd om ook haar eigen taalgebruik onder de loep te nemen en te proberen zo veel mogelijk BI-niveau te gebruiken. De weerslag hiervan vindt u in dit jaarverslag en ook in de adviezen die de Commissie verstrekt.

2019 was ook een jaar van veranderingen. Per 1 januari trad het nieuwe reglement in werking dat we in goede samenwerking met de corporaties hebben opgesteld. Een nieuw reglement was nodig omdat het oude reglement door de nieuwe woningwet niet meer voldeed. Qua samenstelling van de Commissie veranderde er iets in die zin dat de Commissie afscheid heeft genomen van mevrouw drs. A. Bode. Mevrouw Bode heeft met haar kennis de afgelopen jaren een belangrijke bijdrage geleverd aan de Klachtencommissie. Met name haar jarenlange werkervaring bij diverse corporaties leverde voor de Commissie vaak een belangrijke ‘kijk in de keuken’ van de corporaties op. De functie van mevrouw Bode is overgenomen door mevrouw I. Blanken. Mevrouw Blanken is een zogenaamd ‘huurderslid’. Dit betekent dat zij op voordracht van de huurdersvertegenwoordigers is benoemd. Bij de wervingsprocedure hebben vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties dan ook een bepalende rol gespeeld.

Ook bij de aangesloten corporaties veranderde er het een en ander. Per 1 januari sloot Oosterpoort aan bij de Commissie. Woningbouwstichting De Gemeenschap en Standvast Wonen fuseerden per 1 mei 2019 en gingen verder als Woonwaarts. Per 1 januari 2020 zullen we Woonstichting Gendt verwelkomen. Het aantal corporaties komt daarmee per eind 2019 op zes uit en we beginnen 2020 met zeven aangesloten corporaties. Voor de Commissie een uitdaging om met alle corporaties korte lijnen te houden om de behandeling van klachten soepel te laten verlopen. Wij zien de samenwerking met vertrouwen tegemoet.



Mr. M.M. Droogleever-Van Kuijk
Voorzitter

2. ▶ De Klachtencommissie

De Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o. behandelt klachten over de volgende woningcorporaties:

- ▶ Oosterpoort
- ▶ Portaal, vestiging Nijmegen
- ▶ Talis
- ▶ Woonwaarts¹
- ▶ Waardwonen
- ▶ Woongenoot

2.1 ▶ Doel

Het doel van de Commissie is om huurders, ex-huurders en woningzoekenden een laagdrempelige mogelijkheid te geven bezwaar te maken wanneer zij vinden dat hun klacht door de woningcorporatie niet goed wordt afgehandeld. De Commissie streeft ernaar klachten snel maar zorgvuldig af te handelen. Voorwaarden daarvoor zijn een goede bereikbaarheid en heldere procedures.

Het herstel van het vertrouwen tussen corporatie en huurder staat centraal. Als het kan probeert de Commissie door bemiddeling partijen dichter bij elkaar te krijgen.

Waar mogelijk probeert de Commissie verbeterpunten aan te leveren, die de corporaties kunnen gebruiken om hun dienstverlening te verbeteren.

2.2 ▶ Samenstelling

In 2019 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

- | | |
|---|---|
| ▶ Mevrouw mr. M.M. Droogleever
<i>onafhankelijk voorzitter</i> | ▶ Mevrouw E.J. Hol
<i>lid op voordracht van bewonersorganisaties</i> |
| ▶ Mevrouw drs. A. Bode (tot 1 juli 2019)
<i>lid op voordracht van bewonersorganisaties</i> | ▶ De heer A.A. van Valkengoed
<i>lid op voordracht van de woningcorporaties</i> |
| ▶ De heer ing. J. Hesselink
<i>lid op voordracht van de woningcorporaties</i> | ▶ Mevrouw I. Blanken (per 1 juli 2019)
<i>lid op voordracht van bewonersorganisaties</i> |

De Commissie heeft een ambtelijk secretaris: mevrouw drs. K.L.F. Malta.

¹ Per 1 mei 2019 zijn de voormalig aangesloten leden Standvast Wonen en Woningbouwstichting de Gemeenschap gefuseerd tot een nieuwe woningcorporatie onder de naam Woonwaarts. In dit verslag zijn twee klachten over Standvast Wonen die vóór 1 mei 2019 waren ingediend beschouwd als klachten over Woonwaarts.

2.3 ▶ Werkwijze

Klagers moeten hun klacht altijd eerst schriftelijk indienen bij de corporatie en de corporatie vervolgens zes weken de tijd geven om de klacht op te lossen. Is de klacht dan nog niet opgelost, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Commissie.

Soms kan de Commissie een klacht beoordelen door de stukken te bestuderen, die zij ontvangt van de klager en de corporatie. Meestal wordt er ook een zitting ingepland. Tijdens de zitting kunnen zowel de klager als de corporatie hun visie op de klacht geven. Binnen drie weken na de zitting brengt de Commissie dan een advies uit aan de corporatie. In dat advies geeft de Commissie aan of zij de klacht wel of niet gegrond vindt. Als de Commissie de klacht gegrond vindt geeft zij ook aan wat de corporatie zou moeten doen om de klacht alsnog op te lossen.

Af en toe heeft de Commissie behoefte aan extra informatie. Ze kan dan een externe deskundige inschakelen of op huisbezoek gaan.

Het advies van de Commissie is niet bindend. Dat wil zeggen dat de corporatie het niet op hoeft te volgen, maar dan moet de corporatie daar wel goede redenen voor aanvoeren. Het komt maar heel weinig voor dat een advies niet wordt opgevolgd. In dat geval, of als de klager het niet eens is met het advies, dan kan hij of zij naar de rechter of naar de Huurcommissie.

De Commissie wil deugdelijk juridisch advies geven, maar wil vooral tot een redelijke en rechtvaardige oplossing komen. Daarom probeert de Commissie tijdens een zitting regelmatig te bemiddelen tussen de klager en de corporatie.

De Commissie werkt op basis van een reglement. In dat reglement staat onder meer dat de Commissie geen klachten kan behandelen over de hoogte van de huur of servicekosten. Ook klachten over iets wat zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan behandelt de Commissie niet. Verder behandelt de Commissie geen klachten over zaken die bij de rechter, een incassobureau of bij de huurcommissie in behandeling zijn.

Er zijn voor de klager geen kosten verbonden aan een procedure bij de Klachtencommissie.

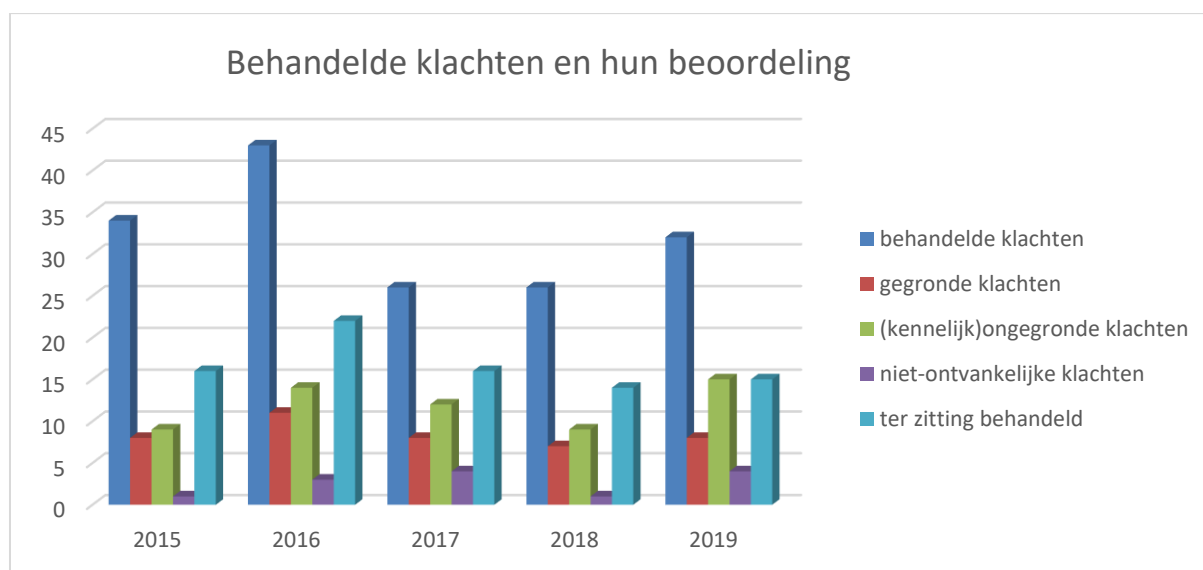
3. ► Behandelde klachten

De Commissie kwam in 2019 tien keer bijeen; negen keer voor een zitting en één keer voor een training.

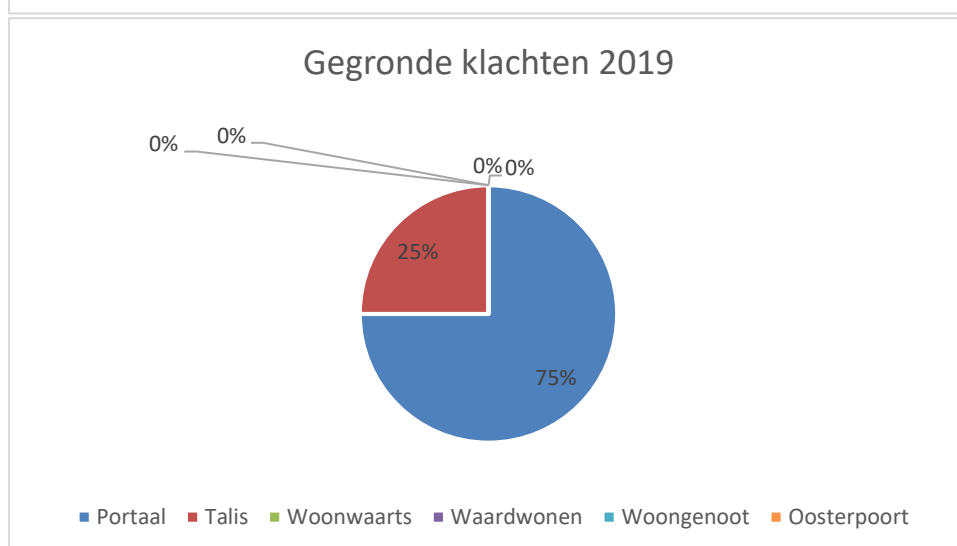
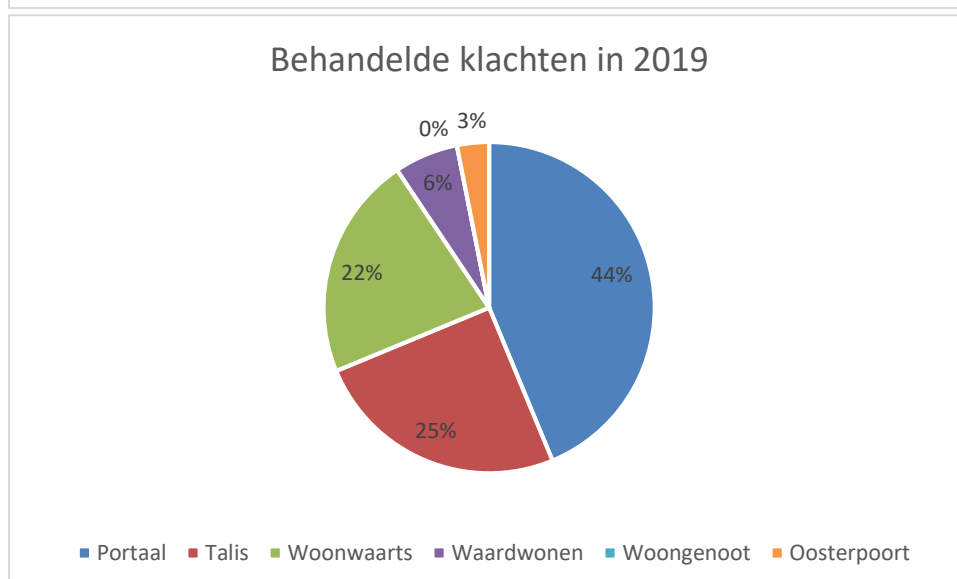
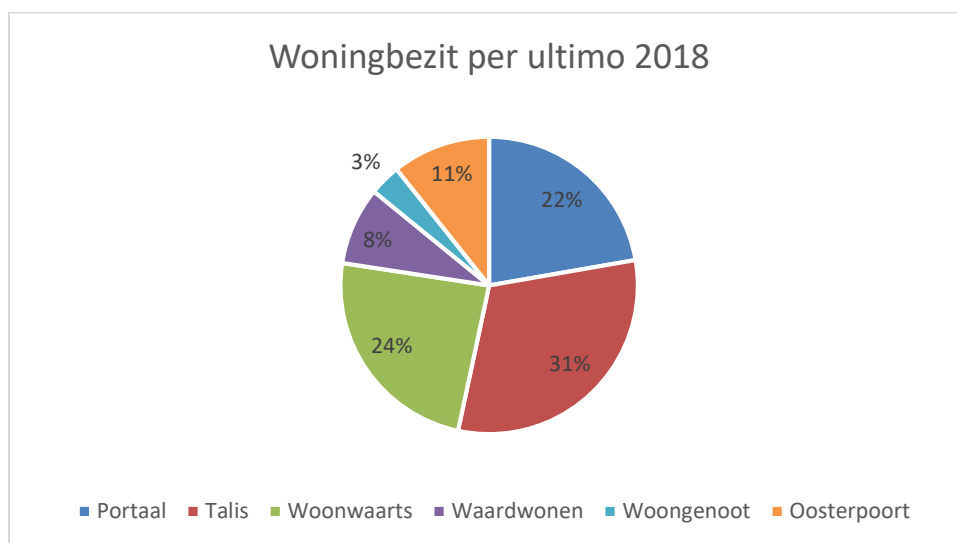
In het verslagjaar 2019 zijn in totaal 49 klachten bij de Commissie binnengekomen. Van deze klachten werden er 31 daadwerkelijk door de Commissie behandeld, waarvan 28 in 2019. De overige drie klachten liepen begin 2020 nog. In 2019 werden ook vier klachten afgehandeld die binnengekomen waren in 2018. In totaal werden in 2019 dus 32 klachten behandeld. Bij de 18 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 18 klachten ter zitting en bracht in 23 gevallen een advies uit aan de corporatie. Er werden acht klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 15 ongegrond, waarvan vier kennelijk ongegrond. Dat betekent dat de klacht ongegrond verklaard werd zonder dat er een zitting werd gehouden. Eén van de acht gegronde klachten werd gegrond verklaard zonder dat er een zitting werd gehouden. Vijf klachten werden niet-ontvankelijk verklaard en vier 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.



3.1 ▶ Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2019 door de Klachtencommissie zijn behandeld. Omwille van de leesbaarheid zijn de beschrijvingen kort gehouden. Daardoor komen soms niet alle nuances van het advies tot uitdrukking.

Een overzicht van de behandelde klachten is als bijlage I opgenomen.

▶ Klacht 18.06.692

Wanneer een huurder reageert op een woning die hij graag wil huren, ontdekt hij dat zijn inschrijftijd korter is dan hij dacht. Volgens hem heeft de corporatie een fout gemaakt. De corporatie had hem namelijk beloofd dat hij na een verhuizing zijn inschrijftijd mocht houden. Dat kwam omdat hij toen moest verhuizen vanwege ernstige burenoverlast. De man verwijt de corporatie dat zij zich niet aan haar belofte gehouden heeft dat hij zijn meettijd mocht behouden. Tijdens de zitting legt de corporatiemedewerker uit dat de corporatie haar belofte wel is nagekomen, maar dat de man na de verhuizing vanwege de overlast, waarbij hij zijn meettijd mocht behouden, nogmaals verhuisd is. Voor die tweede verhuizing gold niet meer dat hij zijn meettijd mocht behouden. De collega-corporatie bij wie de man zijn nieuwe woning huurde had hem daarover ook al een brief gestuurd. In die brief stond vermeld dat de meettijd vanaf het moment van de verhuizing weer opnieuw ging lopen. Ook de corporatie waarover hij klaagt heeft hem zo'n brief gestuurd. De corporatiemedewerker heeft van beide brieven een kopie meegenomen naar de zitting. De huurder ontkent dat hij de brief van de corporatie heeft ontvangen, maar geeft toe dat hij de brief van de collega-corporatie destijds wel heeft ontvangen. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

▶ Klacht 18.07.697

Een huurder dient een klacht in omdat een eerder door de Commissie afgegeven advies niet door de corporatie is opgevolgd. Er was discussie over het energielabel van zijn woning en de Commissie had daarom geadviseerd om een onafhankelijke deskundige in te schakelen. De corporatie koos er aanvankelijk voor het advies niet op te volgen, omdat dat volgens haar niet nodig was. Pas na lange tijd en na zeer veel aandringen van de Commissie werd er alsnog een deskundige ingeschakeld door de corporatie. Maar die deskundige bleek niet onafhankelijk te zijn en in zijn rapportage zaten slordigheidsfouten. De Commissie verklaarde daarom de tweede klacht van de huurder gegrond en besloot zelf een onafhankelijke deskundige in te schakelen. Deze deskundige constateerde dat de huurder gelijk had en dat zijn woning niet een C- maar een D-label had. Conform het al eerder afgegeven advies heeft de Commissie de corporatie geadviseerd de huurder alsnog een huurcompensatie te geven, waarmee de corporatie uiteindelijk akkoord is gegaan.

▶ Klacht 18.10.701

Een vrouw neemt het de corporatie kwalijk dat zij haar een woning geweigerd heeft, omdat haar inkomen niet passend zou zijn. Volgens de vrouw is haar inkomen verkeerd berekend, omdat zij eenmalig een flinke uitkering heeft ontvangen in verband met het pensioen van haar overleden echtgenoot. Maar op de zitting blijkt dat de corporatiemedewerker er alles aan heeft gedaan om te kijken of het inkomen van de vrouw misschien toch passend zou kunnen zijn. Helaas biedt geen enkele van de berekeningen die zij heeft gedaan ruimte om mevrouw de woning toe te kennen. De corporatie is wel bereid mevrouw te blijven helpen een woning naar wens te bemachtigen. De corporatie ziet daarvoor mogelijkheden in het komende jaar, aangezien mevrouw dan een lager inkomen heeft. De Commissie oordeelt dat het de corporatie niet te verwijten is dat mevrouw geen passend inkomen heeft/had voor de door haar gewenste woning. Zij waardeert de inspanningen van de corporatie om mevrouw in de toekomst alsnog aan een woning naar wens te helpen. Zij verklaart de klacht daarom ongegrond.

► Klacht 18.11.706

Een vrouw dient namens haar zus een klacht in over de manier waarop haar nieuwe huurwoning aan haar is opgeleverd. De woning is buitengewoon smerig. Zo zitten er gaten en scheuren in de muur, hangt er een indringende nicotinelucht en zit er op de ramen een nicotine-aanslag die inmiddels tot een stroopachtige substantie verworpen is. Een ventilatierooster is vastgekoekt door vuil. Het bouwbehang op de benedenverdieping zit op verschillende plekken los en komt van de muur af als het geveerd wordt. Van de deuren komt zwart vuil. Het ketelhok is helemaal oranjebruin van de nicotineaanslag en zowel in de woonkamer als op het inpandig balkon zitten lekkageplekken. Bovendien is de toiletruimte enorm vies. De zus ging ervan uit dat de woning na de bezichtiging nog zou worden schoongemaakt. Tijdens de zitting verklaart de woonconsulent echter dat de woning voor de bezichtiging al schoongemaakt was. De Commissie confronteert de woonconsulent met de beschrijving die de corporatie zelf op haar website geeft over hoe een woning bij vertrek moet worden teruggeleverd aan de corporatie. Mede uit foto's van de klagster blijkt dat de woning bepaald niet op die manier aan haar geleverd is. De Commissie oordeelt dat de klacht gegrond is en adviseert de corporatie om klagster één maand huur terug te betalen.

► Klacht 19.01.707

Een ouder echtpaar zegt na 52 jaar de huur van hun woning op. Vervolgens verplicht de corporatie hen om op eigen kosten een boom uit hun achtertuin te verwijderen. Het echtpaar is het daar niet mee eens. De boom stond er al toen zij de woning betrokken en is bovendien de eerste jaren op kosten van de corporatie onderhouden. In de huurovereenkomst van 52 jaar geleden staat ook niets over een onderhoudsplicht voor de boom. Tijdens de zitting vertelt de corporatiemedewerker dat het beleid ten aanzien van het onderhoud van bomen in tuinen van huurders in de loop der jaren is gewijzigd. Maar daarover zijn de huurders destijds niet geïnformeerd. Pas in 2017 ontvangen zij een brief van de corporatie dat de boom is onderzocht en in goede conditie verkeert. In deze brief wordt voor het eerst gemeld dat het onderhoud van de boom voor rekening en verantwoordelijkheid van de huurder komt. Verder staat op de eigen website van de corporatie een tekst dat bomen die niet door huurders zijn gepland eigendom zijn van de corporatie. De Commissie is mede gezien deze tekst van oordeel dat de klacht gegrond is, zeker nu de corporatie haar beleid heeft gewijzigd zonder huurders daarover te informeren.

► Klacht 19.02.708

Een vrouw klaagt bij de Commissie over geluidsoverlast door renovatiewerkzaamheden in de woning naast haar. Zij werkt aan thuis en heeft door de herrie een aantal dagen niet kunnen werken. Daarvoor wil zij een financiële vergoeding. Doordat zij niet van tevoren geïnformeerd was, heeft zij geen rekening kunnen houden met de werkzaamheden. Als zij had geweten wat de planning was, dan had ze daar rekening mee kunnen houden. Zij had dan bijvoorbeeld op andere dagen of op een andere plek kunnen werken. Bovendien heeft de renovatie veel langer geduurd dan de bedoeling was. Zij heeft geprobeerd contact te krijgen met de corporatie, maar dat lukte pas nadat zij het heel vaak geprobeerd had. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat er verschillende keren oponthoud is geweest. Dan kon er niet gewerkt worden. De werkzaamheden zijn dus inderdaad wel over een langere periode uitgesmeerd, maar daartussen zaten ook perioden dat er niet gewerkt werd en er dus ook geen lawaai was. De opzichter vertelt dat het niet gebruikelijk is dat hij burens informeert als een woning gerenoveerd wordt. Dat het voor mevrouw zo moeilijk was om met hem in contact te komen komt waarschijnlijk doordat het callcenter de klacht heeft gekoppeld aan het adres van mevrouw en niet aan het adres van de naastgelegen woning waar de renovatie werd uitgevoerd. De Commissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Aan de ene kant moet een huurder wat overlast voor lief nemen als er een renovatie plaatsvindt. In dit geval is dat naar de mening van de Commissie niet overdreven veel overlast geweest. Daarom hoeft de corporatie ook geen vergoeding te geven. Aan de andere kant had de corporatie wel wat beter kunnen communiceren. Als dat was gebeurd, dan had mevrouw rekening kunnen houden met de werkzaamheden en dan had ze er minder last van gehad. Het callcenter werkt landelijk. De Commissie denkt het callcenter daarom de plaatselijke situatie onvoldoende kent en dat dit de oorzaak is waarom mevrouw zo moeilijk contact kreeg met de opzichter. De Commissie adviseert de corporatie verder om voortaan wel standaard de burens te informeren als zij renovatiewerkzaamheden gaat uitvoeren.

► Klacht 19.02.709

Een huurster heeft moeite met de verbouwing van de burens. Zij hebben binnen twee meter van de erfafscheiding een balkon aan hun woning gebouwd. De vrouw wil daartegen bezwaar maken bij de gemeente, maar dat kan niet omdat zij niet de eigenaar van de woning is. De corporatie vindt het balkon geen reden om bezwaar te maken. De huurster is vooral boos over de manier waarop de corporatie communiceert. Volgens haar reageert de corporatie steeds te laat en niet adequaat. Zij is het er ook niet mee eens dat ze steeds met een medewerker van de corporatie te maken heeft en dat zij niet doordringt tot zijn manager. De corporatie stuurt het complete dossier naar de Commissie door. Daaruit concludeert de Commissie dat de corporatie wel degelijk gereageerd heeft, maar dat de huurster zelf daar soms niet of pas heel laat op reageerde. De klacht is wat dat betreft kennelijk ongegrond. Maar uit het dossier blijkt ook dat de klacht al meer dan twee jaar geleden begonnen is. Dat betekent dat de Commissie hem niet meer kan behandelen. In het reglement van de Commissie staat namelijk dat een klacht binnen een jaar nadat hij is ontstaan moet worden ingediend. De Commissie verklaart de klacht daarom niet-ontvankelijk.

► Klacht 19.02.710

Een echtpaar heeft last van het geluid van de waterval die de burens bij hun vijver hebben geplaatst. Ze begrijpen niet dat de corporatie dit toegestaan heeft. De corporatiemedewerkers leggen op de zitting uit dat zij het geluid dat de waterval maakt niet als objectieve geluidsoverlast beschouwen. Dat wil zeggen dat het eigenlijk een normaal geluid is, maar dat mensen zich daar toch aan kunnen ergeren. Omdat zij willen dat hun huurders fijn wonen, hebben ze toch geprobeerd afspraken met de burens te maken over het gebruik van de waterval. Dat is gelukt. De burens hebben beloofd de waterval alleen aan te zetten als ze thuis zijn en ze hebben de pomp onder water geplaatst, zodat die minder geluid maakt. Het echtpaar vindt dit niet ver genoeg gaan. Zij eisen dat de burens de waterval alleen nog maar aanzetten als zij buiten zitten. Ze willen ook dat de corporatie dit controleert. Omdat er geen sprake is van objectieve overlast vindt de Commissie dat te ver gaan. De corporatie heeft haar best gedaan om goede afspraken te maken en kan de burens niet dwingen hun tuin anders te gebruiken. De klacht is ongegrond.

► Klacht 19.03.711

Een echtpaar dient een klacht in omdat een afzuigkap die de corporatie heeft geleverd niet goed is aangesloten en daarom niet werkt. Het echtpaar vraagt de corporatie de aansluiting alsnog in orde te maken. De opzichter komt op huisbezoek en belooft een gat in de muur te laten maken. De afzuigkap zal daarop worden aangesloten. Maar daarna gaat er iets mis in de communicatie. Het echtpaar krijgt een brief van de corporatie. Daarin staat dat er geen gat in de muur zal worden gemaakt, omdat dit niet op het opleveringsformulier was aangegeven. Het echtpaar wordt daar heel boos van en stuurt diverse brieven naar de corporatie. Vervolgens lukt het niet meer om afspraken te maken. De Commissie denkt dat de manier van communiceren van het echtpaar een belangrijke rol heeft gespeeld bij het niet oplossen van de klacht. Maar de klacht op zich is wel terecht, want de afzuigkap was inderdaad niet goed aangesloten. De klacht wordt daarom gegrond verklaard. De corporatie krijgt het advies de afzuigkap alsnog goed aan te sluiten.

► Klacht 19.03.712

Een jong stel is dringend op zoek naar woonruimte. Na lang wachten kunnen ze eindelijk via urgentie een woning bezichtigen. Ze zien dan al wel dat de woning nog niet in orde is, maar ze gaan ervan uit dat de corporatie dat nog zal regelen. Bovendien zit op dat moment het behang nog op de muren en kunnen ze daardoor niet zien wat de staat van de muren is. Ze durven de woning sowieso niet te weigeren, omdat ze bang zijn dat ze dan hun urgentie kwijt raken. Als ze de sleutel krijgen, zien ze pas goed hoe slecht de woning er aan toe is. De badkamer en het toilet zijn ronduit smerig. Het tegelwerk is beschadigd omdat de vorige bewoner met geweld de plinten van de muur heeft verwijderd. In alle muren zitten gaten en scheuren. Het souterrain is vochtig en de isolatieplaten die daar tegen het plafond zitten laten los. Bovendien zijn er sporen van wateroverlast te zien. Tijdens de zitting laten ze foto's zien waarop deze gebreken goed te zien zijn. Op hun verzoek lost de corporatie wel wat klachten op, maar het duurt heel lang voor de corporatie in actie komt en het gaat ook niet altijd goed. Zo ontstaan er scheuren in de ene muur, omdat de corporatie de andere muur stuukt. En in de tuin vervangt de corporatie een oude muur die op instorten staat door een schutting, maar ze storten het puin van de fundering van die muur in de tuin en laten dat zo achter. Op de dag van de zitting hebben ze de sleutel al twee maanden, maar is de woning nog steeds niet bewoonbaar. Ze hebben zelf al veel aan de woning gedaan. Ook de corporatie heeft een aantal reparaties uitgevoerd, maar er zijn nog steeds dingen die moeten

gebeuren. Het stel wil de twee maanden huur die ze betaald hebben terug en een vergoeding voor het feit dat ze ergens anders onderdak hebben moeten regelen. De Commissie vindt dat ze gelijk hebben. De woning is veel te snel nadat de vorige huurder vertrokken is opnieuw verhuurd. De corporatie had eerst alle noodzakelijke werkzaamheden moeten uitvoeren om de woning in orde te maken. De Commissie adviseert de corporatie om het stel inderdaad de twee maanden huur terug te betalen en de overige kosten te vergoeden als het stel daar bonnen voor kan laten zien. Verder adviseert de Commissie dat de corporatie de werkzaamheden die nu nog moeten gebeuren met spoed uitvoert.

▶ Klacht 19.03.713

Een huurder heeft een klacht over renovatiewerkzaamheden die niet goed zijn uitgevoerd. De Commissie vraagt hem meermaals om meer informatie, maar de huurder reageert niet. Uiteindelijk sluit de Commissie het dossier. De klacht wordt niet behandeld.

▶ Klacht 19.03.714

Wanneer hun woning totaal gerenoveerd wordt, ziet een echtpaar af van renovatie van de keuken, omdat zij liever zelf een nieuwe keuken plaatsen. Wanneer zij ter voorbereiding van het plaatsen van de nieuwe keuken de bestaande keuken verwijderen en het laminaat in de keuken weghalen, ontdekken zij dat een aantal vloerbalken van de keuken verrot zijn. Zij wijten dit aan een oude, niet goed gerepareerde lekkage. Bovendien constateren zij dat er sprake is van een gaslek. Zij stellen de corporatie op de hoogte die met spoed de balken met vloerdelen vernieuwt, zodat de huurders hun nieuwe keuken – waarvoor zij overigens de verplichte toestemming niet hebben gevraagd – alsnog kan plaatsen. De corporatie constateert daarbij dat er geen sprake is van een (oude) lekkage, noch van optrekkend vocht. Over de gasaansluiting merkt de corporatie op dat deze beslist niet door de corporatie is aangelegd, aangezien er zeer veel koppelingen onder de vloer bleken te zitten en de corporatie een gasaansluiting nooit op een dergelijke manier aansluit. De corporatie houdt het erop dat dit door de huurders zelf ooit zo is aangesloten, toen zij de vorige keuken – ook zonder een ZAV-aanvraag te doen – hebben geplaatst. De corporatie ziet zich dan ook niet geroepen om de kosten voor het weghalen en weer terugplaatsen van het laminaat te vergoeden, zoals de huurders vragen. Vervolgens klagen de huurders dat het laminaat van de keuken niet meer aansluit met dat van de woonkamer sinds de nieuwe vloer is aangelegd. Echter, de nieuwe vloer is op exact dezelfde hoogte als de oude gelegd, dus het eventueel niet aansluiten van het laminaat kan niet liggen aan de nieuwe vloer. Tenslotte zijn klagers het er niet mee eens dat de corporatie hen gevraagd heeft in de woonkamer een deel van het laminaat te verwijderen, zodat de corporatie een inspectie kan maken om te onderzoeken of de vloerbalken van de woonkamer niet eveneens verrot is. De huurders vinden dat dit niet van hen gevraagd kan worden en dat zij – als zij het laminaat toch zouden weghalen – daarvoor en voor het terugplaatsen een vergoeding zouden moeten krijgen. De Commissie verklaart al hun klachten ongegrond en stelt dat de corporatie de huurder zelfs kan verplichten het laminaat weg te halen in verband met de veiligheid van de woning. Conform de huurovereenkomst is de huurder verplicht het laminaat te verwijderen en weer terug te leggen. De Commissie kan zich voorstellen dat de corporatie de huurders eventueel enigszins financieel tegemoet zou komen vanwege de overlast, indien de hele woonkamervloer vervangen moet worden, maar dat zou dan uit coulance zijn, want verplicht is dit niet.

▶ Klacht 19.04.715

Een huurder krijgt zijn woning te koop aangeboden door de corporatie, maar hij is het niet eens met de verkoopvoorwaarden. Ook vindt hij dat de woning niet op de juiste wijze is getaxeerd. Daarover heeft hij al een klacht ingediend bij het Tuchtcollege. De Commissie verklaart zijn klacht daarom niet ontvankelijk.

▶ Klacht 19.04.716

Een huurster woont al dertig jaar in haar woning, maar ervaart de laatste jaren veel overlast van de burens. Het leefgedrag van de burens stoort haar en ze vindt de kinderen hondsbrutaal. Ze verwijt de corporatie dat die haar onvoldoende helpt om te verhuizen naar een wijk met seniorenwoningen waar ze heel graag naar toe wil. Tijdens de zitting legt de corporatiemedewerkster uit dat zij wel ziet dat mevrouw onder de situatie lijdt. Zij heeft navraag gedaan bij andere omwonenden over de overlast. Die vertellen dat ze geen overlast ervaren. Ook heeft de corporatiemedewerkster met de burens gesproken. Deze hebben hun best gedaan om mevrouw tegemoet te komen. Zo hebben zij viltjes onder

hun stoelen geplakt en gebruiken zij het toilet op de begane grond niet meer. De corporatiemedewerkster vindt het heel zuur dat mevrouw met haar lange meettijd niet in aanmerking komt voor haar voorkeurswoning, maar daar kan de woningcorporatie niets aan veranderen. Als er meerdere belangstellenden zijn, dan krijgt degene met de meeste meettijd de woning. De Commissie vindt de klacht ongegrond. Er is geen reden om aan te nemen dat er sprake is van objectieve overlast en toch heeft de corporatie haar best gedaan om de situatie te verbeteren. Bovendien bleek tijdens de zitting dat de corporatie wel probeert om mevrouw te helpen om te verhuizen naar een andere woning. Dit doet de corporatie door mevrouw te tippen wanneer er zo'n woning vrijkomt. Ook sluiten ze sommige geliefde woningen uit van urgentie, om zo mensen met een lange meettijd meer kansen te geven. Meer kan van de corporatie niet verwacht worden.

▶ Klacht 19.04.717

Een huurder is dakloos geraakt omdat de rechter zijn huurovereenkomst heeft ontbonden. De corporatie had daarom gevraagd, omdat de man een huurachterstand had. De man zegt dat het maar om één maand ging. Hij vindt dat onvoldoende reden om naar de rechter te stappen. Hij heeft weliswaar zijn post nooit geopend en is ook niet bij de rechtszaak verschenen, maar hij is vluchteling en nog niet zo bekend met de regels in Nederland. Daar had de corporatie volgens hem meer rekening mee moeten houden. De Commissie verklaart zijn klacht niet ontvankelijk, omdat de rechter in deze zaak al een oordeel heeft uitgesproken. In het reglement van de Commissie staat dat zij geen klachten mag behandelen over zaken die al bij de rechter in behandeling zijn of in behandeling zijn geweest.

▶ Klacht 19.05.718

Een huurder stelt dat hij schade heeft geleden doordat hij door meerdere vormen van wateroverlast heeft moeten verhuizen. De klachtbrief bevat te weinig informatie om de klacht te kunnen behandelen. De Commissie vraagt meermaals om meer gegevens, maar de man reageert niet. Daarom wordt het dossier gesloten en wordt de klacht verder niet behandeld.

▶ Klacht 19.05.719

Nadat klacht 19.04.715 niet ontvankelijk is verklaard probeert een bewonerscommissie nog een keer om een klacht in te dienen over het verkoopproces van de woningen in hun buurt. De bewonerscommissie geeft aan dat het eigenlijk om individuele klachten gaat en dat zij niet op de hoogte is van alle individuele details. Daarom besluit de Commissie de klacht niet-ontvankelijk te verklaren voor een gezamenlijke behandeling. De Commissie is wel bereid de klachten individueel te behandelen, tenminste als ze niet over de taxatie gaan. Een klacht over de wijze van taxeren is immers al eerder niet-ontvankelijk verklaard. Er worden geen individuele klachten meer ingediend.

▶ Klacht 19.05.720

Een huurster voelt zich gedupeerd doordat ze geen gebruik heeft kunnen maken van een regeling die in 2013 gold. Die regeling hield in dat huurders die zich in die periode bij Entree meldden hun meettijd konden behouden, ook als ze in de periode daarvoor verhuisd waren. De huurster neemt de corporatie kwalijk dat zij haar daar niet over geïnformeerd heeft. Zij heeft zich niet gemeld en heeft daardoor nu minder meettijd. De Commissie onderzoekt de zaak en ontdekt dat de corporatie al haar huurders en dus ook deze mevrouw een brief heeft gestuurd over de regeling. Daarnaast is er ook in de media uitgebreid aandacht besteed. De Commissie is daarom van mening dat mevrouw wel op de hoogte had kunnen zijn en verklaart de klacht ongegrond.

▶ Klacht 19.06.721

Ook deze klacht over de regeling in 2013 waarbij huurders recht houden op hun meettijd na een verhuizing. Deze klaagster was niet op de hoogte van het bestaan van die regeling en wilde daar alsnog gebruik van maken. Zij zegt dat een corporatiemedewerkster haar in 2015 zou hebben verteld dat dit nog wel zou kunnen, maar de corporatie ontkent dat. De Commissie verklaart de klacht kennelijk ongegrond. Er is geen bewijs is dat de corporatiemedewerkster dit zou hebben gezegd en het zou ook niet logisch zijn geweest dat zij dit zou hebben toegezegd.

► Klacht 19.06.722

Een man meldt zich namens zijn moeder bij de Commissie. Hij verwijt de corporatie dat zij hem niet in staat heeft gesteld de spullen die zijn moeder bij vertrek uit de woning had achtergelaten over te doen aan een opvolgende huurder. De man vindt dat zijn moeder daardoor financieel benadeeld is en daarvoor een vergoeding zou moeten ontvangen. De corporatie levert echter een door de man ondertekend opleverrapport aan. Daarop staat duidelijk vermeld dat er goederen in de woning kunnen worden achtergelaten, maar dat daarvoor geen vergoeding zal worden gegeven. De klacht is daarom ongegrond. Afgezien daarvan blijkt dat er nog geen nieuwe huurder bekend was toen de vrouw de woning verliet. Zij had dus sowieso geen spullen kunnen overdoen aan een nieuwe huurder.

► Klacht 19.07.723

Een familie ervaart overlast van de burens in de vorm van geluid, racistische opmerkingen en hondenpoep op de stoep. Zij vinden dat de corporatie daar te weinig aan doet. Het komt ook voor dat de corporatie wel maatregelen neemt, maar de familie daar dan niet over informeert. Verder reageert de corporatie niet op iedere melding die de familie maakt. Tijdens zitting vertelt de corporatiemedewerker dat hij van de burens en de klagers tegenstrijdige verhalen hoort. Hij heeft daarom bij andere burens en de politie navraag gedaan over eventuele overlast, maar die herkennen dat niet. Het is dus maar de vraag of er werkelijk sprake is van overlast. Toch heeft de corporatiemedewerker zich ingespannen om met de burens in contact te blijven en afspraken te maken. In verband met de privacy van de burens kan hij daar niet altijd transparant over communiceren met de klagers. De klagers hebben veel schriftelijke klachten ingediend en daar heeft de corporatiemedewerker niet altijd schriftelijk op gereageerd. Hij heeft wel vaak met de klagers gebeld. Daarvoor heeft hij gekozen omdat zijn insteek vooral is om met een praktische oplossing te komen. Het aanleggen van een schriftelijk dossier vindt hij minder belangrijk. De Commissie stelt vast dat het niet duidelijk is of er echt sprake is van overlast en dat het bovendien nog maar de vraag is of de corporatie daar dan iets aan kan doen. In zo'n geval beoordeelt de Commissie of de corporatie zich voldoende ingespannen heeft om de problemen te verhelpen. De Commissie vindt dat dat in deze kwestie zeker het geval is geweest. De corporatiemedewerker heeft navraag gedaan bij andere burens en bij de politie en bovendien heeft hij geregeld contact gehad met de vermeende overlastgevers. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard, maar de Commissie adviseert de corporatie wel om zich te blijven inspannen om de problemen op te lossen en daarover zo transparant mogelijk te communiceren.

► Klacht 19.08.724

Een bewoonster van een appartementencomplex is het er niet mee eens dat het complex geen individuele watermeters heeft. De kosten voor het waterverbruik worden per appartement omgeslagen, zonder dat rekening wordt gehouden met de grootte van het appartement of het aantal bewoners. De vrouw woont alleen en is zelf heel zuinig met water. Zij vindt dat de manier waarop de kosten voor het water worden verdeeld bewoners niet stimuleert om zuinig te zijn met water. Zij wil dat de corporatie individuele meters laat plaatsen of anders in elk geval probeert te achterhalen, hoeveel bewoners ieder appartement telt om op die manier de kosten eerlijker te verdelen. Dat kan volgens haar via de gemeentelijke basisadministratie. Tijdens de zitting wordt de corporatie vertegenwoordigd door twee medewerkers van de financiële administratie. Deze geven aan dat het vanuit administratief oogpunt hun voorkeur zou hebben dat er individuele watermeters zouden zijn, maar zij weten niet of dit technisch mogelijk is. Zij vertellen dat duurzaamheid belangrijk is voor de corporatie, maar dat de corporatie zich vooral richt op het warmteverbruik. Zij kunnen zich voorstellen dat er bij een renovatie individuele watermeters worden geplaatst, maar weten niet of er concrete plannen zijn om het complex te renoveren. Volgens hen is het achterhalen van het aantal bewoners per appartement via de gemeentelijke basisadministratie geen doen. Hoewel de Commissie zich realiseert dat het vanuit technisch of organisatorisch oogpunt misschien niet zo eenvoudig is om de appartementen individueel te bemeteren, verklaart zij de klacht toch gegrond. Zij heeft namelijk de indruk dat de mogelijkheid van individueel bemeteren door de corporatie nog onvoldoende onderzocht is. De Commissie adviseert de corporatie om dat alsnog te onderzoeken en de bewoners te informeren of er op termijn al dan niet wordt overgegaan op individuele bemetering, zo ja, wanneer en zo nee, waarom niet. De corporatie reageert op het advies met een brief aan klagster, waarin zij uitlegt dat het individueel bemeteren van de appartementen een dusdanig grote investering vergt dat de corporatie daar niet voor kiest. De corporatie richt zich op een natuurlijk moment om de individuele bemetering door te voeren, zoals bijvoorbeeld bij een aanpassing van het verwarmingssysteem. Wanneer dat zal gebeuren is afhankelijk van de planontwikkeling van de gemeente met betrekking tot stadsverwarming.

► Klacht 19.08.725

Bij een renovatie vervangt de corporatie een oude gevelkachel door een CV-ketel. Het is de bedoeling dat de ketel in de keuken komt op de plek waar voorheen de boiler hing. De huurder wil echter liever dat de CV-ketel in de gang wordt geplaatst, zodat hij in de keuken meer ruimte overhoudt. De corporatie gaat mee in die wens. Na de plaatsing van de CV-ketel is de huurder niet blij met het feit dat er geen omtimmering om de ketel gemaakt is. De ketel hangt vol in het zicht. Hij vindt dat ontsierend voor de gang maar ook gevaarlijk. Bovendien is de boiler in de keuken wel afgekoppeld, maar is de oude gasleiding niet afgedopt. Verder is hij het er niet mee eens dat de klacht die hij over deze kwesties heeft ingediend is behandeld door de medewerker waar de klacht over gaat en niet door zijn leidinggevende. Tijdens zitting blijkt dat er geen technische noodzaak is om de ketel te omtimmeren. Over de afwerking van de oude gasleiding in de keuken merkt de medewerker op dat dit waarschijnlijk niet gebeurd is, omdat de installateur er niet bij stil heeft gestaan dat dat nog moest gebeuren. Immers, bij alle andere renovaties in het complex is de CV-ketel op de plek van de oude boiler komen te hangen. De huurder kan hier gewoon een reparatieverzoek voor indienen. De corporatie zal het dan oplossen. Over de klachtbehandeling merkt de medewerker op dat zijn leidinggevende daarop de achtergrond wel degelijk bij betrokken is geweest, maar dat het afhandelen van de klachten gedelegeerd is aan de medewerkers zelf. De Commissie constateert dat de klacht ongegrond is, aangezien er geen technische noodzaak is om de CV-ketel te omtimmeren en de oude gasleidingen alsnog worden afgedopt. Wel merkt de Commissie op dat de corporatie in haar communicatie voortaan beter kan aangeven op welke wijze de leidinggevende betrokken is bij de behandeling van de klacht.

► Klacht 19.08.726

Een vrouw denkt dat een woning die zij bezichtigd heeft ten onrechte naar een ander is gegaan. De vrouw meent dat zij als eerste in aanmerking kwam voor de woning. Een andere belangstellende zou tijdens de bezichtiging tegen haar gezegd hebben dat zij een lagere plaats op de ranglijst had dan mevrouw en de corporatiemedewerker die erbij was zou dit bevestigd hebben. Verder vindt mevrouw dat de corporatiemedewerker niet correct met haar over de kwestie heeft gecommuniceerd. Tijdens de zitting overhandigt de corporatie documenten aan de Commissie, waaruit blijkt dat degene aan wie de woning uiteindelijk is toegewezen wel degelijk een hogere plek op de ranglijst had dan de klaagster. Over de communicatie merkt de corporatiemedewerker op dat hij oprecht zijn best heeft gedaan mevrouw zo goed mogelijk te helpen, maar dat de corporatie gebonden is aan de ranglijst en hij daar niet van kan afwijken. Hij vertelt verder dat hij de dwingende houding van mevrouw als vervelend ervaren heeft. Zo dwong zij een afspraak af, zonder daarbij te willen aangeven waarover het ging, zodat de medewerker zich niet kon voorbereiden. De Commissie verklaart de klacht van mevrouw ongegrond. Uit de door de corporatie overlegde gegevens blijkt immers onbetwistbaar dat de woning correct is toegewezen en de schriftelijke communicatie van de corporatie richting mevrouw is correct.

► Klacht 19.09.727

Een vrouw is zeer teleurgesteld als een woning, die haar in haar ogen al aan haar was toegewezen, alsnog naar een ander gaat. De vrouw was naar de bezichtiging van de woning geweest en wilde de woning heel graag huren. De woning ligt precies in de wijk waar zij graag wilde wonen. Maar het belangrijkste is toch wel dat zij binnen enkele maanden een salarisverhoging krijgt, waardoor zij te veel gaat verdienen om nog voor een sociale huurwoning in aanmerking te komen. Tijdens de bezichtiging had de corporatiemedewerker haar laten weten dat zij op de eerste plaats stond voor de woning en spraken zij af dat zij de volgende dag zou bellen of zij de woning ook daadwerkelijk wilde huren. Maar toen zij de volgende dag belde, kreeg zij te horen dat er toch nog een andere belangstellende was met een hogere plaats op de ranglijst. Deze man had zich per ongeluk via de website van Entree afgemeld voor de woning, maar wilde wel degelijk in aanmerking komen. Deze man mocht de woning alsnog bezichtigen en besloot hem te huren, waardoor klaagster achter het net viste. Tijdens de zitting legt de corporatiemedewerker uit dat de man zich inderdaad per ongeluk had afgemeld. Hij heeft daar direct een mail over gestuurd, maar deze mail had de corporatiemedewerker nog niet gezien op het moment dat zij de bezichtiging begeleidde. Pas toen zij terugkwam op kantoor zag zij de mail en heeft zij alsnog meteen actie ondernomen. De Commissie vindt het heel spijtig voor klaagster maar moet constateren dat zij de woning nog niet daadwerkelijk toegewezen had gekregen. Van een daadwerkelijke aanbieding is namelijk pas sprake als de gegevens van de potentiële huurder zijn gecontroleerd en in orde bevonden. In dat stadium was klaagster nog niet. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

► Klacht 19.09.728

Een vrouw dreigt met haar gezin op straat te komen staan. Daarom wil ze met spoed een huurwoning. Zij denkt dat ze daar met haar inschrijftijd sinds 1998 ruimschoots voor in aanmerking komt. Maar als ze daadwerkelijk een woning wil gaan huren, controleert de corporatie haar meettijd en blijkt deze niet te kloppen. Daardoor gaat de woning aan haar neus voorbij. Uit de stukken van de corporatie blijkt dat mevrouw sinds 1998 diverse malen is verhuisd en dat niet heeft doorgegeven. Ook heeft zij in 2013 – toen het systeem wijzigde – niet aangegeven dat zij haar meettijd wilde behouden. De corporatie beschouwt haar daarom als starter op de woningmarkt, waarmee zij voorlopig niet in aanmerking komt voor een woning. De vrouw beroept zich erop dat zij niet wist dat ze wijzigingen moest doorgeven. De Commissie vindt dit geen steekhoudend argument. Het eerste wat je op de website van Entree te zien krijgt als je inlogt, is namelijk een mededeling dat je verplicht bent wijzigingen door te geven. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht 19.09.729

Een vrouw maakt bezwaar tegen de € 50,- administratiekosten die de corporatie in rekening brengt als zij haar woning begint te huren. Zij beroept zich daarbij op een arrest van de Hoge Raad in een vergelijkbare zaak. Daarin heeft de Hoge Raad geoordeeld dat een corporatie alleen daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening mag brengen. Er mogen geen kosten voor administratieve handelingen in rekening worden gebracht, want dat zijn werkzaamheden die feitelijk tot de 'core-business' van een corporatie behoren. De corporatie verweert zich door te verwijzen naar een tekst van de landelijke overheid op internet, waarin gesteld wordt dat administratiekosten geoorloofd zijn. Maar de Commissie is van mening dat een arrest van de Hoge Raad meer gewicht in de schaal legt en adviseert de corporatie om zich aan dat arrest te conformeren.

► Klacht 19.09.730

Een man wendt zich tot de Commissie omdat hij veel problemen met zijn onderbuurvrouw ervaart. Hij stelt dat hij overlast van haar heeft, maar dat zegt zij ook over hem. Vanwege haar klachten over hem heeft de corporatie besloten dat hij niet in aanmerking komt voor de zogenaamde omklapregeling. Dat is een regeling waarbij mensen na verloop van tijd een eigen huurcontract krijgen, nadat ze eerst een tijd via een instantie voor begeleid wonen hebben gehuurd. De man voelt zich hierdoor gedupeerd. De Commissie verklaart de klacht niet-ontvankelijk, omdat meneer niet de huurder van de woning is, maar de instelling voor begeleid wonen.

► Klacht 19.09.731

Een oudere heer is ontevreden over zijn seniorenwoning. Die is naar zijn mening te klein om zijn vrienden geriefelijk te ontvangen voor film- en kaartavondjes. Als een dame uit hetzelfde complex aangeeft dat zij gaat verhuizen, maakt hij afspraken met haar om door te verhuizen naar haar woning. Die is namelijk groter dan de zijne. Hij gaat er daarbij gemakshalve vanuit dat de corporatie hier geen bezwaar tegen heeft. Maar de corporatie heeft er wel bezwaar tegen. Normaal gesproken worden woningen via Entree toegewezen en kan de man dus niet zomaar een woning claimen. In dit geval is het ook nog eens zo dat er een afspraak is met het aangrenzende verpleeghuis Huize Rosa. Zij regelen de toewijzing van de woningen in dit complex en dat doen ze op basis van een zorgindicatie. De man heeft zich wel tot Huize Rosa gewend, maar heeft geen zorgindicatie gekregen. De corporatie heeft de man dus geen toestemming gegeven om intern door te verhuizen. Wel hebben ze geprobeerd met hem mee te denken. Ze hebben hem gewezen op de vele faciliteiten die er juist in dit complex en in het aangrenzende Huize Rosa zijn om grotere groepen gasten in gemeenschappelijke ruimtes te ontvangen. Daar zijn mogelijkheden om te koken en films te kijken. De man vindt dit geen oplossing voor zijn probleem en vindt het zeer onterecht dat hij niet intern mag doorverhuizen. De Commissie verklaart zijn klacht ongegrond. De corporatie heeft immers keurig volgens de eigen regels gehandeld.

► Klacht 19.09.732

Een huurder is door de corporatie voor de rechter gedaagd, omdat hij één maand huurachterstand heeft. De huurder is door deze rechtszaak op kosten gejaagd en vindt dat niet terecht. Maar tijdens de zitting blijkt dat de man iedere maand de huur te laat betaalt. Hij heeft een achterstand opgelopen, doordat hij een maand zijn uitkering niet ontvangen heeft. De man zelf vindt het niet zo'n probleem dat hij een maand achterloopt, want hij maakt de huur uiteindelijk wel iedere maand over. Hij is van plan de maand achterstand in te halen als hij in mei zijn vakantiegeld krijgt. De corporatie

heeft geprobeerd met hem in contact te komen, maar op een telefoontje van de corporatie reageert hij nogal nonchalant en op brieven die de corporatie daarna stuurt, reageert hij helemaal niet. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat zij er niet op uit is om huurders voor de rechter te dagen. De corporatie steekt juist veel energie in overleg met de huurders die een betalingsachterstand hebben om zo te proberen om het probleem op te lossen. De klager had zonder meer een betalingsregeling kunnen krijgen. Maar dan had hij wel moeten reageren op de contactpogingen van de corporatie. De Commissie vindt de klacht ongegrond. De corporatie heeft haar best gedaan om met de huurder in contact te komen om het betalingsprobleem op te lossen. De huurder heeft daar gewoon niet op gereageerd.

▶ Klacht 19.09.733

Een vrouw moet bij het verlaten van haar huurwoning een bedrag betalen voor waterschade aan de keuken. De vrouw is het hier niet mee eens en dient een klacht in bij de Commissie. De Commissie vraagt de vrouw foto's toe te sturen van de keuken, maar de klaagster reageert niet, ook niet nadat de Commissie het meerdere keren gevraagd heeft. Uiteindelijk sluit de Commissie het dossier zonder de klacht inhoudelijk te behandelen.

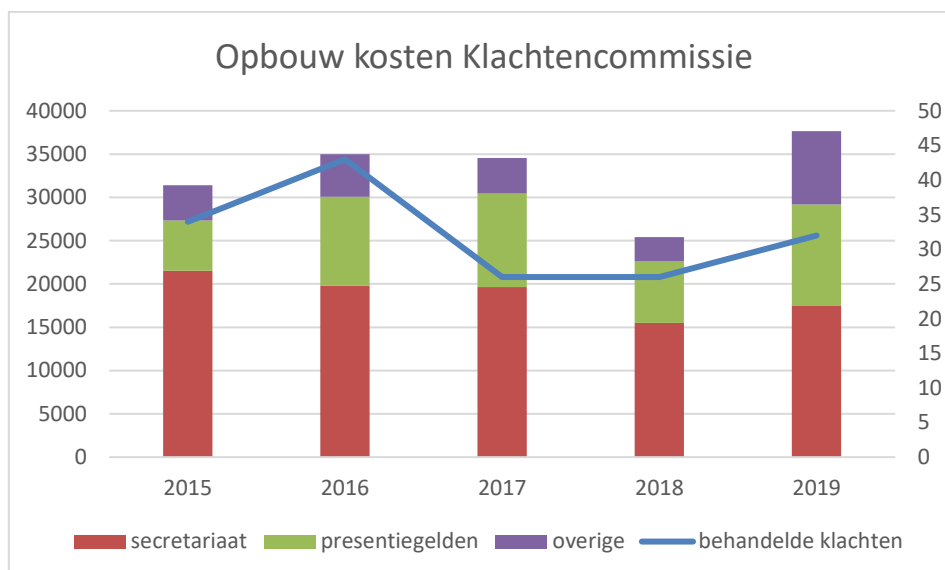
▶ Klacht 19.12.736

Een vrouw vindt dat de corporatie haar klachten over de bovenbuurman niet serieus neemt. Zij ervaart geluidsoverlast van de bovenbuurman en volgens haar komt dat doordat hij een harde vloer heeft die niet aan de eisen voldoet. Uit het dossier blijkt echter dat de klacht al meer dan een jaar geleden bij de corporatie is ingediend. De corporatie heeft toen de vloer van de bovenbuurman geïnspecteerd en deze was in orde. Omdat de klacht al meer dan een jaar geleden is ontstaan en door de corporatie is afgehandeld, verklaart de Commissie de klacht niet-ontvankelijk. In het reglement van de Commissie staat namelijk dat de Commissie geen klachten kan behandelen over kwesties die zich langer dan een jaar geleden hebben voorgedaan.

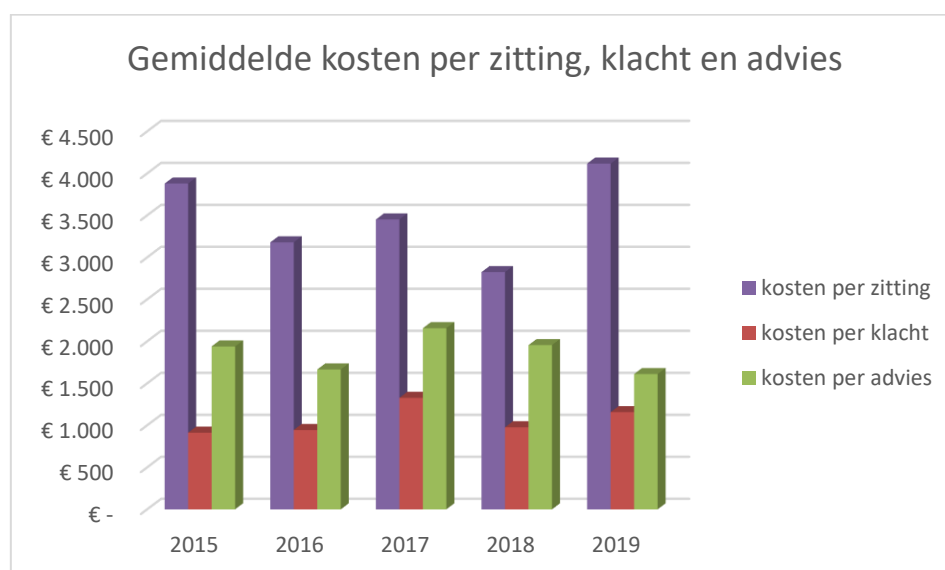
4. ▶ Financieel

In 2019 heeft de Klachtencommissie € 37.726,- aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 17.465. De voorzitters en leden van de Commissie ontvingen gezamenlijk € 11.700,- aan presentiegelden. De overige kosten van in totaal € 8.561,- betroffen onder andere zaalhuur, advertentiekosten, kosten voor vakliteratuur, scholingskosten, telefoonkosten en porti.

In 2019 was er sprake van een flinke toename van de kosten ten opzichte van 2018. Er waren wat meer klachten te behandelen, maar het grootste deel van de kostenstijging werd veroorzaakt doordat er kosten gemaakt moesten worden om een nieuw huurderslid te werven. Daarnaast waren er dit jaar voor het eerst scholingskosten, omdat de Commissie een training volgde.



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	ingetrokken	(gedeeltelijk) gegrond	(kennelijk) ongegrond	portaal	talis	woonwaarts	waard wonen	oosterpoort	woongenoot
Ingekomen in 2018, afgehandeld in 2019												
18.06.692	*				*	*	*					
18.07.697	*				*		*					
18.10.701	*				*	*			*			
18.11.706	*				*		*					
Klachten 2019 afgehandeld in 2019												
19.01.707	*				*		*					
19.02.708	*				*		*					
19.02.709			*				*					
19.02.710	*					*				*		
19.03.711	*				*		*					
19.03.712	*				*		*					
19.03.713				*			*					
19.03.714	*					*	*					
19.04.715			*				*					
19.04.716	*					*				*		
19.04.717			*				*					
19.05.718				*					*			
19.05.719				*			*		*			
19.05.720					*				*			
19.06.721					*		*					
19.06.722					*		*					
19.07.723	*				*		*					
19.08.724	*				*		*					
19.08.725	*				*		*					
19.08.726	*				*		*		*			
19.09.727	*				*		*		*			
19.09.728					*		*					
19.09.729					*		*					
19.09.730			*				*				*	
19.09.731	*				*		*		*			
19.09.732	*				*		*		*			
19.09.733							*		*			
19.12.736			*						*			
Totaal behandeld in 2019	18	0	4	3	8	15	14	8	7	2	1	0

► Bijlage 2: Reglement

Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.

Preambule

Ingevolge artikel 109 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) 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 109 BTIV:

- Portaal (vestiging Nijmegen)
- Talis
- Woonwaarts
- WoonGenoot
- WaardWonen
- Oosterpoort

Genoemde organisaties hebben zich met de instelling van deze Commissie ten doel gesteld voor hun (ex) huurders, huurdersorganisaties en kandidaat-huurders 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.

Inhoud

Artikel 1: Begrippen.....	4
Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie	5
Artikel 3: De aangesloten corporaties	5
Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden.....	5
Artikel 5: Voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie	6
Artikel 6: Klachten die niet in behandeling genomen worden	7
Artikel 7: Verwerking van klachten.....	7
Artikel 8: Voorbereiding van een zitting.....	8
Artikel 9: De zitting	8
Artikel 10: Het advies	9
Artikel 11: Spoedeisende klachten	9
Artikel 12: Bescherming persoonsgegevens	9
Artikel 13: Faciliteiten	10
Artikel 14: Registratie en verslag van werkzaamheden.....	10
Artikel 15: Onvoorzien.....	10

Artikel I: Begrippen

- Klachtencommissie:** De Commissie, ingesteld door de corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporaties aan de corporaties uit te brengen om zodoende een bijdragen te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporaties.
- Corporatie:** Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie mede heeft ingesteld.
- Bestuur:** De besturen van de corporaties gezamenlijk.
- Bestuurder:** De bestuurder/directeur van een aangesloten corporatie
- Huurdersorganisatie:** De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
- Bewonerscommissie:** De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub 9 van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
- Klager:** Klager kan zijn: Een huurder van een woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.
- Een medehuurder in de zin van artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
 - De consument koper van een door de corporatie verkochte woning. De consument koper kan een klacht indienen over het handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of terugkoopprocedure, onverminderd het bepaalde in artikel 6 lid 1 onder m.
 - Degene die met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.
 - Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
 - Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan een persoon zijn die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van de corporatie.
- Klacht:** Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.
- Advies:** Met redenen omkleed onafhankelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporaties.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert de bestuurder van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan de bestuurder naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3: De aangesloten corporaties

1. Corporaties kunnen toetreden als aangesloten corporatie van de klachtencommissie als zij werkzaam zijn in de regio Arnhem/Nijmegen.
2. Corporaties kunnen alleen toetreden met instemming van de reeds toegetreden corporaties.
3. Aangesloten corporaties verplichten zich steeds tot deelname van vier jaar.
4. Aangesloten corporaties verplichten zich de kosten voor de klachtencommissie te dragen op basis van variabele toerekening.
5. Uittreden van corporaties moet een jaar van tevoren voor verstrijken termijn worden gemeld.

Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de Commissie.
 2. De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
 3. (Her)benoeming van leden vindt plaats na consultering van de reeds zittende leden.
 4. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. Eén lid – tevens voorzitter – op voordracht van een werkgroep, bestaande uit twee vertegenwoordigers van het bestuur en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties.
 - b. Twee leden op voordracht van de huurdersorganisaties.
 - c. Twee leden op voordracht van het bestuur.
 5. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. Leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming.
 - b. Leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
 6. Een lid van de Commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van een van de aangesloten corporaties;
 - lid van de directie of het bestuur van een van de aangesloten corporaties;
 - werknemer van een van de aangesloten corporaties;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie van een van de aangesloten corporaties;
 - belast is met of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de aangesloten corporaties;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van een van de aangesloten corporaties;
-

- lid van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente in de woningmarktregio van de aangesloten corporaties als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van een van de aangesloten corporaties, dan wel de huurdersorganisatie of bewonerscommissie van een van de aangesloten corporaties ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
7. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de Commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, als ook op die van de klachtencommissie.
 8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7.
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap door het desbetreffende lid.
 - c. Het overlijden van het lid.
 - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
 - e. Indien het lid niet langer voldoet aan de criteria zoals gesteld in lid 6.
 9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en – indien van toepassing - huurdersorganisaties zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 4 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisaties is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisaties binnen twee maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het vierde lid of aan het criteria van het vijfde lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met het verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
 10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
 11. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.
 12. De secretaris 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,- per keer en € 100,- per jaar.

Artikel 5: Voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie

1. De klager kan een klacht indienen door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website van de klachtencommissie dan wel door een papieren versie van het klachtenformulier op te vragen bij de secretaris en die ingevuld per post te retourneren.
2. Bij het klachtenformulier kunnen relevante documenten worden gevoegd.
3. De klacht dient te worden geformuleerd in de Nederlandse taal.
4. Klagers die moeite hebben met het formuleren van hun klacht, kunnen daarbij hulp krijgen van de secretaris van de Commissie.
5. Zowel de klager als de corporatie kunnen zich in elk stadium van de procedure laten vertegenwoordigen door een derde.

6. De klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.
7. De procedure bij de klachtencommissie is kosteloos voor de klager.

Artikel 6: Klachten die niet in behandeling genomen worden

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend.
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
 - d. Een klacht die na een verzoek van de Commissie, zoals bedoeld in artikel 7 lid 3, niet binnen de gestelde termijn nader is onderbouwd.
 - e. Een klacht over een onderwerp waarover de wetgever krachtens (semi-)dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.
 - f. Een klacht die niet eerst schriftelijk is ingediend bij de desbetreffende corporatie, waarbij die corporatie gedurende zes weken in de gelegenheid is gesteld de klacht te behandelen.
 - g. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
 - h. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
 - i. Een klacht over het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet.
 - j. Een klacht die de klager of corporatie reeds heeft voorgelegd aan de rechter, huurcommissie, arbiter of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
 - k. Een klacht die reeds door de Commissie is behandeld, waarover zij advies heeft uitgebracht en waarover de bestuurder van de desbetreffende corporatie conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
 - l. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
 - m. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding, waarbij de zaak in behandeling is van een verzekeringsmaatschappij.
 - n. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals voor niet toegekende urgentieaanvragen en zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de Commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de Commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 7: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin vermelding van de datum van ontvangst.
2. In de ontvangstbevestiging meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 6 van dit reglement niet in behandeling genomen wordt.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie gepubliceerd op de website van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de Commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 8: Voorbereiding van een zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 6 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in artikelen 7 lid 3 en lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan of naar aanleiding van de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel de klachtencommissie, de klager als de corporatie tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 9: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De Commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking of de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan de klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. De Commissie behandelt tijdens de zitting in beginsel alleen stukken die voorafgaand aan de zitting door partijen zijn ingebracht binnen de door de Commissie gesteld termijn. Ter zitting aangeboden stukken kunnen alleen betrokken worden als beide partijen daarmee instemmen.

7. De Commissie kan naar aanleiding van de zitting een extern deskundige vragen advies uit te brengen.
8. Medewerkers van corporaties wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 10: Het advies

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken, op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie en op het advies van een naar aanleiding van de zitting eventueel door de Commissie ingeschakelde deskundige.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de desbetreffende corporatie en aan klager.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de desbetreffende corporatie kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de desbetreffende corporatie maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de desbetreffende corporatie afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.

Artikel 11: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de Commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld en schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 12: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die hen ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving voor bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende drie jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard, is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.

5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemer of derden.

Artikel 13: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt jaarlijks vergoedingen vast voor de voorzitter en de leden van de klachtencommissie.

Artikel 14: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandeltermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisaties verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond. Het jaarverslag wordt door de corporaties op hun website geplaatst en door de Commissie onder relevante organisaties digitaal verspreid.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van de klachten in haar jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 15:

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

Aldus vastgesteld te Nijmegen d.d. 6 december 2018 en aangepast op 1 mei 2019 in verband met de fusie van Standvast Wonen en Woningbouwstichting De Gemeenschap in Woonwaarts