



▶ Jaarverslag 2020

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.....	15

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. ▶ Voorwoord

2020 zal de boeken ingaan als een bijzonder jaar en ook bij de Commissie zijn de gevolgen van Covid19 en de bijbehorende maatregelen voelbaar geweest. Zo moesten enkele zittingen geannuleerd worden en konden bij andere zittingen in verband met de afstandsmaatregelen minder gasten ontvangen worden. In die gevallen heeft de Commissie ervoor gekozen om klagers met maximaal twee personen bij een zitting aanwezig te laten zijn en de corporatie met maximaal één persoon. Zo konden uiteindelijk alle klachten die de Commissie ontving op een kwalitatief goede wijze afgehandeld worden. Wel was de doorlooptijd van sommige procedures iets langer. Eén klacht, die notabene al in 2019 werd ingediend, kon zelfs in 2020 niet worden afgerond, maar daarbij waren behalve Covid19 ook andere factoren in het spel. Het betreft bovendien niet een spoedeisende klacht. Zodra het weer mogelijk is, zal voor deze klacht in 2021 alsnog een zitting worden ingepland.

Ook een gepland intern overleg van de Commissie kon door de Covid19-maatregelen helaas niet doorgaan. Omdat de Commissie telkens in wisselende samenstellingen bijeenkomt is het goed af en toe plenair te overleggen en werkwijzen af te stemmen om zo tot een kwalitatief goede en consistente beoordeling van de klachten te komen. Ook dit overleg hoopt de Commissie in 2021 alsnog in te kunnen plannen.

Voor wat de klachten van een meer technische aard heeft de Commissie in 2020 vaker een huisbezoek afgelegd. Een bouwkundige van de Commissie ging dan de situatie bij de klager ter plaatse bekijken en beoordelen. De heldere rapportages van de desbetreffende bouwkundige bleken een goede onderlegger voor de behandeling van deze klachten ter zitting. De Commissie verwacht daarom voortaan vaker huisbezoeken af te leggen bij bouwtechnische kwesties. Bovendien heeft ondergetekende het afgelopen jaar een online training op het gebied van vochtproblemen gevolgd. In 2020 waren er toevallig geen klachten over vocht in de woning, maar normaal gesproken is dit een onderwerp dat geregeld voorbij komt.

Een ander veel voorkomend en in de afgelopen jaren ook steeds meer voorkomend thema is burenoverlast. Klachten over burenoverlast zijn zowel voor de corporatie als voor de Commissie ingewikkeld, waarbij voor de Commissie geldt dat zij geen klachten over burenen behandelt, maar wel over hoe de corporatie omgaat met burenoverlast. Uiteindelijk blijkt toch vaak dat burenen elkaar wederzijds lastig vallen. De Commissie beoordeelt vooral in hoeverre de corporatie zich heeft ingespannen om de overlast te laten stoppen, niet of dat daadwerkelijk gelukt is. Dat laatste ligt namelijk veelal niet binnen het bereik van de mogelijkheden van corporaties.

Ook in 2021 zullen de gevolgen van Covid19 waarschijnlijk nog volop voelbaar zijn. De Commissie doet haar uiterste best om alle klachten ondanks de maatregelen zo goed mogelijk af te handelen en qua doorlooptijd met name aandacht te houden voor klachten waarbij spoed van belang is. Verder verwelkomt de Commissie in 2021 de SSH& die zich per 1 januari bij de Commissie aangesloten heeft. De Commissie is benieuwd welke dynamiek de bijzondere doelgroep van SSH&-huurders met zich mee gaat brengen.



Mr. M.M. Droogleever-Van Kuijk
Voorzitter

2. ▶ De Klachtencommissie

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

- ▶ Talis
- ▶ Portaal, vestiging Nijmegen
- ▶ Woongenoot
- ▶ Woonwaarts
- ▶ Waardwonen
- ▶ Oosterpoort
- ▶ Woonstichting Gendt

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 2020 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

- | | |
|--|--|
| ▶ Mevrouw mr. M.M. Droogleever
<i>onafhankelijk voorzitter</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
<i>lid op voordracht van bewonersorganisaties</i> |
| ▶ Mevrouw E.J. Hol
<i>lid op voordracht van bewonersorganisaties</i> | |

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

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 of haar 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, maar 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 acht. Als de Commissie de klacht gegrond acht, 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 geven. Het komt maar heel weinig voor dat een corporatie het advies niet opvolgt. Als de klager het niet eens is met het advies van de Commissie, of met de manier waarop de corporatie het advies opvolgt, 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.

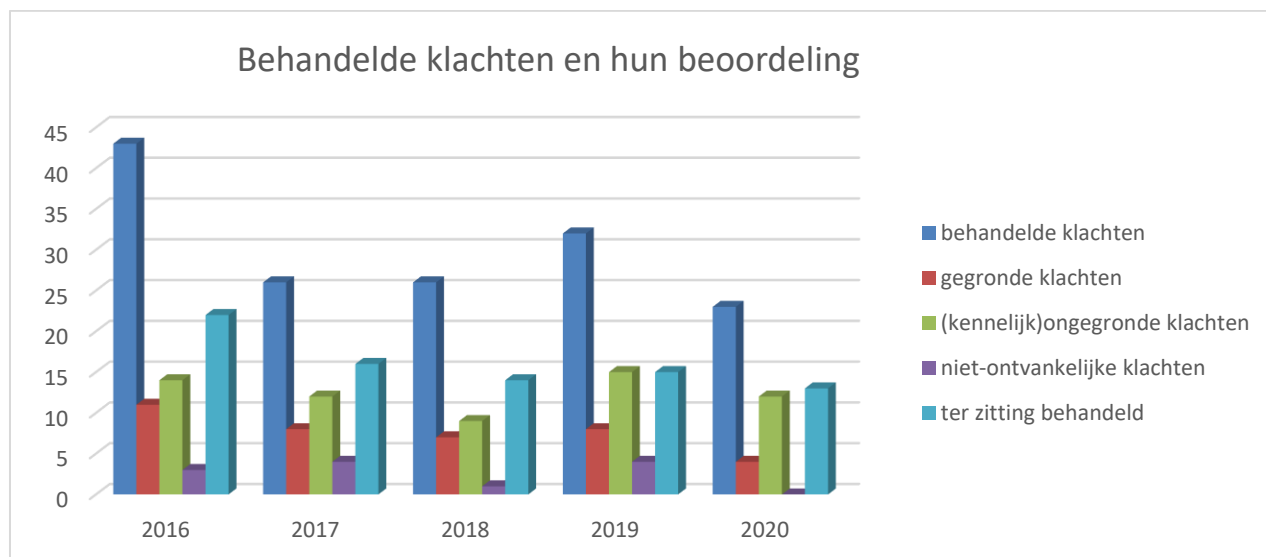
3. ► Behandelde klachten

De Commissie kwam in 2020 zeven keer bijeen voor een zitting. Daarnaast werd er twee keer een huisbezoek afgelegd door een commissielid.

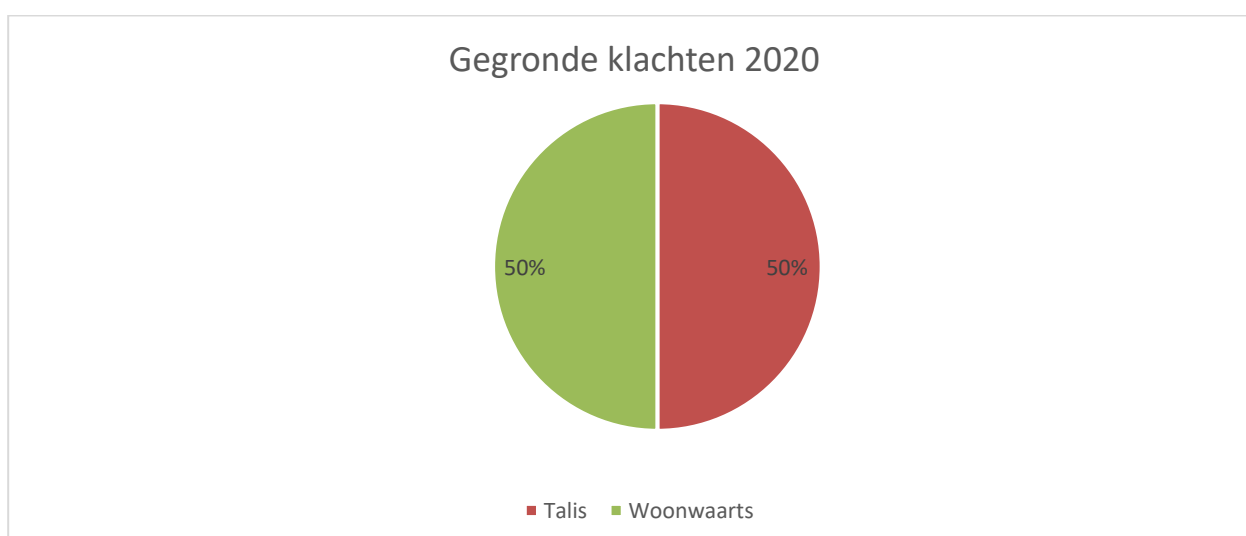
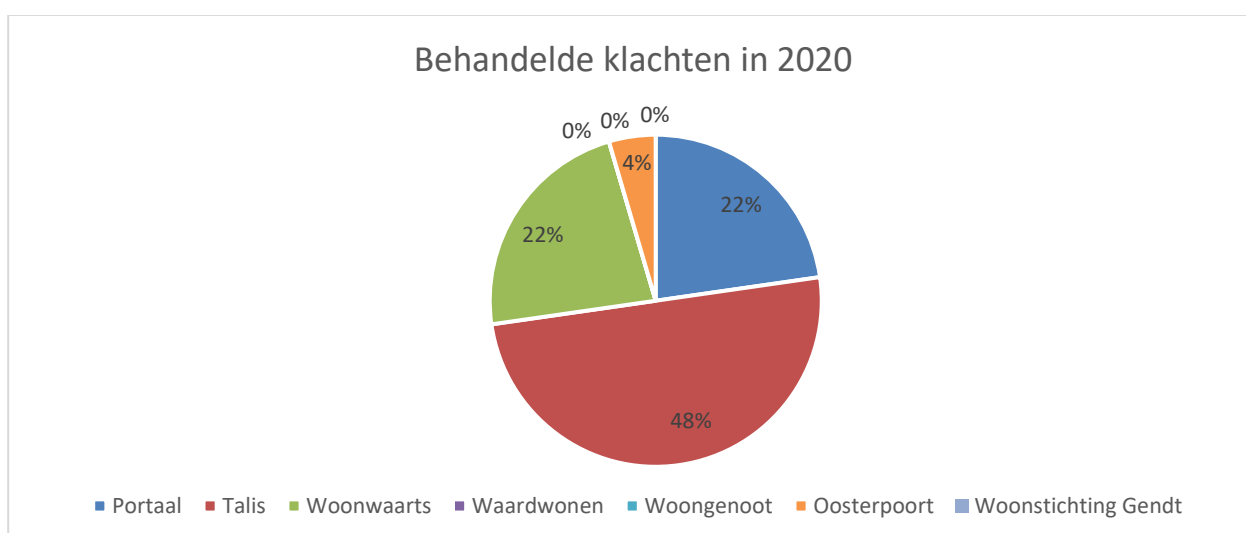
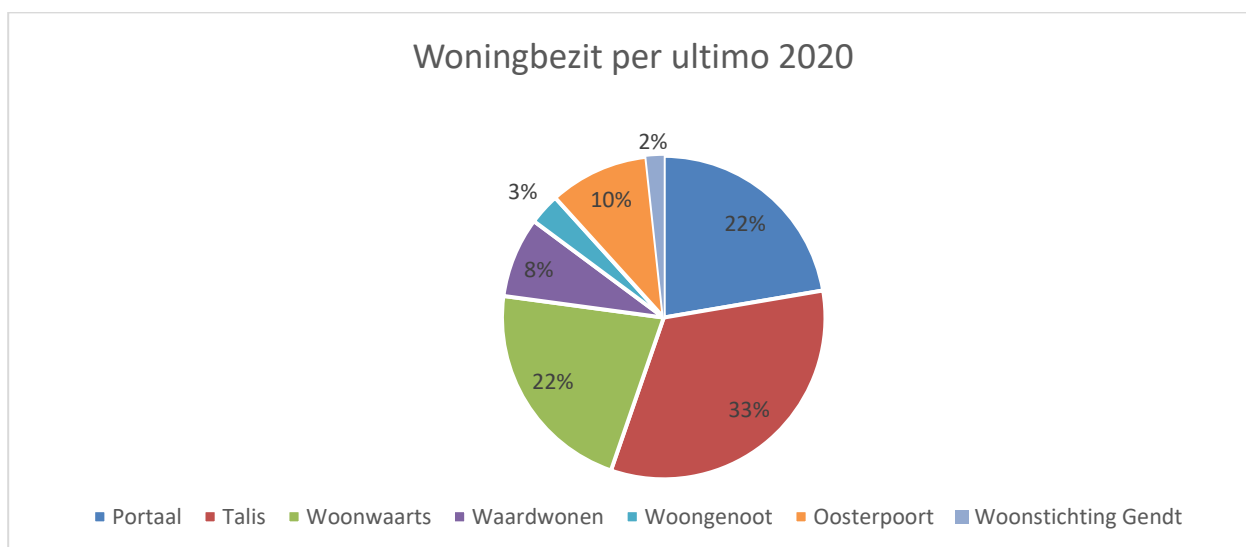
Aan het begin van 2020 waren er 3 klachten uit 2019 die nog behandeld moesten worden. In de loop van 2020 werden er 43 klachten ingediend. Van deze 43 klachten heeft de Commissie er 16 niet behandeld. Het ging om klachten die niet ontvankelijk waren omdat ze te weinig informatie bevatten of alleen telefonisch werden ingediend en de klager verder geen aanvulling wilde geven. Sommige klachten waren nog niet bij de corporatie ingediend, zoals het reglement vereist en andere klachten hadden betrekking op een corporatie die niet bij de Commissie aangesloten is. Van de 27 klachten die overbleven heeft de Commissie er 21 behandeld plus 2 uit 2019. De overige 7 waren eind 2020 nog niet behandeld en zullen begin 2021 aan de orde komen. Een van deze klachten stamt nog uit 2019 en kon door verschillende omstandigheden niet in 2020 worden afgehandeld.

De Commissie behandelde 13 klachten ter zitting en bracht in 12 gevallen een advies uit aan de corporatie. Bij één zitting kwamen klager en corporatie ter zitting alsnog tot overeenstemming. De Commissie heeft de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd en in dit geval geen advies meer uitgebracht. Er werden 4 klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 12 ongegrond, waarvan 4 kennelijk ongegrond. Dat laatste betekent dat de klacht ongegrond werd zonder dat er een zitting werd gehouden. Twee klachten werden door de klagers ingetrokken en 5 klachten werden alsnog intern door de corporatie afgehandeld.

De bovengenoemde cijfers afgezet tegen de vier 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 2020 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 19.11.734

Een vrouw dient een klacht in, omdat de renovatie van haar badkamer veel langer duurde dan afgesproken was. Bovendien werd de planning niet nagekomen waardoor zij en haar partner drie keer een vrije dag hebben opgenomen om te wachten op werklui die vervolgens niet kwamen. Bovendien werden er door de aannemer geregeld buitenlandse werklui ingezet met wie zij niet kon communiceren en die werkzaamheden moesten uitvoeren waarvoor zij niet opgeleid waren. Ook was er sprake van ongewenst gedrag door werknemers van de aannemer. Zo werd voor haar bestemde post door werklui in ontvangst genomen en becommentarieerd en werd zij ongevraagd aangeduid als 'de vriendin' van één van de werklui. Mevrouw meent dat een en ander terug te voeren is op onvoldoende communicatie tussen de corporatie en de aannemer, maar vindt dat zij daar geen last van had hoeven hebben. De corporatie heeft haar een compensatie van € 100,- aangeboden voor het ongemak, maar zij vindt een bedrag van € 300,- meer op zijn plaats, gezien de vrije dagen die zij en haar partner onnodig hebben moeten opnemen. De corporatie geeft aan dat er inderdaad het nodige mis is gegaan. Het was de eerste keer dat de corporatie op basis van Resultaat Gericht Samenwerken (RGS) een project uitvoerde met deze aannemer. De werkzaamheden zijn geëvalueerd en uit de fouten is lering getrokken. Dit heeft geleid tot concrete verbeteringen voor volgende samenwerkingsprojecten. De Commissie is blij dit te horen, maar aan de verbeterde samenwerking heeft mevrouw nu niets meer. Mevrouw heeft haar verzoek tot compensatie goed onderbouwd. De Commissie acht haar klacht gegrond en adviseert de corporatie de door mevrouw gevraagde compensatie toe te kennen. De corporatie volgt dat advies op.

▶ Klacht 19.12.735

Een huurder is niet tevreden over de staat van de wanden van de woning die hij onlangs gehuurd heeft. Hij was er tijdens de bezichtiging vanuit gegaan dat de wanden nog gestuukt zouden worden voordat de woning aan hem opgeleverd werd. Dit is echter niet gebeurd. De huurder dient een klacht in bij de corporatie die tot twee keer toe komt kijken en de huurder aangeeft dat de wanden 'behangklaar' zijn opgeleverd, zoals tijdens de bezichtiging toegezegd was. Ondanks het feit dat de corporatie meent dat haar niets te verwijten valt, biedt zij de klager toch € 100,- compensatie aan. De klager slaat dit aanbod af omdat hij het te weinig vindt. Naar zijn mening heeft hij onnodig drie weken moeten wachten alvorens hij de woning kon inrichten en zou de vergoeding daarom hoger moeten zijn. De Commissie meent dat de klacht van de huurder ongegrond is, aangezien de muren van de woning weliswaar niet opnieuw gestuukt, maar inderdaad behangklaar opgeleverd zijn. Ook constateert de Commissie dat de corporatie adequaat en snel heeft gereageerd op de klacht van de huurder. Van een compensatie hoeft wat de Commissie betreft dan ook geen sprake te zijn.

▶ Klacht 20.01.738

Een vrouw heeft de woning van haar moeder overgenomen en ontdekt daar talloze gebreken in. Zij meldt deze bij de corporatie, maar vindt dat de corporatie dit niet adequaat oppakt. Zij houdt daarop een deel van de huur in en neemt contact op met de Woonbond. In eerste instantie erkent de corporatie daarna alsnog dat de woning niet goed aan de huurster is opgeleverd en biedt haar een compensatie aan van twee maanden huur. Mevrouw laat weten dat ze ondanks deze compensatie toch contact zal blijven houden over deze kwestie met de Woonbond, waarop de corporatie haar aanbod weer intrekt. Vervolgens dient mevrouw een klacht in bij de Commissie. Zij verzoekt de Commissie tevens om een huurverlaging vast te stellen. De Commissie geeft aan dat zij wel een klacht van mevrouw kan behandelen, maar dat zij geen huurverlaging kan vaststellen. Dat kan alleen de Huurcommissie. Daarop trekt de vrouw haar klacht

voorsnog in. Zij wil zich eerst beraden op de weg die zij het beste kan behandelen. Als de Commissie na enkele maanden niets meer vernomen heeft, wordt het dossier gesloten.

▶ Klacht 20.03.739

Een vrouw dient een klacht in over het water dat na een regenbui blijft staan op haar balkon. Het balkon grenst aan de gemeenschappelijke galerij en blijft na een regenbui nat. Mevrouw stelt dat ze door het water moet waden om haar woning binnen te komen en ze wil daar geen genoeg mee nemen, zeker niet in het licht van de hoge huur die zij betaalt. Ze heeft de corporatie diverse malen gevraagd te komen kijken, maar dat gebeurt niet. In eerste instantie niet omdat er geen regenbuien zijn geweest waarbij het probleem bekeken kan worden en in tweede instantie niet vanwege coronamaatregelen. Wel is er een aannemer komen kijken die met emmers water het afschot heeft gecontroleerd en vastgesteld heeft dat er weliswaar wat water blijft liggen, maar dat het afschot voldoende is en dat er geen fouten zijn gemaakt door de aannemer en architect. Vanwege coronamaatregelen stelt de Commissie voor de klacht op stukken te behandelen en dus geen zitting te houden. Zowel klager als corporatie gaan daarmee akkoord. Wel legt een bouwkundige van de Commissie een huisbezoek af bij klagster. Ook hij controleert met behulp van emmers water het afschot en komt tot dezelfde conclusie als de aannemer eerder. Er blijft weliswaar wat water achter op het balkon, maar deze plas is onvoldoende diep en blijft onvoldoende lang staan om als gebrek in de zin van het Gebrekenboek van de Huurcommissie te worden aangemerkt. Wel beveelt de bouwkundige aan om bij de fabrikant van het prefab beton na te gaan of het mogelijk is een kleine extra afvoer te maken met een diameter van 4-5 cm. De Commissie neemt de bevindingen van de bouwkundige over in haar advies. De klacht wordt ongegrond verklaard, maar de corporatie wordt wel geadviseerd de mogelijkheid van een extra afvoerbuisje te onderzoeken. Ook is de Commissie van mening dat de corporatie in dit geval eerder zelf poolshoogte had moeten nemen.

▶ Klacht 20.03.740

Een kapster heeft de schuur die bij haar huurwoning hoort ingrijpend verbouwd zodat deze dienst kan doen als kapsalon. De corporatie is het daar echter niet mee eens en heeft mevrouw gesommeerd de verbouwing ongedaan te maken en de bedrijfsactiviteiten vanuit haar woning te staken. De vrouw vindt dit niet eerlijk, aangezien de corporatie het andere huurders wel toestaat een kapsalon aan huis te runnen. Bovendien zou het volgens de vrouw door de gemeente Wijchen zijn toegestaan. De Commissie verklaart de klacht van de vrouw ongegrond. Zij heeft zonder overleg en dus ook zonder toestemming de schuur zodanig verbouwd dat deze afwijkt van alle andere schuren in de straat. Bovendien ging de verbouwing gepaard met de nodige overlast en rommel. De corporatie heeft ter zitting voldoende argumenten aangedragen waarom zij de bedrijfsactiviteiten op deze manier niet wil toestaan, maar staat wat de Commissie betreft ook zonder deze argumenten in haar recht, puur op basis van de bepalingen in de huurovereenkomst. Overigens heeft de corporatie ter zitting aangegeven dat het runnen van een kapsalon vanuit één van de slaapkamers van de woning in sommige gevallen gedoogd wordt. Mevrouw voelt er echter niet voor de klanten in haar woning te ontvangen.

▶ Klacht 20.03.741

De bewoner van een appartementencomplex ervaart geluidsoverlast van de bewoners van de appartementen op de verdieping boven hem die veelvuldig gebruik maken van de brandtrap. De brandtrap is van staal en loopt vlak voor zijn slaapkamerraam langs. Het is niet de bedoeling dat bewoners gebruik maken van deze trap. Echter in het verleden is de sleutel van de deur die de brandtrap van beneden afsluit wel eens door de corporatie in bruikleen gegeven aan huurders die gingen verhuizen en sindsdien beschikken meerdere huurders van de bovenste verdieping over deze sleutel en maken zij gebruik van de brandtrap in plaats van het reguliere trappenhuis. Het gebruik van de brandtrap veroorzaakt veel lawaai. De huurder vindt dit des te erger aangezien hij juist naar deze woning verhuisd is, omdat er in zijn vorige woning sprake was van geluidsoverlast. Juist daarom heeft hij bij de bezichtiging van deze woning geïnfomeerd naar het gebruik van de brandtrap. Door de woningconsulent werd hem toen verzekerd dat de brandtrap alleen bij nood gebruikt werd. Verder ervaart de huurder ook overlast van de buurman boven hem. Hij vermoedt dat dit komt omdat de vloer van de bovenbuurman niet voldoet aan de eisen die de corporatie stelt. De huurder heeft geprobeerd met de burens en de corporatie te praten, maar dit heeft niet tot een oplossing geleid. Sterker nog, de huurder heeft nu het idee dat hij het mikpunt van treiterijen is geworden. Hij neemt het de corporatie kwalijk dat zij

de zaak traineren. De corporatie stelt tijdens de zitting dat de behandeling van deze klacht inderdaad een lange tijd in beslag heeft genomen, maar dat heeft er volgens de corporatie mee te maken dat er – vanwege de onderlinge onmin in het appartement – zorgvuldig onderzoek moest worden gedaan. De Commissie meent echter dat het onderzoek, zelfs onder de dan geldende coronamaatregelen, een stuk sneller afgerond had kunnen zijn en stelt de klager in het gelijk. Hij had erop mogen vertrouwen dat de brandtrap niet als reguliere trap gebruikt zou worden, zeker nu de woonconsulent dat zo tegen hem gezegd had. De Commissie beschouwt het als de verantwoordelijkheid van de corporatie om te zorgen dat de brandtrap – anders dan in noodgevallen – niet gebruikt wordt en adviseert daarom technische maatregelen te nemen om het geluid dat de trap maakt als hij belopen wordt te verminderen, bewoners erop aan te spreken dat de trap alleen in geval van nood gebruikt mag worden en voor cameratoezicht te zorgen als dat nodig is. Ten aanzien van de vloer van de bovenbuurman adviseert de Commissie dat de corporatie dit laat onderzoeken door een onafhankelijke deskundige en er niet voetstoots vanuit te gaan dat de vloer wel in orde zal zijn. De corporatie laat de Commissie weten dat zij het advies zal uitvoeren, maar dat zij geen camera zal plaatsen in verband met de privacy van de bewoners. Enige tijd later meldt de klager zich echter nogmaals bij de Commissie. Van de brandtrap wordt nog steeds volop gebruik gemaakt. De corporatie ziet hier niet op toe en neemt ook geen maatregelen. Daarnaast zou uit onderzoek gebleken zijn dat de vloer van de bovenbuurman inderdaad niet aan de eisen voldoet, maar heeft de corporatie de bovenbuurman niet opgedragen deze vloer alsnog in orde te maken. De Commissie verwijst de huurder naar de Huurcommissie en laat de corporatie weten dat het haar – gezien de gerezen situatie – verstandiger lijkt er werk van te maken dat de vloer van de bovenbuurman alsnog aan de eisen voldoet.

► Klacht 20.03.742

Een vader dient namens zijn aan psychiatrische ziekten lijdende zoon een klacht in over de wijze waarop zijn zoon behandeld is. De zoon kreeg via bijzondere bemiddeling een woning toegewezen. Hij zag bij de bezichtiging dat de woning in slechte staat was maar durfde deze, juist omdat het om een bijzondere bemiddeling ging, niet te weigeren. Hij diende een verzoek in bij de corporatie om de keuken en badkamer te renoveren. Gezien de slechte staat van de keuken en badkamer ging hij ervan uit dat de corporatie deze op korte termijn zou renoveren. Daarom wilde hij de woning nog niet betrekken. Immers, tijdens een renovatie zou hij zich, gezien de beperkte woonruimte van maar 32 vierkante meter, nergens in de woning kunnen terugtrekken. Hij wilde dus niet in de woning wonen terwijl daar een renovatie gaande was. De corporatie wimpelde hem echter in eerste instantie af. Pas bij een tweede inspectie werd geconcludeerd dat de woning inderdaad niet aan de eisen voldeed en dat de badkamer en het keukenblad vervangen moesten worden. Een week later werd besloten dat het hele keukenblok vervangen moest worden. De werkzaamheden werden kort daarna uitgevoerd, waarna de zoon alsnog zijn intrek in de woning nam. De vader vindt dat zijn zoon geen huur zou moeten betalen voor de periode van anderhalve maand waarin hij de woning niet heeft kunnen bewonen. Tijdens de zitting geeft de vertegenwoordiger van de corporatie ruitelijk toe dat er een fout is gemaakt en dat de woning niet aan de zoon verhuurd had mogen worden alvorens deze gerenoveerd was. Hij heeft daarom al een brief gestuurd aan de Commissie dat de zoon met één maand huur gecompenseerd zou worden, bovenop de compensatie voor acht dagen die hij al eerder ontvangen had. Door een misverstand is deze brief echter niet opgemerkt door de Commissie. Toen tijdens de zitting bleek dat er maar één week verschil zat in de compensatie die de klager voor zijn zoon vroeg en de compensatie die de corporatie al aangeboden had, heeft de corporatie toegezegd die extra week alsnog te compenseren. Daarmee werd het verzoek van de vader ingewilligd. De Commissie vond het niet nodig in deze zaak nog een advies uit te brengen, nu klager en corporatie tijdens de zitting tot een vergelijk waren gekomen en heeft de afspraken bevestigd in een brief aan de klager.

► Klacht 20.04.743

Een sociaal raadslid dient een klacht in namens haar cliënt. Het betreft een man die wegens huurachterstand uit zijn woning is gezet. Hij vindt de consequentie dat hij daardoor een negatieve huurdersverklaring heeft gekregen waardoor hij de eerstkomende tien jaar niet meer in aanmerking komt voor een huurwoning te zwaar. Hij kan daardoor zijn dochtertje, met wie hij een omgangregeling heeft, niet ontvangen. Ondanks aandringen van de Commissie verschijnt de man niet ter zitting. Het sociaal raadslid, dat hem ter zitting vertegenwoordigt, vertelt dat hij zich ziek heeft gemeld. De corporatie legt uit dat zij zich te houden heeft aan de Huisvestingsverordening 2020 van de gemeente Nijmegen. Die biedt enige ruimte voor zogenaamd maatwerk in bijzondere gevallen, maar de corporatie wil in dit geval geen

maatwerk leveren, omdat deze huurder niet alleen met een huurschuld vertrokken is, maar de woning bovendien zodanig achterliet dat er voor € 3.770,- aan herstelwerkzaamheden moesten worden uitgevoerd. Daarbij komt dat de huurder - in tegenstelling tot wat hij het sociaal raadslid heeft verteld - de afbetalingsregeling al een half jaar niet meer nakomt. Navraag door de Commissie leert dat meneer bovendien weigert een schuldhulpverleningstraject aan te gaan. De Commissie komt tot de conclusie dat meneer de netelige situatie waarin hij zich bevindt te danken heeft aan een reeks van verkeerde keuzes. In de huidige omstandigheden is het te billijken dat de corporatie geen maatwerk wil leveren. De klacht wordt ongegrond verklaard.

► Klacht 20.06.744

Een huurster voelt zich benadeeld. Zij heeft een huurverhoging gekregen die past bij het energielabel C van haar woning. Een andere huurster uit de straat heeft een lagere huurverhoging gekregen, omdat haar woning een energielabel D zou hebben. Maar volgens de klaagster heeft de woning van de andere huurster ook een energielabel C. Zij vindt dat zij daarom dezelfde lagere huurverhoging zou moeten krijgen als deze andere huurster. De Commissie verklaart haar klacht kennelijk ongegrond. Als het al zo is dat de woning van deze andere huurster een energielabel C zou hebben - wat voor de Commissie nog niet vaststaat - dan is het zo dat de corporatie een fout heeft gemaakt waardoor de andere huurster een te lage huurverhoging heeft gekregen. Het feit dat de andere huurster daardoor een voordeel heeft gehad, betekent nog niet dat de klaagster een nadeel heeft gehad. Ook in dat geval heeft zij de huurverhoging gehad die passend is bij het energielabel van haar woning. De corporatie heeft dus consequent volgens het eigen beleid gehandeld en de klacht wordt ongegrond verklaard.

► Klacht 20.06.746

Een vrouw heeft diverse klachten over een corporatie. Zij verwijt de corporatie dat deze haar vals beschuldigt, dat de corporatie weigert groot onderhoud uit te voeren en dat zij geplande werkzaamheden niet tijdig en exact doorgeeft. De corporatie probeert in eerste instantie de klachten van mevrouw per e-mail op te lossen. Echter dat heeft als resultaat dat de vrouw op elke mail met meer en nieuwe vragen en beschuldigingen reageert. Dit is niet werkbaar voor de corporatie en uiteindelijk besluit de corporatie niet meer op mail te reageren en uitsluitend nog een persoonlijk gesprek aan te willen gaan. Dit weigert de vrouw echter stelselmatig, net zoals ze telkens opnieuw redenen aangeeft om niet ter zitting aanwezig te kunnen zijn. De Commissie meent dat de vrouw een onevenredig tijdsbeslag op de corporatie heeft gelegd met haar vele mails en dat zij door haar weigering om met de corporatie in gesprek te gaan het de corporatie onmogelijk heeft gemaakt eventuele problemen op te lossen. Haar klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

► Klacht 20.06.747

Een echtpaar is het er niet mee eens dat de corporatie hun keuken alleen maar wil vervangen als zij daar zelf een deel aan mee betalen. Volgens hen is de keuken minstens 17 jaar oud en dus afgeschreven. De corporatie bestrijdt dit. Het beleid is dat een keuken minstens 15 jaar mee moet gaan. Daarna is de keuken afgeschreven en kan deze eventueel kosteloos vervangen kan worden indien dat nodig is. Is een keuken eerder aan vervanging toe, dan is dat te wijten aan huurdersgedrag. Met andere woorden: dan is er te ruw met de keuken omgesprongen. De keuken kan dan wel vervangen worden, maar voor elk jaar dat de keuken eerder vervangen moet worden dan de afschrijftijd moet de huurder € 110,- bijdragen. De leeftijd van de keuken van het echtpaar is moeilijk vast te stellen omdat de stickers, die het productienummer en -jaar vermelden en die aan de binnenzijde op een moeilijk bereikbare plek naast de gootsteen zitten, weggekrabd zijn. Echter aan de hand van de kleurstelling en het merk van de keuken heeft de opzichter wel kunnen vaststellen dat de keuken maximaal twaalf jaar oud kan zijn. De opzichter merkt verder op dat de beschadigingen van de keuken, waarbij veel materiaal rondom de scharnieren verdwenen is, duiden op ruw gebruik. Bij normaal gebruik zie je niet dat er veel materiaal rondom de scharnieren verdwijnt. Daarnaast zou gebruiksslijtage opgemerkt zijn bij de oplevering van de woning aan de huurders zeven jaar geleden. Bij mutatie wordt de keuken namelijk standaard nagezien en worden de keukendeurtjes gesteld. De Commissie vindt het – gezien de aangedragen argumenten – aannemelijk dat de keuken niet ouder is dan twaalf jaar en vindt het redelijk dat de corporatie een eigen bijdrage vraagt voor het vervangen van de keuken vóór het jaar waarin deze is afgeschreven, namelijk 2023. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

► Klacht 20.06.748

Een vrouw heeft last van een boom in haar achtertuin. De boom stond er al toen zij de woning betrok. De wortels van de boom maken het haar onmogelijk een vlak terras aan te laten leggen en zij is zelf niet in staat de boom en de wortels te (laten) verwijderen. Hoewel tuinonderhoud in principe voor rekening van de huurder komt, toont de corporatie zich toch bereid de werkzaamheden te laten uitvoeren en het grootste deel van de kosten voor haar rekening te nemen. De vrouw dient zelf een bijdrage van € 250,- te betalen. Een en ander wordt mondeling afgesproken en niet schriftelijk vastgelegd. De vrouw stemt in, maar is achteraf niet tevreden over de uitgevoerde werkzaamheden. Zij stelt dat afgesproken was dat ook de wortels verwijderd zouden worden en dat dit niet of onvoldoende gebeurd is. Zij dient daarom een klacht in bij de Commissie. Wanneer die de klacht doorstuurt naar de corporatie en om een reactie vraagt, besluit de corporatie om de wortels alsnog te laten verwijderen. Dit omdat de afspraken niet schriftelijk waren vastgelegd en daarom tot onduidelijkheid konden leiden. De Commissie informeert diverse malen bij de vrouw of haar klacht hiermee opgelost is, maar krijgt geen enkele reactie, waarop het dossier gesloten wordt.

► Klacht 20.07.749

Een man ondervindt overlast van muizen in zijn schuur. De spullen die hij er opgeslagen heeft zijn onherstelbaar besmeurd en beschadigd door de muizen en hij wil daarvoor gecompenseerd worden door de corporatie, want hij is van mening dat de corporatie verantwoordelijk is voor het bestrijden van plagen. Hoewel het voorkomen en bestrijden van muizenplagen niet de verantwoordelijkheid van de corporatie maar van de huurder is, neemt de corporatie toch actie. Zij laat vuilniszakken uit de tuin van de burens, die voor langere tijd afwezig zijn, verwijderen en plaatst lokdoosjes in de schuur van de man. Daarbij constateert de corporatie dat de schuur van de klager een ongeorganiseerd rommeltje is. De klager wordt daarop aangesproken. Nadat de burens weer teruggekeerd zijn, wordt hun schuur in het bijzijn van klager door de corporatie geïnspecteerd. De schuur van de burens blijkt opgeruimd, goed onderhouden en vrij van muizen. De Commissie oordeelt dat de klacht van de man ongegrond is. Hij is als huurder verantwoordelijk voor het voorkomen en bestrijden van ongedierte en heeft beide niet gedaan, maar de corporatie hierop aangesproken. Hoewel de corporatie daar niet toe verplicht is heeft zij adequate actie ondernomen door de vuilniszakken van de burens te laten verwijderen, hun schuur te inspecteren en lokdoosjes in de schuur van de klager te plaatsen. De corporatie heeft daarmee meer gedaan dan van haar verwacht mocht worden en er is geen reden om de man te compenseren voor de schade die de muizen hebben aangericht.

► Klacht 20.07.750

Een bewoner van het complex waarover de Commissie eerder in 2020 een klacht behandelde in verband met het gebruik van de brandtrap dient een klacht in omdat de corporatie het onnodig gebruik van de brandtrap naar aanleiding van het advies van de Commissie in die zaak verboden heeft. De huurder meent dat hij een verworven recht had om de brandtrap te gebruiken, omdat hij ooit van de corporatie een sleutel van de brandtrap ontvangen had. Hij voelt zich in dat 'verworven recht' en in zijn woongenot aangetast. De Commissie verklaart de klacht kennelijk ongegrond. Immers, het is nog maar de vraag of er sprake is van een verworven recht, als dat verworven recht zou zijn voortgevloeid uit een foutieve beslissing van de corporatie om een vluchtrap te laten gebruiken als reguliere trap. Eerder heeft de corporatie verklaard de sleutel in bruikleen te hebben gegeven aan huurders, zodat zij de brandtrap konden gebruiken bij een verhuizing. De huurder heeft een andere lezing en de Commissie kan niet beoordelen welke de juiste is, maar die van de corporatie ligt meer in de rede. Ook het huurgenot is wat de Commissie betreft niet aangetast, nu er een regulier trappenhuis beschikbaar is.

► Klacht 20.07.751

Een vrouw ervaart overlast van haar buurvrouw. De buurvrouw bonkt tegen de muren, maakt expres veel herrie met de vuilstortkoker en dendert om elf uur 's avonds met een karretje over de galerij, waardoor het peuterzoontje van de klaagster wakker wordt. De kinderen van de buurvrouw dagen de hond van de klaagster uit als zij niet thuis is en de hond begint daardoor te blaffen. Van andere burens heeft de vrouw gehoord dat haar buurvrouw zich stoort aan het geblaf van haar hond en de vrouw vermoedt dat de buurvrouw haar daarom expres treitert. Zij wil met de buurvrouw in gesprek, maar de buurvrouw wil dat niet. De vrouw vindt dat de corporatie hier een rol in moet nemen en de buurvrouw toch moet zien te bewegen tot een gesprek. De corporatie geeft ter zitting aan dat de vrouw

weliswaar klaagt over de buurvrouw, maar de buurvrouw ook over haar. De corporatie vindt het ook de beste optie om alles onderling uit te praten en heeft de nodige pogingen ondernomen om de buurvrouw daarvan te overtuigen, maar als de buurvrouw dat niet wil, dan kan de corporatie haar niet dwingen en rest eigenlijk alleen nog maar het advies aan beide partijen over om elkaar zo veel mogelijk met rust te laten en te negeren. De vrouw wil hier geen genoeg mee nemen en vindt dat van de corporatie meer verwacht mag worden. De Commissie oordeelt echter dat de corporatie zich naar eer en geweten heeft ingespannen om partijen met elkaar in gesprek te brengen. Meer kan van de corporatie niet gevraagd worden. De Commissie verklaart de klacht van de vrouw daarom ongegrond, maar verzoekt de corporatie wel om een vinger aan de pols te blijven houden.

▶ Klacht 20.07.752

Enkele bewoners van een nieuwbouwcomplex klagen over de slechte afvoer van hemelwater op hun balkons. Een bouwkundige van de Commissie legt een huisbezoek af om de situatie ter plaatse te beoordelen en constateert dat de balkons waterpas zijn, waardoor water pas wegvloeit via een afvoerpijpje als het eerst een bepaald niveau bereikt heeft. Tot die tijd blijft er water op het balkon staan. Het afvoerpijpje waarmee het water op een gegeven moment wordt afgevoerd komt uit op het balkon van de onderburen en met het water spoelt ook allerlei rommel van het balkon van de bovenburen mee. Dit leidt tot onhygiënische situaties, aangezien het water met de afgevoerde rommel langere tijd tussen de rubberen drainagetegels van het onderliggende balkon blijft staan en daar gaat rotten. Daarnaast liggen de tegels op de balkons niet stabiel omdat zij afgekort zijn, waardoor ze kunnen schuiven en wiebelen, hetgeen onveilige situaties met zich mee kan brengen. De Commissie vermoedt dat de situatie niet aan te merken is als een gebrek, maar het is ook niet aan de Commissie om gebreken te beoordelen. Als de bewoners daar een uitspraak over willen hebben, dan moeten zij zich wenden tot de Huurcommissie. De Commissie vindt wel dat er sprake is van een hinderlijke situatie, niet zo zeer door het hemelwater, maar wel door de rommel die met het hemelwater mee komt. De Commissie verklaart de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie om daar een oplossing voor te zoeken. Daarnaast adviseert de Commissie de corporatie om te zorgen dat de tegels op het balkon opgesloten komen te liggen, zodat deze niet meer kunnen wiebelen of schuiven.

▶ Klacht 20.08.754

Een vrouw van buitenlandse afkomst voelt zich racistisch behandeld door haar burens die klachten hebben ingediend bij de corporatie over het feit dat zij afval en grofvuil in haar tuin heeft staan en bovendien een hoog bouwsel heeft gemaakt om haar katten in de tuin te houden. Zij voelt zich niet thuis in haar buurt en heeft het gevoel dat haar burens haar hun eigen levenswijze willen opdringen. In haar reactie geeft de corporatie aan dat zij mevrouw inderdaad heeft aangesproken op de rommel in haar achtertuin. Uit de bijgevoegde foto's concludeert de Commissie dat dit terecht is. Voor wat het inmiddels gerezen conflict met haar burens betreft heeft de corporatie buurtbemiddeling aangeboden, maar mevrouw weigert hier haar medewerking aan te geven. De Commissie oordeelt dat haar klacht kennelijk ongegrond is, nu de corporatie mevrouw terecht heeft aangesproken op de staat van haar tuin en mevrouw weigert met de burens in gesprek te gaan.

▶ Klacht 20.08.755

Een man dient een klacht in omdat hij, na veel overlast in zijn vorige woning, nu ook weer een hoop problemen ondervindt in zijn nieuwe woning. Hij wil de woning samen met zijn moeder betrekken, maar aanvankelijk weigert de corporatie hem als medehuurder aan te merken. Vervolgens zijn er veel problemen met de renovatie van de douche en keuken, waarbij werkluur hun afspraken niet nakomen en uitermate slordig werken waardoor werkzaamheden verschillende keren opnieuw gedaan moeten worden. Een toegezegd verhoogd toilet wordt niet geplaatst. Vervolgens is er gedoe over het aanleggen van een vijver in de achtertuin en een aanvraag voor het plaatsen van een schuur. Al met al duurt het vier maanden voor de man de woning met zijn moeder daadwerkelijk kan betrekken. Als compensatie krijgt hij één maand huur van de corporatie aangeboden, maar daarmee wil hij geen genoeg nemen. De Commissie stuurt de klacht door naar de corporatie voor een reactie. De corporatie besluit daarop de klacht alsnog intern af te handelen wat kennelijk tot tevredenheid van de huurder gebeurt, want de klacht wordt ingetrokken.

► Klacht 20.08.757

Een man heeft er moeite mee dat de schoonmaak in het complex waar hij woont sinds enige tijd geregeld is via zogenaamd zelfbeheer. Dat houdt in dat de bewoners iemand van de bewonerscommissie aanwijzen die de schoonmaak coördineert. Het budget en het standaardprogramma van de schoonmaak blijven hetzelfde, maar de bewoners krijgen op die manier de ruimte om eigen accenten in het schoonmaakprogramma te leggen. De klager is het niet eens met de persoon die door de bewonerscommissie naar voren geschoven is om de zaak te coördineren en ook niet met de wijze waarop zij de schoonmaak aanstuurt. Hij wil dat de corporatie de coördinatie weer op zich neemt en heeft een lijst overhandigd aan de corporatie met handtekeningen van andere bewoners van het complex die hem in dit standpunt zouden steunen. De corporatie vindt echter dat de vragen op de lijst suggestief zijn en heeft bovendien signalen opgevangen dat sommige bewoners zich geïntimideerd zouden voelen door de klager. Daarnaast is er een incident geweest waarbij de klager de schoonmaakploeg samen met drie andere bewoners opgewacht en belaagd heeft. De klager is hierop aangesproken door de wijkbeheerder, die hem ook gewezen heeft op het agressieprotocol van de corporatie. Ondanks dit alles verklaart de Commissie de klacht van de man toch gegrond. De Commissie waardeert dat de corporatie experimenteert met zelfbeheer en bewoners op die manier meer bij hun woonomgeving probeert te betrekken. Dit is echter wat de Commissie betreft alleen mogelijk in een complex waar een stabiele bewonersorganisatie aanwezig is. In dit complex is dat volgens de Commissie niet het geval. Er is bijvoorbeeld geen reglement, er zijn geen geregelde bijeenkomsten en ook geen goede verslaglegging. Daarom had de corporatie in dit complex wat de Commissie betreft niet mogen beginnen met zelfbeheer. De corporatie is het niet eens met het advies en laat weten dat er wel degelijk een stabiele bewonerscommissie was op het moment dat het zelfbeheer werd ingezet. Dat bleek echter niet uit de stukken die voorafgaand aan de zitting werden toegestuurd door de corporatie en werd ook niet door de vertegenwoordiger van de corporatie tijdens de zitting naar voren gebracht. De Commissie adviseert de corporatie daarom om het draagvlak van de bewonerscommissie nog eens goed te onderzoeken.

► Klacht 20.08.759

Een vrouw die in een appartementencomplex woont beklagt zich bij de Commissie over de drie slecht functionerende toegangsdeuren tot het complex. Deze zijn voorzien van een deurdranger waarmee steeds opnieuw iets mis is. De deuren slaan dan extra hard dicht, hetgeen leidt tot geluidsoverlast. Ook komt het geregeld voor dat de deuren niet goed sluiten. Zwervers en drugsverslaafden komen dan binnen om in de portieken te overnachten en drugs te gebruiken. Onlangs is er ook een vuurtje gestookt. De corporatie stuurt weliswaar steeds monteurs langs om het probleem op te lossen, maar die oplossingen zijn nooit duurzaam. Mevrouw heeft al diverse keren geklaagd bij de corporatie, maar dat heeft niet geleid tot een oplossing en mevrouw voelt zich door de corporatie afgewimpeld. Daarom wendt ze zich tot de Klachtencommissie. De corporatie geeft echter aan graag nog een poging te willen doen om de klacht van mevrouw alsnog op te lossen. Het komt tot een gesprek en daarna geeft mevrouw aan dat de klacht wat haar betreft voldoende behandeld is. De Commissie sluit het dossier.

► Klacht 20.10.761

Een vrouw meent dat de corporatie haar ten onrechte heeft afgewezen voor een woning. De corporatie heeft aangegeven dat zij niet aan de inkomenstoets voor de woning voldoet, maar de vrouw stelt dat zij vrijstelling heeft voor een inkomenstoets omdat zij studente is. In principe klopt het wel dat een student vrijstelling van een inkomenstoets heeft, maar dat geldt alleen als de student de woning wil betrekken met maximaal één andere bewoner en de vrouw in kwestie heeft twee kinderen met wie zij de woning wil betrekken. Zij moet daarom toch een inkomenstoets overleggen. Overigens blijkt uit de informatie die de corporatie heeft aangeleverd dat mevrouw ook niet voor de woning in aanmerking gekomen zou zijn als zij wel een vrijstelling zou hebben voor de inkomenstoets. Dat komt omdat de huur van de woning boven de aftoppingsgrens uitkomt en woningen met een dergelijke hoge huur kunnen niet worden toegewezen aan huurders met vrijstelling voor de inkomenstoets. Nu de zaken zo liggen, heeft behandeling van de klacht tijdens een zitting geen zin en de klacht wordt kennelijk ongegrond verklaard.

► Klacht 20.10.762

Een man en een vrouw zijn niet te spreken over de keukenrenovatie die heeft plaatsgevonden. Daarbij zijn meerdere fouten gemaakt, zoals meet- en communicatiefouten die er onder andere toe geleid hebben dat de renovatie onnodig lang geduurd heeft. Ook werd er verkeerd getegeld, waardoor een houten tussenwandje tussen de keuken en de woonkamer niet teruggeplaatst kan worden. Klagers willen hier graag een compensatie voor, maar komen daar met de corporatie niet uit. Nadat de klacht is ingediend bij de Commissie gaat de corporatie opnieuw met het stel in gesprek en worden de problemen alsnog opgelost. De Commissie sluit het dossier.

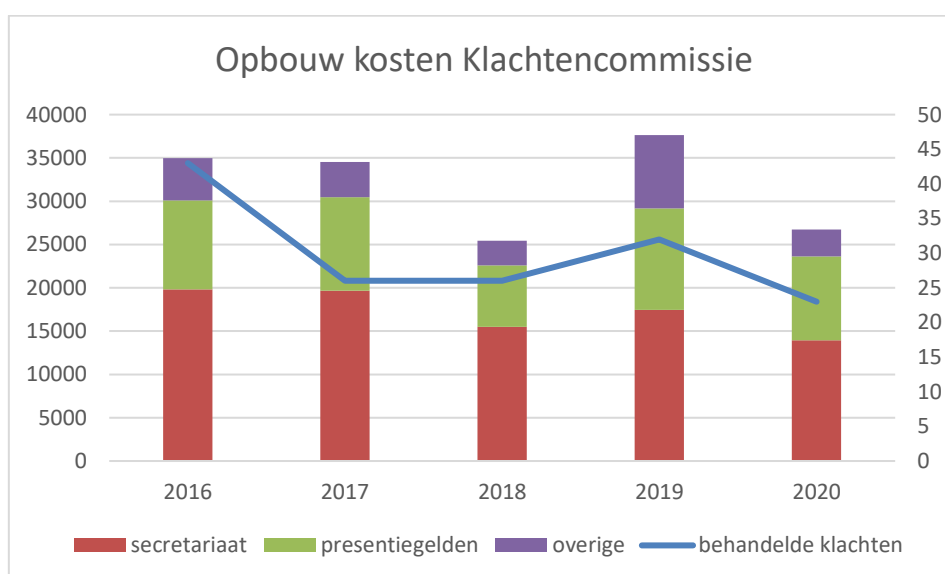
► Klacht 20.11.765

Een vrouw dient een klacht in omdat zij zich door de corporatie neerbuigend behandeld voelt. Zij is aangesproken door de corporatie op het onderhoud aan haar tuin, maar ook op haar interieur en de geluidsoverlast waarover haar buurvrouw klaagde. Mevrouw vindt de toon waarop de corporatie haar aanspreekt niet prettig. Wanneer de Commissie een zitting inplant om haar klacht te bespreken trekt de vrouw haar klacht in. Ze geeft aan dat zij haar klacht in een vlaag van emotie heeft ingediend en niet de tijd of energie heeft om de procedure te vervolgen en haar standpunt te verdedigen. De Commissie sluit daarop het dossier.

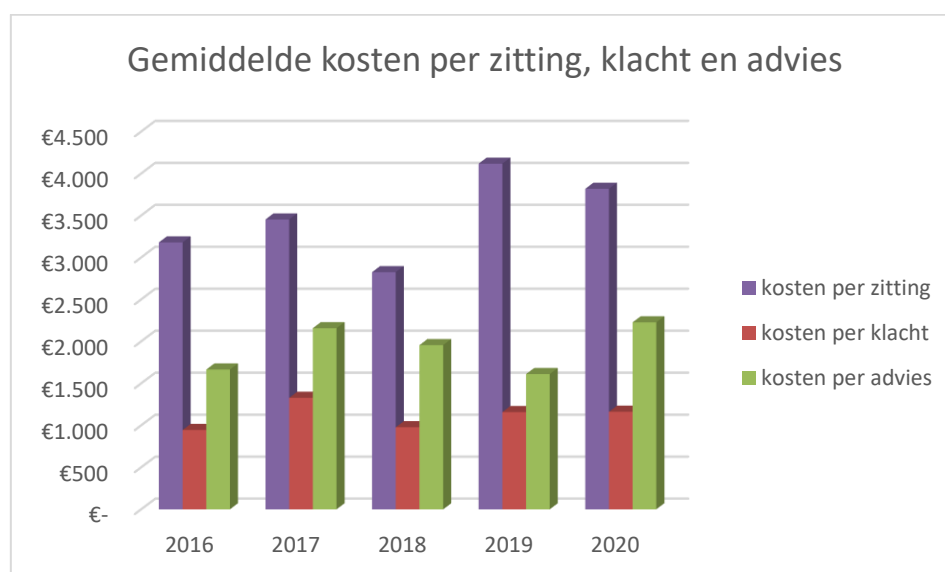
4. ▶ Financieel

In 2020 heeft de Klachtencommissie € 26.726,- aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 13.958,-. De voorzitters en leden van de Commissie ontvingen gezamenlijk € 9.687,- aan presentiegelden. De overige kosten van in totaal € 3.081,- betroffen onder andere zaalhuur, kosten voor de website en vakliteratuur, scholingskosten, repro en porti.

In 2020 was er sprake van een flinke afname van de kosten ten opzichte van 2019. Er waren minder klachten te behandelen en bovendien hoefden geen kosten gemaakt te worden voor het werven van nieuwe leden.



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 ingetrokken	(gedeeltelijk) gegrond (kennelijk) ongegrond	portaal talis woonwaarts waard wonen oosterpoort woongenoot woonstichting gendt
Ingekomen in 2019, afgehandeld in 2020			
19.11.734	*	*	*
19.12.735	*	*	*
Klachten 2020 afgehandeld in 2020			
20.03.739	*	*	*
20.06.744		*	*
20.07.749	*	*	*
20.07.752	*	*	*
20.08.757	*	*	*
20.01.738		*	*
20.03.740	*	*	*
20.03.741	*	*	*
20.03.742	*	*	*
20.04.743	*	*	*
20.06.746	*	*	*
20.06.747	*	*	*
20.06.748	*	*	*
20.07.750		*	*
20.07.751	*	*	*
20.08.754		*	*
20.08.755	*	*	*
20.08.759	*	*	*
20.10.761		*	*
20.10.762	*		*
20.11.765		*	
Totaal behandeld in 2020	13 5 2	4 12	5 11 5 0 1 0 1

► Bijlage 2: Reglement

Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.

Preambule

Ingevolge artikel 109 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) stelt een woningcorporaties 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
- Woonstichting Gendt

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, geregistreeerde 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,

- Aangepast op 1 mei 2019 in verband met de fusie van Standvast Wonen en Woningbouwstichting De Gemeenschap in Woonwaarts
- Aangepast op 1 januari 2019 in verband met de aansluiting van Oosterpoort
- Aangepast op 1 januari 2020 in verband met de aansluiting van Woonstichting Gendt