



▶ Jaarverslag 2025

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	18

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. ► Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.

Na het drukke jaar 2024, daalde het aantal behandelde klachten weer naar wat in de jaren daarvoor gebruikelijk was. Er was daarnaast een significante daling in het aantal klachten dat gegrond werd verklaard.

Dat betekende niet dat de Commissie het rustig had. De klachten die worden ingediend zijn steeds uitgebreider en ingewikkelder. De Commissie heeft de indruk dat klagers zich ook steeds vaker bedienen van AI-toepassingen als Chat GPT om hun klacht te formuleren.

Ook komt het geregeld voor dat klagers het niet eens zijn met het advies van de Commissie of de wijze waarop de corporaties uitvoering geven aan het advies en dat zij daarom een klacht indienen bij de Commissie Governance Code Woningcorporaties. Vier klagers waarvan in 2025 een klacht door de Commissie werd behandeld maakten na afgifte van het advies de gang naar de Commissie Governance Code Woningcorporaties.

In drie gevallen was de klager het niet eens met het advies dat de Commissie had afgegeven. De Commissie Governance Code verklaarde die klachten kennelijk niet-ontvankelijk, aangezien de Commissie klachten die al door de Klachtencommissie behandeld zijn niet nogmaals inhoudelijk beoordeelt. Eén klacht die werd ingediend bij de Commissie Governance Code betrof de manier waarop de klachtenprocedure verlopen was. Deze klacht werd door de Commissie Governance Code ongegrond verklaard. Alle uitspraken van de Commissie Governance Code worden uitgebreid besproken binnen de Commissie en waar nodig worden aanpassingen in de procedure en/of de communicatie gedaan.

Tot slot nog een zeer gemeend woord van dank namens de commissie voor de heer A.A. van Valkengoed voor de uitstekende wijze waarop hij als (plaatsvervangend) voorzitter een aantal zittingen heeft geleid.

Mr. M.H.E. Janssen



Voorzitter

2. ▶ De Klachtencommissie

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

- ▶ Oosterpoort
- ▶ Portaal, vestiging Nijmegen
- ▶ SSH&
- ▶ Talis
- ▶ Waardwonen
- ▶ Woonwaarts

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 2025 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

- ▶ Mevrouw mr. M.H.E. Janssen
onafhankelijk voorzitter
- ▶ De heer ing. J.I.M. Hesselink
lid op voordracht van de woningcorporaties
- ▶ Mevrouw E.J. Hol
lid op voordracht van bewonersorganisaties
- ▶ De heer ing. A.A. van Valkengoed
lid op voordracht van de woningcorporaties, tevens (plaatsvervangend) voorzitter
- ▶ Mevrouw I. Blanken
lid op voordracht van bewonersorganisaties

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



2.3 ► Werkwijze

Klagers moeten hun klacht altijd eerst formeel indienen bij de corporatie en de corporatie zes weken de tijd geven om de klacht op te lossen. Is de klacht daarna niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Commissie.

Het komt voor dat de Commissie op verzoek van een klager een klacht uitsluitend op basis van stukken van de klager en de corporatie behandelt, maar meestal wordt er 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 schriftelijk 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 een advies over wat de corporatie zou moeten doen om de klacht alsnog op te lossen.

De woningcorporatie moet binnen een maand na het advies van de commissie schriftelijk laten weten of het advies wordt opgevolgd.

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 of met de manier waarop de corporatie het advies uitvoert, dan kan hij 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 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 2025 11 keer bijeen voor een zitting.

Aan het begin van 2025 waren er elf klachten uit 2024 die nog behandeld moesten worden. Daarnaast werden er in de loop van 2025 53 nieuwe klachten ingediend. Van deze 53 klachten waren er 29 (nog) niet ontvankelijk volgens het reglement om de volgende redenen:

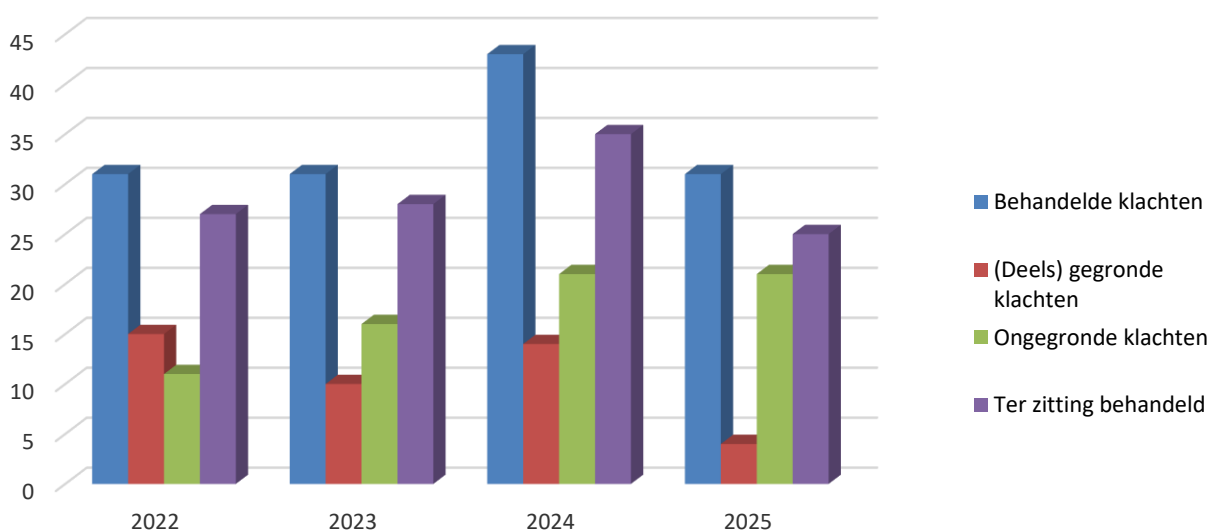
- Het was onvoldoende duidelijk welk concreet gedrag de corporatie verweten werd (1)
- De klacht ging over een kwestie die meer dan een jaar geleden speelde (1)
- De klacht was nog niet ingediend bij de corporatie zelf of de corporatie was nog onvoldoende in de gelegenheid gesteld de klacht via de interne procedure te behandelen (22)
- De klacht was of werd al behandeld door de Huurcommissie (3)
- Degene die de klacht had ingediend was geen klager in de zin van het reglement (huurder, oud-huurder of woningzoekende) (2)

Van de 35 klachten die de Commissie wel behandelde werd er één ingetrokken en vijf klachten werden alsnog door de corporatie naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Vijfentwintig klachten werden tijdens een zitting behandeld en vier klachten werden ingepland voor een zitting in 2026.

Van de 25 klachten die tijdens een zitting werden behandeld werden er 4 (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 21 ongegrond.

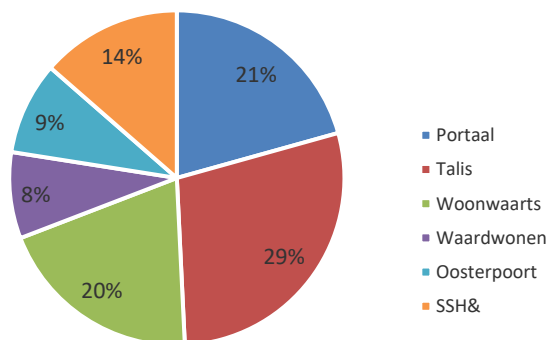
De bovengenoemde cijfers afgezet tegen de drie voorgaande jaren leveren het volgende beeld op:

Behandelde klachten en hun beoordeling

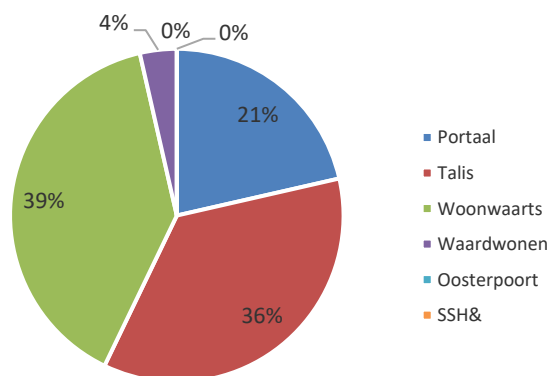


De onderstaande grafieken geven schematisch de omvang van het woningbezit van de deelnemende corporaties, en de verdeling van het aantal klachten en het aantal gegronde klachten over de deelnemende corporaties weer.

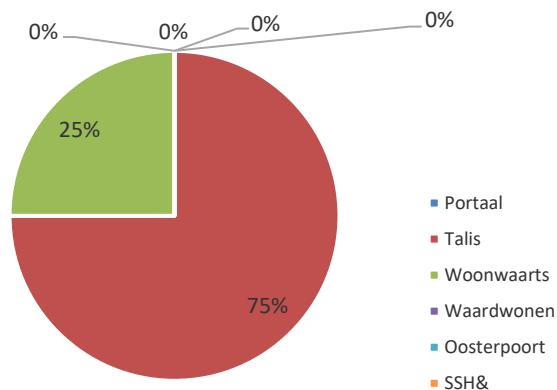
Woningbezit begin 2025



Behandelde klachten per corporatie in 2025

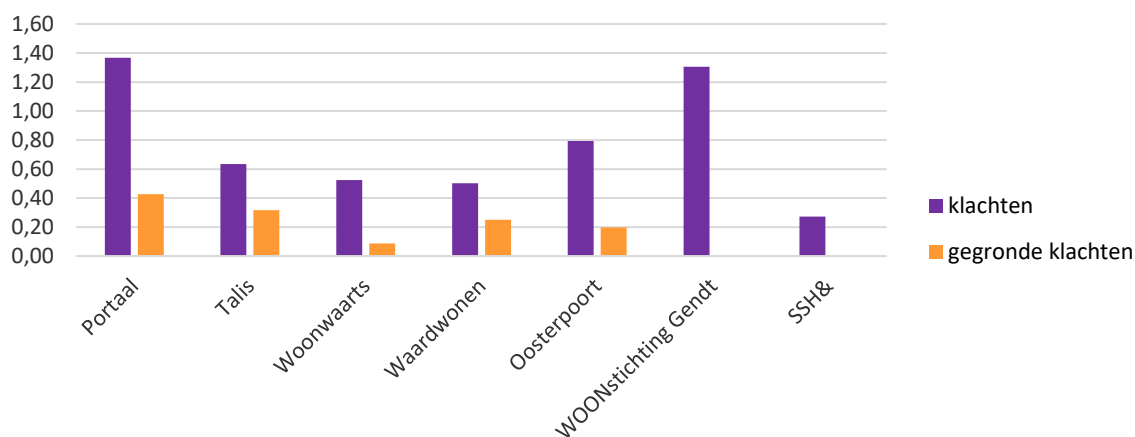


Gegronde klachten per corporatie in 2025

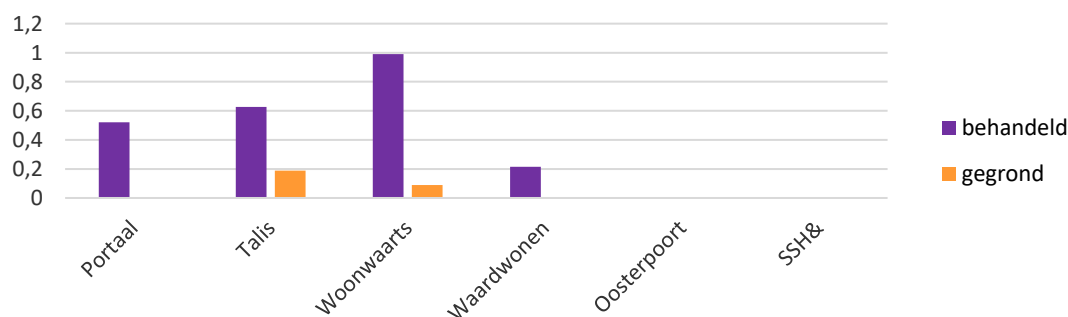


In onderstaande tabel is het aantal klachten en gegronde klachten per 1.000 woningen per corporatie weergegeven voor 2024 en 2025. Opvallend is dat voor bijna alle corporaties het aantal klachten per 1.000 woningen fors is afgenomen. Voor alle corporaties geldt dat het aantal gegronde klachten – voor zover die er al waren – fors afgenomen is.

klachten per 1.000 woningen in 2024



klachten per 1.000 woningen in 2025



3.1 ▶ Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2025 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 1 opgenomen.

▶ Klacht 24.05.898

Een huurder ervaart overlast van de hond van één van zijn achterburen en vindt dat de corporatie daar onvoldoende aan doet. Tijdens de zitting en uit het dossier blijkt dat de hond af en toe 's nachts blaft. Een geluidsmeting

heeft aangetoond dat er inderdaad sprake is van enige mate van overlast. Sinds de geluidsmeting heeft de corporatie veel inspanningen gedaan. Er zijn gesprekken geweest met de eigenaar van de hond en is er een brief gestuurd naar alle buurtbewoners met het verzoek om rekening met elkaar te houden. Ook heeft de corporatie navraag gedaan bij de politie en bij bureau Handhaving over de situatie. Van andere omwonenden zijn geen klachten ontvangen en sommige omwonenden laten de corporatie spontaan weten dat zij de klacht van de huurder onzinnig vinden. De Commissie oordeelt dat de corporatie zich voldoende ingespannen heeft en dat er geen reden is waarom de corporatie zwaardere maatregelen zou moeten treffen, zoals bijvoorbeeld een gedragsaanwijzing. Daarvoor is de overlast te beperkt. De klacht wordt ongegrond verklaard, maar de Commissie adviseert de corporatie wel om de situatie te blijven monitoren.

► Klacht 24.06.901

Een woningzoekende die in aanmerking wilde komen voor een appartement in een specifiek complex dient een klacht in omdat hij is afgewezen op basis van een intakegesprek. Zijn houding zou niet goed zijn en de corporatie meende dat hij ongelukkig zou worden in het desbetreffende complex. De woningzoekende vindt dat de procedure niet transparant is geweest en in die zin niet voldoet aan de wet Goed Verhuurderschap. De woningzoekende wil dat de selectieprocedure wordt herzien en dat hem een oplossing geboden wordt, bijvoorbeeld in de vorm van een andere woning.

Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat het om een complex ging dat grote maatschappelijke uitdagingen kent. Om dit zo veel mogelijk in goede banen te leiden heeft de corporatie intakegesprekken gevoerd. De corporatie geeft toe dat de procedure niet transparant is geweest, maar meent in deze omstandigheden toch de juiste keuze te hebben gemaakt. De Commissie heeft begrip voor de overwegingen van de corporatie, maar moet toch constateren dat de procedure inderdaad niet transparant is geweest. Zij verklaart de klacht van de woningzoekende daarom gegrond. De Commissie vindt niet dat de woningzoekende een andere woning aangeboden moet krijgen. Het is immers niet gezegd dat hij het appartement wel gekregen zou hebben als de selectieprocedure anders was verlopen.

Nadat de procedure bij de Commissie is afgerond dient de woningzoekende een klacht in bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties. Hij vindt het niet terecht dat de Commissie een transcriptie van een telefoongesprek dat hij als bewijsstuk wilde aanvoeren niet op voorhand in overweging heeft willen nemen. De Commissie Governancecode Woningcorporaties heeft die klacht ongegrond verklaard en is tot de conclusie gekomen dat de Commissie de klacht van de woningzoekende zorgvuldig behandeld heeft.

► Klacht 24.08.915

Een huurster heeft in het verleden te maken gehad met ernstige lekkages. Bij de Huurcommissie heeft zij vanwege deze lekkages met succes een huurmatiging bedongen. De klacht van de huurster gaat over de periode daarna. Zij is van mening dat de corporatie zich onvoldoende heeft ingespannen om de gebreken in de woning te verhelpen. Zij vindt bovendien de bejegening en communicatie van de corporatie niet correct. Tijdens de zitting is de huurster niet aanwezig. De Commissie komt op grond van het dossier en wat de corporatie ter zitting heeft verteld tot de conclusie dat de corporatie zich wel degelijk heeft ingespannen om de gebreken te verhelpen, maar dat de huurster daarbij onvoldoende haar medewerking heeft verleend. Ook blijkt uit het dossier niets van een niet-adequate of niet-correcte communicatie of bejegening. De klacht wordt ongegrond verklaard.

De huurster dient vervolgens een klacht in bij de Commissie Governance Code Woningcorporaties. Zij meent dat de Klachtencommissie haar klacht niet zorgvuldig behandeld heeft. De Commissie Governance Code Woningcorporaties verklaart haar klacht ongegrond.

▶ Klacht 24.09.922

De huurders van een eengezinswoning hebben veel last van het geluid van de zwembadpomp van hun burenen en vinden dat de corporatie daar te weinig tegen doet. Tijdens de zitting geeft de corporatie volmondig toe dat de pomp te veel geluid maakt. Er zijn al heel veel inspanningen gedaan om met de burenen in contact te komen en afspraken te maken, maar dit gaat heel moeizaam en de corporatie kan daarover weinig delen met de huurders in verband met de privacy van de burenen. De corporatie heeft onderzocht of er mogelijkheden zijn om een uithuiszetting van de burenen te vorderen bij de rechter, maar volgens zowel de interne als de externe jurist van de corporatie is een gang naar de rechter kansloos. De corporatie zal zich dus blijven inspannen om te proberen met de burenen in gesprek te gaan en afspraken met hen te maken. De corporatie zal de burenen verder vragen hun zwembad naar de andere kant van de (dubbele) tuin te verplaatsen, zodat het geluid van de pomp minder goed hoorbaar is voor omwonenden. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. De corporatie doet wat ze kan om de overlast te beëindigen. Het feit dat dit tot nu toe weinig tot geen effect heeft is heel vervelend voor de huurders, maar het is de corporatie niet aan te rekenen.

▶ Klacht 24.10.929

Een huurster heeft in haar vorige woning overlast ervaren. De corporatie heeft haar daarom geholpen aan een andere woning. De huurster is echter niet tevreden over hoe dat gegaan is en voelt zich niet thuis in haar nieuwe woning. Zij wil dat de corporatie haar opnieuw aan een nieuwe woning helpt en dat de corporatie bovendien andere huurders aanspreekt op hoe zij de huurster benaderen in de openbare ruimte. De corporatie weigert haar een andere woning aan te bieden en vindt het niet haar taak om huurders aan te spreken op hoe zij zich in de openbare ruimte gedragen.

De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Over de ontevredenheid van huurster over haar nieuwe woning is uitgebreid en frequent contact geweest tussen huurster en de corporatie. De corporatie heeft haar uit coulance een vergoeding aangeboden die de huurster heeft aanvaard, waarbij zij aangaf dat zij de zaak zou afsluiten. De Commissie wil deze kwestie daarom niet meer beoordelen. De Commissie kan verder billijken dat de corporatie de huurster niet nogmaals aan een andere woning wil helpen. De huurster geeft weliswaar aan dat dit vanwege gezondheidsredenen noodzakelijk zou zijn, maar heeft dit op geen enkele manier onderbouwd. Ook meent de Commissie dat het niet de taak is van een woningcorporatie om haar huurders aan te spreken op hun gedrag in de openbare ruimte.

De huurster is het niet eens met deze uitspraak en dient een klacht in bij de Commissie Governance Code Woningcorporaties. Die verklaart de klacht op grond van haar reglement kennelijk niet-ontvankelijk. De huurster heeft niet duidelijk gemaakt welke gedraging de corporatie precies verweten wordt.

▶ Klacht 24.10.932

Een huurster heeft door financiële tegenvallers minder inkomen en wil dat de corporatie de huur van haar vrijsector woning verlaagt. Met een lagere huur zou zij namelijk in aanmerking komen voor huurtoeslag. De corporatie wil hier niet aan meewerken. Toen de huurster de woning wilde gaan huren is zij uitgebreid door de corporatie gewaarschuwd dat de huur te hoog was in relatie tot haar inkomen. De huurster stond er echter op de woning ondanks deze waarschuwingen toch huren. De corporatie vindt dat de huurster in feite een scheefwoner is en op zoek zou moeten gaan naar een woning die beter bij haar inkomen past. De Commissie verklaart de klacht van de huurster ongegrond. De huurster heeft willens en wetens een risico genomen door een woning te huren die niet past bij haar inkomen. Zij is daar dus zelf verantwoordelijk voor en kan de gevolgen niet afwentelen op de corporatie. Het is terecht dat de corporatie niet mee wil gaan in haar verzoek, want dat zou ertoe leiden dat de huurster op oneigenlijke gronden huurtoeslag zou ontvangen.

► Klacht 24.10.933

Een huurster klaagt over vocht en schimmel in haar woning. Ze vindt dat de corporatie daar te weinig aan doet en ook niet goed met haar communiceert. Bij de zitting is de huurster niet aanwezig. Uit de stukken en uit wat de corporatie vertelt blijkt dat de corporatie geregeld bij de huurster thuis is geweest en verschillende onderzoeken heeft laten doen. Daaruit is gebleken dat het vocht in de woning niet van buiten komt, maar in de woning zelf veroorzaakt wordt onvoldoende stoken en ventileren. Uit het aangeleverde dossier blijkt dat er geregeld en adequaat met de huurster gecommuniceerd is. De klacht wordt ongegrond verklaard.

► Klacht 24.11.934

Een huurster is teleurgesteld over het energieverbruik in haar woning. Toen zij de woning ruim een jaar eerder huurde werd haar verteld dat het een energiezuinige woning was met een warmtepomp, De huurster beschouwt zichzelf als een zuinige en milieubewuste huurster, maar toch is haar energieverbruik hoger dan zij verwachtte. Zij denkt daarom dat de warmtepomp niet goed functioneert. Uit energierekeningen die zij overlegt blijkt dat haar energieverbruik substantieel lager is dan gemiddeld. Hoewel de corporatie geen aanleiding heeft om te denken dat de warmtepomp niet goed functioneert is zij toch bereid de warmtepomp en het verbruik te laten monitoren. Daar is zij zelfs al mee gestart. Na verloop van tijd zal duidelijk worden of er inderdaad iets mis is met de warmtepomp. De corporatie verwacht niet dat dit zo zal zijn, maar zegt toe adequate maatregelen te treffen als de warmtepomp onverhoopt toch niet goed zou functioneren. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht 24.12.935

Een huurder meent dat de corporatie verkeerde informatie verstrekt over de werking van de warmtepomp in zijn woning. Die zou meer energie verbruiken dan door de corporatie aan huurders is verteld. Tijdens de zitting blijkt dat er verschil van mening is over de werking van de pomp. De huurder gaat uit van berekeningen die hij heeft gemaakt. Die berekeningen blijken echter gebaseerd op een verkeerd uitgangspunt. De corporatie legt uit dat het verbruik van de warmtepomp is getest in verschillende proefsituaties en dat daaruit niet gebleken is dat het verbruik hoger is dan wat de corporatie heeft gecommuniceerd. De klacht wordt ongegrond verklaard. De Commissie adviseert de corporatie echter wel om voortaan in een eerder stadium beter te reageren op vragen van de huurder en hem dan in contact te brengen met de medewerker binnen de corporatie die expert is op dit gebied. Op die manier had in dit geval voorkomen kunnen worden dat deze kwestie tot een klacht bij de Commissie zou leiden.

► Klacht 24.12.937

Twee huurders hebben onlangs hun nieuwe huurwoning betrokken en vinden dat die woning niet goed aan hen is opgeleverd. De klachten gaan over de muren, die niet behangklaar zouden zijn opgeleverd en het feit dat de woning niet goed schoon zou zijn geweest. Bovendien zou de schutting tussen hen en de burens op omvallen staan. Verder werkte de mechanische ventilatie niet en was het riool verstopt. De Commissie verklaart hun klacht ongegrond. De mechanische ventilatie is door de corporatie gerepareerd en het riool is op kosten van de corporatie ontstopt. Voor de schutting geldt dat de corporatie niet verplicht is een schutting te plaatsen. De corporatie hoeft alleen te zorgen voor een kort afscheidingsmuurtje tussen de gevels van de twee huizen en dat muurtje staat er. Als de huurders de schutting willen vervangen, dan moeten zij dat samen met hun burens regelen. De corporatie biedt overigens nog wel aan de schutting op hun kosten te laten verwijderen en paaltjes met een draad te plaatsen bij wijze van erfafscheiding als de burens niet willen meewerken aan het plaatsen van een nieuwe schutting. Ook kunnen de huurders op eigen kosten een schutting laten plaatsen aan hun kant van de erfafscheiding. Wat de muren en de schoonmaak betreft heeft de Commissie op de door de huurders aangeleverde foto's geen gebreken geconstateerd die de corporatie zou moeten herstellen. Bovendien heeft de huurster de woning bezichtigd en is haar toen verteld dat de woning zou worden verhuurd in de staat waarin hij toen was.

▶ Klacht 24.12.938

Een huurder woont in een appartement dat gelegen is in een flatgebouw waarin de meeste andere woningen inmiddels zijn verkocht. Hij voelt zich achtergesteld bij huurders van andere complexen van de corporatie, omdat die complexen gerenoveerd en verduurzaamd worden en dat in zijn complex niet gebeurt. In zijn complex bepaalt de VvE en niet de corporatie wat er aan onderhoud gebeurt. Hij vindt dat de corporatie verantwoordelijk is voor het onderhoud van zijn appartement, ongeacht of er nu wel of niet een VvE is. Hoewel de huurder daar op zich gelijk in heeft, wordt zijn klacht toch ongegrond verklaard. Immers, de corporatie zorgt ervoor dat een woning voldoet aan de basiseisen, ook als die woning niet verduurzaamd of gerenoveerd wordt. Er zijn geen gebreken in de woning. De woning voldoet daarmee aan de norm. De huurder heeft geen recht op een renovatie of verduurzaming.

▶ Klacht 25.01.940

Twee huurders dienen een klacht in omdat ze niet tevreden zijn over het binnenklimaat van hun woning. Zij stellen dat zij er gezondheidsklachten van krijgen. Zij hebben onder andere last van hun luchtwegen, hoofdpijn en allergieën. Zij slapen daarom slecht en dat beïnvloedt hun dagelijks functioneren. Zij willen dat de corporatie hen een andere woning aanbiedt.

De corporatie heeft een onderzoek naar het binnenklimaat in de woning laten uitvoeren. Daaruit is gebleken dat de lucht in de woning aan de droge kant is, maar nog wel binnen de norm en dat de huurders het klimaat zelf kunnen verbeteren door luchtbevochtigers op te hangen. Er zijn bovendien geen vergelijkbare klachten ontvangen van burens en omwonenden die hetzelfde soort woning huren.

De klacht wordt ongegrond verklaard. De Commissie meent dat de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om het binnenklimaat te onderzoeken en dat verdere maatregelen, gelet op de uitkomsten van dat onderzoek, in principe niet nodig zijn. De Commissie waardeert daarom des te meer dat de corporatie tijdens de zitting aangeboden heeft om zorgvuldigheidshalve nogmaals een onderzoek te laten uitvoeren naar het binnenklimaat in de woning.

▶ Klacht 25.01.941

De huurders van een appartement hebben zo veel geluidsoverlast van hun buurman dat zij niet thuis kunnen werken of studeren. De buurman is agressief en de huurders hebben al meermaals de politie moeten inschakelen vanwege een vermoeden van huiselijk geweld. Hun woongenot is danig aangetast, maar bij de corporatie krijgen ze geregeld maandenlang geen gehoor als zij meldingen en klachten indienen. De klacht wordt ingepland voor een zitting, maar nog voor het zover is gaat de corporatie alsnog met de huurders in gesprek. Het effect is dat de huurders zich gehoord voelen. Zij hebben het gevoel dat de corporatie hen nu wel serieus neemt en trekken hun klacht in.

▶ Klacht 25.01.942

In de woning van een huurster is bij wijze van pilot een warmtepomp geplaatst. De huurster is er niet tevreden over. Ze heeft de indruk dat de warmtepomp niet goed functioneert en te veel stroom verbruikt. Zij heeft hierover geklaagd bij de corporatie maar voelt zich niet serieus genomen. Zij wil dat de warmtepomp verwijderd wordt of dat zij voorrang krijgt op een andere woning.

Tijdens de zitting blijkt uit de door de huurster overlegde overzichten niet dat er sprake is van een abnormaal verbruik. Ook heeft de corporatie geen klachten ontvangen van andere bewoners met eenzelfde systeem. Toch heeft de corporatie de klachten serieus genomen en onderzocht. De corporatie heeft samen met de leverancier een huisbezoek afgelegd en heeft de leverancier gevraagd de data van de pomp uit te lezen. Ook is er een tussentemeter geplaatst die op de langere termijn het verbruik van de pomp kan monitoren. De corporatie geeft aan dat

ze dit onderzoek zal voortzetten en zegt toe de huurster te compenseren als uit de metingen zou blijken dat er inderdaad sprake is van buitenproportioneel verbruik. De Commissie is van oordeel dat de corporatie zich voldoende ingespannen heeft en verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht 25.04.943

Een huurster dient een klacht in omdat zij onlangs ontdekt heeft dat haar hele zolder bedekt is met stof en viezigheid, omdat de buizen van de mechanische ventilatie in 2020/2021 niet goed aangesloten zijn. De huurster komt bijna nooit op haar zolder en ontdekte dit dus pas toen zij het luik naar de zolder opende in verband met een aangekondigde onderhoudsbeurt. Een expert heeft de schoonmaakkosten begroot en de huurster wil dat de corporatie die kosten voor haar rekening neemt. De corporatie weigert dit. Tijdens de zitting blijkt echter dat de monteur van het installatiebedrijf erkend heeft dat er een fout is gemaakt bij de aansluiting van de buizen. Dat maakt de zaak voor de corporatie anders en zij belooft de kosten alsnog te zullen vergoeden. De klacht wordt gegrond verklaard. De Commissie adviseert de corporatie daarnaast om te controleren of de buizen dit maal wel goed aangesloten zijn.

► Klacht 25.04.946

Een huurster dient een klacht in omdat zij vindt dat de badkamer niet logisch is ingedeeld en de vloertegels te glibberig zijn. Dit leidt tot onveilige situaties met haar kinderen die uitglijden op de natte vloer. Zij wil dat de corporatie de badkamer aanpast. De corporatie wil niet aan haar verzoek tegemoet komen. De indeling van de badkamer is zo dat er een wasmachine kan worden geplaatst. De huurster heeft de badkamer zeven jaar geleden, toen zij de woning ging huren, geaccepteerd in de staat zoals hij toen was en met de indeling die hij toen had. De vloertegels voldoen weliswaar niet aan de eisen van woningen die nu nieuw worden gebouwd, maar wel aan de bouweisen uit de tijd dat deze woning werd gebouwd. De Commissie verklaart de klacht ongegrond omdat de badkamer voldoet aan de eisen en de huurster eenvoudig en tegen weinig kosten zelf een antislip laag op de tegels kan aanbrengen als zij die te glibberig vindt.

► Klacht 25.04.947

Een huurster ervaart zo veel overlast van haar buurman dat zij samen met haar kinderen haar woning verlaten heeft en er dus niet meer woont. Met de corporatie had zij afspraken gemaakt over de huurbetaling en een andere woning, maar die afspraken worden volgens haar niet nagekomen. De klacht wordt ingepland voor een zitting, maar nog voordat die kan plaatsvinden laat de huurster weten dat zij inmiddels tot een oplossing is gekomen met de corporatie. De zitting wordt geannuleerd.

► Klacht 25.04.948

Een woningzoekende dient een klacht in omdat de corporatie zijn meettijd heeft teruggebracht met zeven jaar. De woningzoekende stelt dat hij een meettijd vanaf 2005 heeft, maar toen hij in aanmerking leek te komen voor een woning heeft de corporatie de gegevens die hij zelf in het systeem had ingevoerd gecontroleerd en bleek dat zijn meettijd pas vanaf 2012 is gaan lopen. Volgens de corporatie heeft de woningzoekende zich in 2012 ingeschreven als 'doorstromer', dat wil zeggen: iemand die een zelfstandige huurwoning achterlaat. Als meettijd zou in dat geval uit zijn gegaan van 2005, het jaar waarin de woningzoekende zijn laatste zelfstandige woning betrok. Volgens de corporatie bleek de woningzoekende echter geen doorstromer maar een starter te zijn. Hij liet namelijk geen zelfstandige woning achter, omdat hij op dat moment inwoonde bij zijn ouders. De woningzoekende stelt dat hij zich in 2005 heeft ingeschreven, niet in 2012, maar kan daar geen bewijzen van overleggen. De corporatie heeft in haar systemen gezocht, maar heeft daarin niets kunnen terugvinden van een inschrijving in 2005. De woningzoekende voert ook nog aan dat hij door zijn dienstverband bij de marechaussee tussen 2005 en 2019 op heel veel verschillende adressen heeft gewoond en dat de corporatie daar rekening mee zou moeten houden bij het bepalen van zijn meettijd. Gelet op het feit dat er geen enkel bewijs is dat de woningzoekende zich al in 2005

ingeschreven had, oordeelt de Commissie dat het aanpassen van de meettijd door de corporatie correct en volgens het bestaande beleid gebeurd is. De klacht wordt ongegrond verklaard.

▶ Klacht 25.04.949

Een huurster dient een klacht in na een gaslek in haar woning. Zij wil een compensatie ontvangen voor gas dat verloren gegaan is en voor het feit dat zij en haar dochter mogelijk gezondheidsrisico's hebben gelopen. Bovendien steekt het haar dat de corporatie - nadat het gaslek gerepareerd was - niet even heeft geïnformeerd hoe het met haar en haar dochter ging. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie nog dezelfde dag dat de huurster de lekkage meldde een monteur heeft gestuurd. De monteur constateerde dat het gaslek in de keuken zat bij de aansluiting van de gasslang van het kooktoestel op de gaskraan. De huurster heeft op geen enkele manier aangetoond dat zij of haar dochter gezondheidsschade heeft gehad. De corporatie heeft berekend dat de kosten van het gas dat mogelijk verloren is gegaan zeer gering zijn geweest en heeft de huurster een veel ruimere compensatie aangeboden. Daar wilde de huurster geen genoegen mee nemen. De Commissie oordeelt dat een ruimere compensatie dan de waarde van het verloren gas niet aan de orde is en adviseert de corporatie de klacht ongegrond te verklaren.

Omdat de huurster zich niet in het advies van de Commissie kan vinden, dient zij een klacht in bij de Commissie Governancecode. De klacht wordt kennelijk niet ontvankelijk verklaard omdat het de Commissie Governancecode niet duidelijk is welke gedraging huurster de corporatie verwijt.

▶ Klacht 25.04.950

Een huurder dient een klacht in omdat hij al twee jaar last heeft van schimmel in zijn woning. Hij vindt dat de corporatie onvoldoende doet om de schimmel te onderzoeken en tegen te gaan. De klacht wordt ongegrond verklaard. De corporatie heeft namelijk een onderzoek laten uitvoeren. Uit dat onderzoek is gebleken dat de schimmel veroorzaakt wordt door het binnenklimaat. De corporatie heeft de maatregelen die in het onderzoeksrapport geadviseerd worden uitgevoerd en heeft zelfs uit coulance de schimmel laten verwijderen en schoonmaken, terwijl dat eigenlijk de verantwoordelijkheid van de huurder is, zeker omdat in het rapport ook aangegeven wordt dat onvoldoende ventileren en stoken een belangrijke oorzaak voor het schimmelprobleem is. De klacht wordt ongegrond verklaard. De corporatie belooft niettemin om nog eens te kijken naar het dakraam van de huurder. Ook zal de corporatie het onderzoek naar het binnenklimaat in het najaar laten herhalen, mocht de schimmel dan nog steeds niet voldoende verholpen zijn.

▶ Klacht 25.04.954

Een huurder dient een klacht in omdat hij vindt dat zijn buurvrouw hem lastig valt. Hij verwijt de corporatie niets te doen aan de overlast die hij ervaart. Tijdens de zitting en uit het dossier blijkt dat de corporatie de overlast heeft onderzocht en deze niet heeft kunnen vaststellen. De huurder heeft bovendien geen enkel bewijs aangedragen om zijn overlast te onderbouwen of zelfs maar aannemelijk te maken. Wel werd duidelijk dat omwonenden overlast van de huurder ervaren. De corporatie heeft voorgesteld buurtbemiddeling in te zetten om te proberen de sfeer in het complex te verbeteren, maar de huurder wenst daar niet aan mee te werken. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. De overlast is niet aangetoond en de corporatie heeft zich ruim voldoende ingespannen.

▶ Klacht 25.04.959

Een oud-huurster klaagt over de rekening die de corporatie haar gestuurd heeft, omdat haar woning bij het einde van de huurovereenkomst niet leeg en schoon was opgeleverd. Volgens haar was de woning wel leeg en schoon. De corporatie kan echter met foto's aantonen dat dit niet het geval was. De Commissie verklaart haar klacht ongegrond. Vervolgens dient de oud-huurster een klacht in bij de Commissie Governance Code Woningcorporaties. Die verklaart haar klacht kennelijk niet ontvankelijk, omdat niet duidelijk is welke gedraging de corporatie precies verweten wordt.

▶ Klacht 25.07.964

De huurders van een eengezinswoning merken dat de opbrengst van de zonnepanelen die zij via hun corporatie hebben laten installeren substantieel afwijkt van de opbrengst die in de adviesrapportage stond van het bedrijf dat de zonnepanelen geïnstalleerd heeft. Zij gaan ervan uit dat dit te maken heeft met de manier waarop de panelen geplaatst zijn. Er liggen panelen op het zijdak en op het achterdak van hun woning. De panelen op het zijdak liggen een deel van de dag in de schaduw van de woning van hun burens. Zij vragen de corporatie daarom twee panelen op het zijdak te verplaatsen naar het achterdak. De corporatie wil niet aan hun verzoek tegemoet komen, enerzijds vanwege de kosten, maar ook omdat het patroon waarin de panelen dan komen te liggen minder mooi is. De Commissie vindt de klacht van de huurders gegrond. Zij mochten vertrouwen op de informatie die in de adviesrapportage stond en zijn daarvan uitgegaan voor de opbrengst van de panelen. Het lijkt erop dat de opbrengst lager is, omdat de panelen niet optimaal gepositioneerd zijn. De Commissie adviseert de corporatie de panelen te verplaatsen zoals de huurders verzocht hebben en – als dat echt niet mogelijk is – de huurprijs van de zonnepanelen aan te passen aan de mindere opbrengst.

▶ Klacht 25.08.965

Een woningzoekend echtpaar is vanwege een woonnoodsituatie op zoek naar een huurwoning. Als zij aankloppen bij een corporatie om hun gegevens te laten checken wordt hen echter verteld dat zij niet – zoals ze zelf steeds dachten – vanaf 2005 stonden ingeschreven, maar dat hun inschrijving na hun verhuizing in 2005 is verval- len. De corporatie legt hen uit dat in 2005 het systeem zo was dat een inschrijving automatisch verviel na een verhuizing en dat huurders zich dan opnieuw moesten inschrijven als zij weer opnieuw meettijd wilden opbou- wen. Omdat de woningzoekenden dat niet gedaan heeft annuleert de corporatie hun account en maakt een nieuw account aan met als inschrijvingsjaar 2022, het jaar waarin zij voor het laatst verhuisd zijn. De woningzoe- kenden zijn het hier beslist niet mee eens. Zij stellen dat zij bij het vertrek uit hun woning in 2005 niet zijn ge- waarschuwd dat zij zich opnieuw moesten inschrijven en dat zij in 2021, toen de nieuwe huisvestingsverorde- ning in werking trad, ook daarover niet geïnformeerd zijn, terwijl hun mailadres wel bij Entree bekend was. De Commissie kan navoelen hoe frustrerend het voor de woningzoekenden moet zijn om - juist in hun omstandighe- den - de meettijd kwijt te raken waar zij nu zo'n behoefte aan hebben. De corporatie heeft echter correct en con- form de regels gehandeld. De klacht is dus ongegrond, maar de Commissie is wel blij te vernemen dat de corpo- ratie de woningzoekenden wil helpen bij het indienen van een urgentieaanvraag. Hopelijk wordt hun woonnood- situatie op die manier alsnog opgelost.

▶ Klacht 25.09.966

Een huurder is het niet eens met de negatieve verhuurdersverklaring die de corporatie afgegeven heeft. Hij wil graag verhuizen, maar met een negatieve verhuurdersverklaring lukt dat niet. Bovendien is het verwarrend dat de corporatie twee verschillende verhuurdersverklaringen heeft afgegeven. Op één verhuurdersverklaring staat dat hij overlast veroorzaakt en op de andere verhuurdersverklaring staat dat hij weliswaar zelf geen geluidsover- last veroorzaakt, maar wel veel klaagt over geluidsoverlast van anderen.

De corporatie legt uit dat de huurder vaak klaagt over zijn bovenbuurman. Er is nooit aangetoond dat de boven- buurman geluidsoverlast veroorzaakt en gezien zijn lichamelijke toestand lijkt dat ook buitengewoon onwaar- schijnlijk. De bovenbuurman ervaart het veelvuldige geklaag van zijn benedenbuurman over de vermeende over- last echter wel als overlast. Daarom staat in het systeem van de corporatie dat de huurder overlast veroorzaakt. Als hij zich bij de balie meldt met de vraag om een verhuurdersverklaring, dan kijkt de baliemedewerker in het systeem en geeft vervolgens een verhuurdersverklaring af waarop vermeld staat dat de huurder overlast veroor- zaakt heeft.

In het verleden heeft een medewerker van Talis die de huurder én de situatie goed kent geprobeerd een nuance aan te brengen op de verhuurdersverklaring door bij de vraag 'is er sprake van overlast' zowel 'ja' als 'nee' aan te vinken en een toelichting daarbij te geven. Deze medewerker blijft bereid zo'n genuanceerde

verhuurdersverklaring af te geven. Het is wel belangrijk dat de huurder dan specifiek naar hem vraagt, omdat hij op de hoogte is van de situatie en een willekeurige balie-medewerker niet.

De Commissie verklaart de klacht ongegrond. De corporatie kan niet anders dan de verhuurdersverklaring naar waarheid in te vullen. De Commissie waardeert dat de corporatie probeert daarin een nuance aan te brengen.

▶ Klacht 25.10.975

Een huurster wendt zich tot de Commissie in verband met een hoogoplopend conflict met de burens. Er is sprake van brandstichting, bedreiging en stalking. Tijdens de zitting blijkt dat de huurster over de burens klaagt, maar de burens ook over haar. De corporatie kan de vinger er niet achter krijgen en verwijst de huurster vanwege de ernst van de beschuldigingen door naar de politie. Wel heeft de corporatie diverse huisbezoeken afgelegd, onder andere om te controleren of camera's van de buurvrouw gericht staan op de woning en tuin van de huurster. Ook heeft zij in eerste instantie buurtbemiddeling aangeboden. Dit laatste is echter door een van beide betrokkenen afgewezen.

De huurster is het er ook niet mee eens dat de corporatie haar geen inzage wil geven in haar dossier. Zij wil weten welke klachten er over haar zijn ingediend. De corporatie wil deze informatie niet delen, omdat dit ook de privacy van de buurvrouw betreft. De corporatie heeft de huurster gevraagd welke persoonsgegevens over haarzelf zij precies wil inzien. Op die vraag heeft de huurster geen antwoord gegeven. De Commissie verklaart beide klachten ongegrond.

▶ Klacht 25.10.976

Een huurster dient mede namens drie van haar burens een klacht in, omdat de elektronische sloten van de deuren van het complex waarin zij wonen bij een stroomstoring automatisch in het slot vallen. Huurders die zich op dat moment buiten het pand bevinden worden dan buitengesloten. De huurster vindt dit onaanvaardbaar en eist dat de corporatie ervoor zorgt dat het pand voor bewoners te allen tijde toegankelijk is. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de corporatie het elektronische systeem zo zal laten inrichten dat de sloten open gaan als zich een stroomstoring voordoet. De Commissie verklaart de klacht gegrond. Een huurder moet te allen tijde toegang hebben tot het gehuurde.

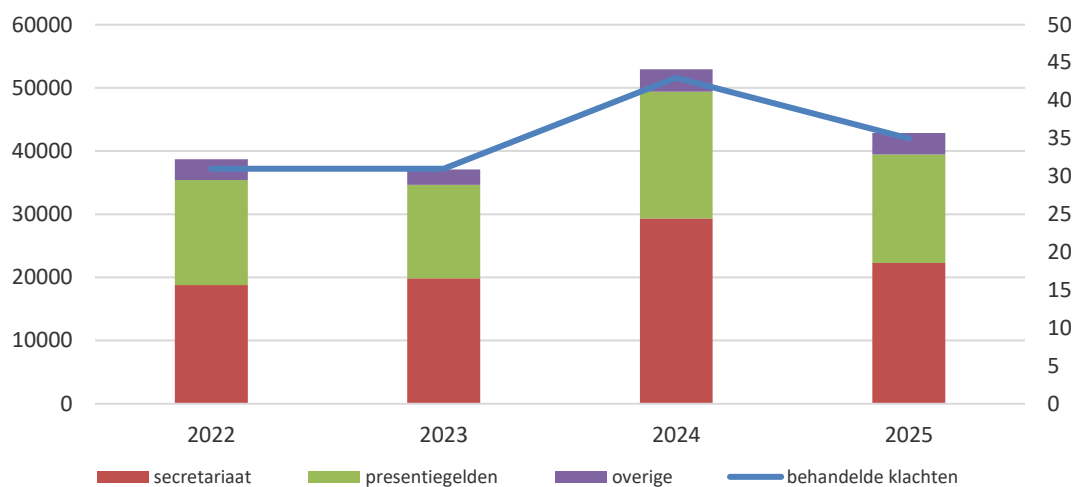
▶ Klacht 25.12.988

Een oud-huurder is het niet eens met de kosten die de corporatie hem in rekening brengt voor schade aan de woning die hij verlaten heeft. De oud-huurder herkent die schade niet en is het er niet mee eens dat die ruimschoots ná de eindinspectie bij hem wordt gemeld en in rekening gebracht, terwijl er tijdens de eindinspectie niets over gezegd is. Nog voordat de geplande zitting plaatsvindt, komt de corporatie tot het inzicht dat de procedure niet goed gelopen is en komen oud-huurder en corporatie er in onderling overleg alsnog samen uit.

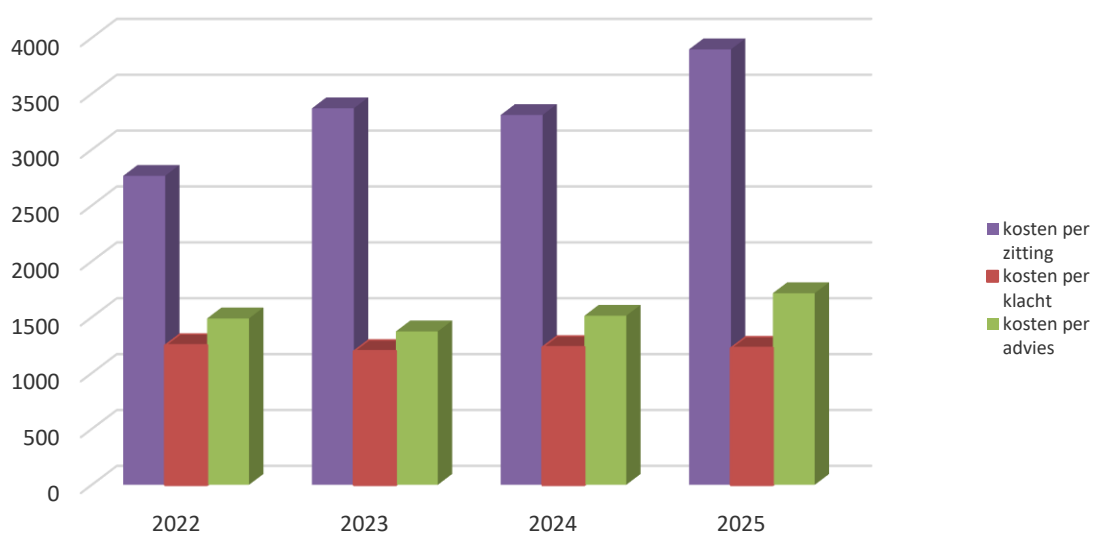
4. ▶ Financieel

In 2025 heeft de Klachtencommissie € 42.865 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 22.288. De voorzitters en leden van de Commissie ontvingen gezamenlijk € 17.176 aan presentiegelden. De overige kosten bedroegen € 3.401.

Opbouw kosten Klachtencommissie



Gemiddelde kosten per zitting, klacht en advies



► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting intern bij corporatie ingetrokken	gegrond ongeground afspraken ter zitting	Portaal SSH& Talis Woonwaarts Waardwonen Oosterpoort
Ingekomen in 2024, afgehandeld in 2025			
24.05.898	1	1	1
24.06.901	1	1	1
24.08.915	1	1	1
24.09.922	1	1	1
24.10.929	1	1	1
24.10.932	1	1	1
24.10.933	1	1	1
24.12.934	1	1	1
24.12.935	1	1	1
24.12.937	1	1	1
24.12.938	1	1	1
Klachten 2025 afgehandeld in 2025			
25.01.940	1	1	1
25.01.941	1	1	1
25.01.942	1	1	1
25.02.943	1	1	1
25.03.946	1	1	1
25.04.947	1	1	1
25.04.948	1	1	1
25.04.949	1	1	1
25.04.950	1	1	1
25.05.954	1	1	1
25.06.959	1	1	1
25.07.964	1	1	1
25.08.965	1	1	1
25.09.966	1	1	1
25.10.975	1	1	1
25.10.976	1	1	1
25.12.988	1	1	1
Totaal behandeld in 2025	25 3 0	4 21 0	6 0 10 11 1 0

▶ 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:

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

Artikel 1: 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 g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Klager:	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• 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 n.• 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 schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.
Huurcommissie:	De huurcommissie bedoeld in art. 3a van de Uitvoeringswet Huurprijzen.

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 Governancecode.

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 ten minste vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De 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 woningmarkt-regio 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 vijfde lid of aan het criteria van het zesde 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 geschillenbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over 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 louter 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 huurbeyndiging 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 ten minste 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.

8. De bestuurder van de corporatie wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing aan de klager op de mogelijkheid voor een huurder om tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden op grond van artikel 4.5 Uitvoeringswet Huurprijzen een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen.
9. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

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 10 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 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. 1 september 2023