klachten COMMISSIE WONINGCORPORATIES

Jaarverslag 2022

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 19

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. Voorwoord

In 2022 werden veel klachten ontvangen en wel dusdanig dat tot twee keer toe een extra zitting moest worden ingepland om de toestroom aan klachten in goede banen te leiden.

In het afgelopen jaar werden relatief meer klachten gegrond verklaard ten opzichte van voorgaande jaren. Daarbij heeft de Commissie de indruk dat de reactie van sommige corporaties op de klacht, alsmede de voorbereiding op de zittingen beter hadden gekund. In een aantal gevallen was het verweerschrift – de schriftelijke reactie van corporatie op de door de huurder ingediende klacht met de daarbij behorende onderbouwing – te summier en soms was ook de vertegenwoordiging van de corporaties ter zitting beperkt, in die zin dat niet alle vertegenwoordigers van de corporatie tijdens de zitting over voldoende kennis beschikten over de klacht die besproken werd of dat vertegenwoordigers onvoldoende mandaat hadden om namens de corporaties afspraken te maken of toezeggingen te doen.

In één geval heeft de Commissie hierover een advies verstrekt aan een van de aangesloten corporaties, hetgeen heeft geleid tot verbeteringen. De Commissie zal het komende jaar daarom duidelijker informatie aan de corporaties geven over welke aspecten in het verweerschrift aan de orde moeten komen. Verder geldt onverminderd het advies dat niet alleen de medewerker die betrokken is bij de klacht naar de zitting komt, maar ook diens direct leidinggevende.

Voor het komende jaar staat een update van het reglement van de Commissie op de planning. Aangezien de Commissie al sinds 1994 werkt op basis van een voorbeeldreglement van Aedes is de verwachting dat er geen grote wijzigingen zullen hoeven worden doorgevoerd.

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
- Woonstichting Gendt
- 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 2021 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

- Mevrouw mr. M.H.E. Janssen
  onafhankelijk voorzitter
- De heer ing. J. 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
- 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 schriftelijk indienen bij de corporatie en de corporatie vervolgens zes weken de tijd geven om de klacht op te lossen. Is de klacht dan nog niet opgelost, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Commissie.

Het komt voor dat de Commissie 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 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.

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, 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

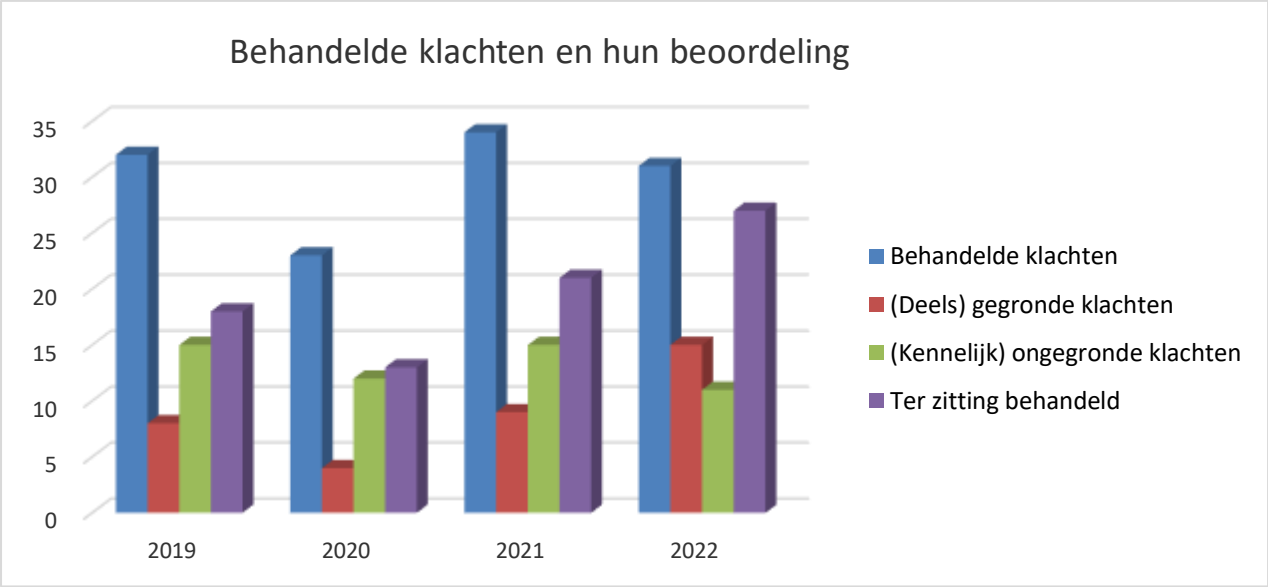
De Commissie kwam in 2022 veertien keer bijeen voor een zitting.

Aan het begin van 2022 waren er nog 8 klachten uit 2021 die nog behandeld moesten worden. Daarnaast werden er in de loop van 2022 53 klachten ingediend. In totaal waren er in 2022 dus 61 te behandelen klachten. Van deze 61 klachten zijn er 25 die de Commissie niet behandeld heeft. Het ging om klachten die niet ontvankelijk waren, omdat ze nog niet formeel bij de corporatie waren ingediend of die wel formeel waren ingediend bij de corporatie, maar waarbij de corporatie nog geen zes weken de tijd had gehad om de klacht zelf af te handelen. Vijf klachten waren eind 2022 nog niet behandeld en zullen begin 2023 behandeld worden.

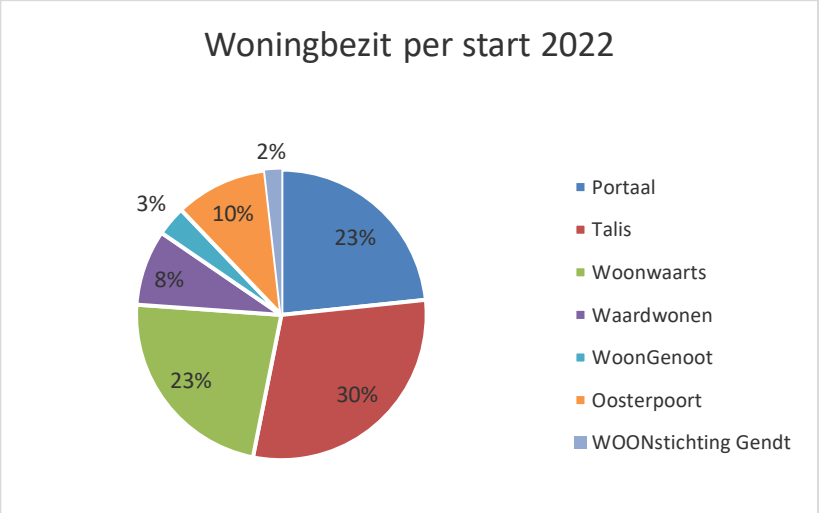
Van de 31 klachten die in 2022 overbleven om te behandelen werden er 27 tijdens een zitting behandeld. De Commissie bracht in 26 gevallen een advies uit. Eén klacht werd tijdens de zitting alsnog ingetrokken. Voor vier klachten hoefde geen zitting te worden gehouden. Twee klagers trokken hun klacht in en twee andere klachten werden voor de zittingsdatum alsnog door de corporatie volgens hun interne klachtenprocedure afgehandeld.

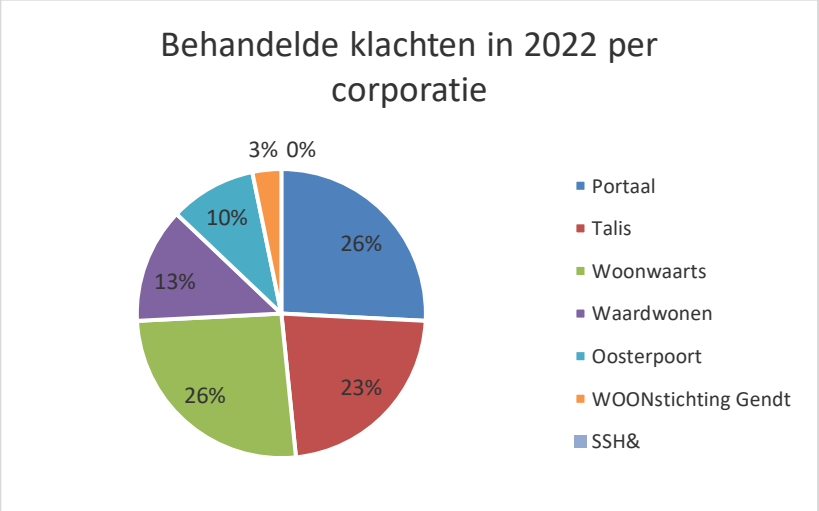
Er werden 15 klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 11 ongegrond. Van de 15 adviezen die de Commissie afgaf werden er 13 opgevolgd en 2 niet geheel. Van twee andere adviezen gaf de corporatie aan het niet (geheel) eens te zijn met het advies, maar het desniettemin wel te zullen uitvoeren.

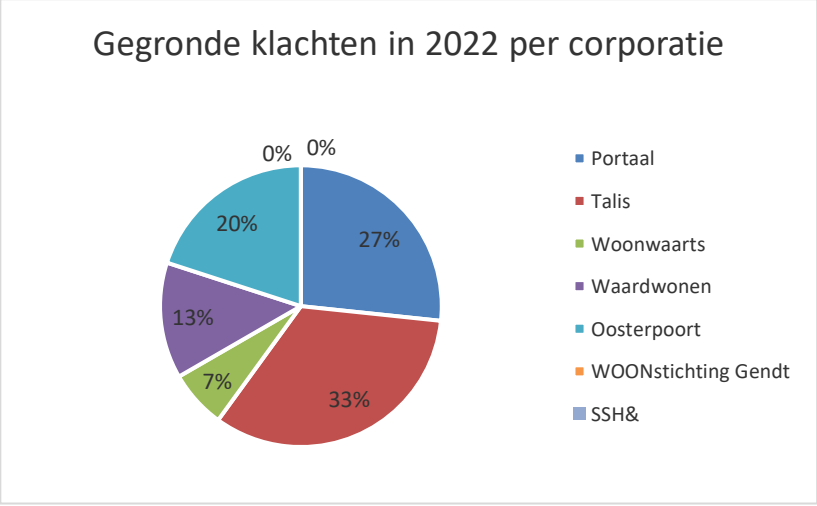
De bovengenoemde cijfers afgezet tegen de drie voorgaande jaren leveren het volgende beeld op:



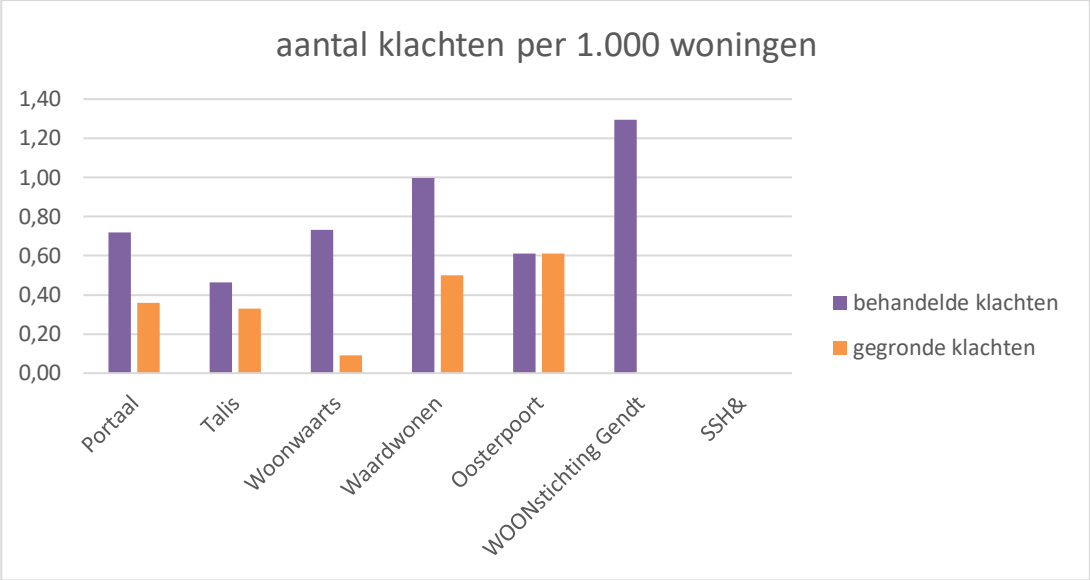
De onderstaande grafieken geven schematisch de omvang van het woningbezit van de deelnemende corporaties, en de verdeling van het aantal klachten en het aantal gegronde klachten over de deelnemende corporaties weer.







In onderstaande tabel is het aantal klachten en gegronde klachten per 1000 woningen per corporatie weergegeven.



3.1 Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2022 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 21.11.799

De huurster van een appartement op de bovenste verdieping van een flatgebouw ervaart verschillende vormen van geluidsoverlast en is van mening dat de corporatie te weinig onderneemt om die overlast te verminderen. De overlast komt doordat er op het dak van het complex, recht boven haar woning, een voormalig ketelhuis staat, dat regelmatig gebruikt wordt door werklui die veel geluid maken. Daarnaast veroorzaken de antennes op het dak veel lawaai als het hard waait, knalt de deur, die toegang geeft tot haar galerij en die vlak naast haar raam zit, steeds met veel lawaai dicht en zijn de geluiddempende rubberen tegels op de galerij naar mening van de huurster niet goed gelegd, waardoor ook deze onnodig herrie veroorzaken.

Tijdens de zitting blijkt dat het ketelhuis boven de woning van de huurster veel vaker door werklieden gebruikt wordt dan bij de corporatie bekend is. Bovendien zijn er geen geluiddempende maatregelen genomen, zoals bijvoorbeeld rubberen matten op de betonnen vloer, die tevens het plafond van de woning van de huurster is. Deze klacht wordt daarom gegrond verklaard. De Commissie adviseert de corporatie om in kaart te brengen door wie en hoe vaak de ketelruimte gebruikt wordt en geluiddempende maatregelen te nemen.

Ook de klacht over de galerijdeur wordt gegrond verklaard. Eerder had de corporatie al aan de huurster verteld dat het niet mogelijk is om maatregelen te nemen om de deur minder hard dicht te laten slaan, maar de huurster vertelt tijdens de zitting dat een huurster van een andere galerij in het complex iets aan de deur op haar galerij veranderd heeft, waardoor deze nu zachter dichtgaat. De Commissie adviseert de corporatie bij deze andere

galerij te gaan kijken en na te gaan of de maatregelen die daar genomen zijn, ook op de galerijdeur van de verdieping waar de huurster woont toegepast kunnen worden.

De klachten over de antennes en de rubberen tegels op de galerij worden ongegrond verklaard. De antennes maken lawaai als er harde wind staat, maar bij harde wind is er nu eenmaal kans op geluidsoverlast en dit heeft een huurder zo nu en dan te dulden. De rubberen tegels zijn correct gelegd en precies zo als de rubberen tegels op de overige galerijen van het complex. Van de huurders van de andere galerijen zijn geen klachten van geluidsoverlast ontvangen.

Klacht 21.12.800

Een huurster heeft al vanaf het moment dat zij haar woning betrok diverse onderhoudsproblemen. Er is veel vocht in de woning, wat resulteert in forse schimmelklachten en schade aan deuren, kozijnen, behang en een kledingkast. Vermoedelijk houdt dit verband met verouderde leidingen, maar de corporatie onderneemt geen actie en ook wordt schade niet vergoed. De huurster vertelt dat zij al eerder bij de corporatie heeft geklaagd, maar zij kan dit niet aantonen. Omdat de Commissie alleen klachten in behandeling kan nemen die eerst formeel bij de corporatie zijn ingediend, dient de ambtelijk secretaris de klacht alsnog formeel in bij de corporatie. Daarna behandelt de corporatie de klacht volgens haar interne procedure. Gedurende die interne procedure mag het gezin van de huurster twee weken in een vakantiepark verblijven, terwijl de corporatie diverse renovatiewerkzaamheden in de woning uitvoert. Bovendien worden er afspraken gemaakt over een schadevergoeding. De klacht is hiermee opgelost en de Commissie hoeft geen zitting meer in te plannen.

Klacht 21.10.801

Een huurder die wil verhuizen naar Den Haag heeft daar een verhuurdersverklaring voor nodig van de corporatie. Hij dient een klacht in, omdat hij meent dat de corporatie te lang heeft gedaan over het verstrekken van die verhuurdersverklaring, waardoor hij de woning in Den Haag misliep. De corporatie geeft tijdens de zitting aan dat de verhuurdersverklaring binnen vijf werkdagen is verstrekt, wat een normale doorlooptijd voor dit soort zaken is, zeker omdat in het geval van deze huurder nog een aantal zaken onderzocht moesten worden. De corporatie wijst erop dat de huurder, nu hij kennelijk al langer van plan was te verhuizen, de verhuurdersverklaring ook eerder had kunnen aanvragen. De Commissie volgt die zienswijze en verklaart deze klacht van de huurder ongegrond.

De huurder heeft daarnaast ook een klacht over de communicatie. Hij vindt dat de corporatie hem heeft gechanteerd door als voorwaarde voor het verkrijgen van de verhuurdersverklaring te stellen dat hij eerst de huur van zijn huidige woning vrijwillig zou opzeggen. De huurder heeft hierover een mail gestuurd aan de corporatie en heeft de corporatie gevraagd hem een en ander schriftelijk te bevestigen. Dat heeft de corporatie niet gedaan en de corporatie heeft ook niet ontkend dat deze voorwaarde gesteld is. De Commissie kan daarom niet achterhalen wat er voorgevallen is, maar meent dat de corporatie in elk geval schriftelijk had moeten reageren op het schriftelijke verzoek van de huurder. Omdat dit niet is gebeurd, is de Commissie van mening dat deze klacht gegrond is.

Klacht 21.11.802

Ondanks dat een klager qua meettijd en rangorde als eerste in aanmerking zou moeten komen voor een bepaalde woning, heeft de corporatie er met het oog op de leefbaarheid in de wijk voor gekozen die woning toch niet aan hem toe te wijzen. De klager is het hier niet mee eens en vindt dat hij gediscrimineerd wordt. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat van discriminatie geen sprake is. In de woning zat voorheen een wietkwekerij, wat veel onrust bij de omwonenden teweeg gebracht heeft. De klager is op dit moment dakloos na een periode van detenties, kan geen verhuurdersverklaring overleggen en heeft zich richting de medewerkers van de corporatie intimiderend opgesteld. Deze combinatie vindt de corporatie niet wenselijk. De klager geeft tijdens de zitting aan dat hij inderdaad liever in de stad zou wonen dan in een dorp, maar dat hij nu eenmaal niet veel keuze heeft. De corporatie biedt daarop aan om nogmaals met de klager in gesprek te gaan om samen te kijken welke mogelijkheden

er wél zijn om alsnog een woning te bemachtigen. De klager gaat hier graag op in. Zijn klacht wordt ongegrond verklaard.

Klacht 21.12.804

Een huurster heeft veel problemen ondervonden doordat de leidingen van haar CV-ketel verkeerd aangesloten waren. Zij heeft daardoor ook jarenlang te hoge stookkosten gehad. De corporatie heeft de huurster een ruime financiële compensatie aangeboden, die zij heeft geaccepteerd, maar de huurster wil graag onder de aandacht brengen dat het haar ernstig gekwetst heeft dat zij al die jaren niet geloofd werd als zij aangaf dat er iets mis was met haar CV-ketel.

Een andere, en voor de huurster zwaarwegender klacht, is dat zij door een medewerker van een installatiebedrijf in haar eigen woning onheus bejegend is. De huurster heeft een traumatisch verleden, waardoor dit gedrag voor haar extra bedreigend is. De corporatie heeft deze klacht serieus opgenomen door met het installatiebedrijf af te spreken dat die bepaalde monteur niet meer welkom was in deze woning en door een medewerkster beschikbaar te stellen om tijdens het bezoek van een andere servicemonteur ter ondersteuning van de huurster in de woning aanwezig te zijn. Dit is echter misgelopen. Het installatiebedrijf stuurde door een fout in de planning toch juist wel de servicemonteur waarmee het eerder mis was gegaan naar de woning van de huurster. Bovendien was hij vroeger dan afgesproken aanwezig en was de medewerkster van de corporatie op dat moment nog niet aanwezig. De huurster stelt dat zij zodanig getraumatiseerd is door een en ander dat zij in de financiële problemen is geraakt. Door de stress heeft zij bijvoorbeeld niet tijdig de juiste verzekering aangevraagd, waardoor zij de therapie die zij nodig heeft om een en ander te verwerken niet meer kan betalen. De huurster wil hiervoor een financiële compensatie ontvangen.

De Commissie verklaart de klachten ongegrond. De eerste klacht wordt ongegrond verklaard, omdat de corporatie die al afgehandeld heeft en de huurster daar een financiële compensatie voor ontvangen heeft. Wat de tweede klacht betreft ziet de Commissie dat de huurster duidelijk te kampen heeft met traumatische ervaringen uit het verleden, maar dit valt de corporatie niet te verwijten. De corporatie heeft er alles aan gedaan om te voorkomen dat de huurster nogmaals met dezelfde monteur te maken zou krijgen en heeft ook nog een medewerkster beschikbaar gesteld om de huurster bij te staan tijdens het bezoek van de verwarmingsmonteur. Bovendien heeft de corporatie de verwarmingsinstallatie in de woning van de huurster optimaal laten inrichten op basis van haar persoonlijke behoeften.

Klacht 21.12.805

Huurders bewonen sinds een half jaar een huurwoning waarin zij veel problemen ondervinden met lekkages, vocht en schimmel. Nadat de klacht is ingediend reageren de huurders niet of nauwelijks meer op berichten van de Commissie. Ze krijgen drie verzoeken om meer informatie aan te leveren, waarop ze niet reageren. De Commissie sluit tenslotte het dossier. Kort daarna melden de huurders zich opnieuw. Op dat moment is het langer dan een jaar geleden dat de klacht ontstond en is de klacht op grond van het reglement niet meer ontvankelijk voor behandeling door de Commissie.

Klacht 21.12.806

Wanneer een huurster haar laminaatvloer verwijdert, vindt ze daaronder schimmel. Omdat zij steeds verkouden is, er een muffe lucht in de woning hangt en zowel zij als haar bezoek last hebben van koude benen tot aan de knie, vermoedt de huurster dat er een vochtprobleem in de kruipruimte is. De corporatie geeft aan dat de woning gebouwd is op veengrond en dat eventueel vocht in de kruipruimte gebruikelijk is en niet de oorzaak kan zijn van schimmel onder haar laminaat. Er is immers sprake van een betonnen vloer. Vocht uit de kruipruimte kan daar niet doorheen. De corporatie denkt dat de schimmel is ontstaan, omdat de huurster geen dampremmende folie onder

haar laminaatvloer heeft aangebracht. De corporatie wil het kruipluik vervangen en grotere roosters in de kruipruimte plaatsen om op die manier de ventilatie te verbeteren.

De huurster ziet hier geen heil in. Zij laat op eigen kosten een onderzoek uitvoeren naar het vocht in de kruipruimte. Van de corporatie heeft zij begrepen dat die de kosten op zich zal nemen als het onderzoek uitwijst dat zij gelijk heeft. De corporatie ontkent dat dit is afgesproken en wil de kosten van het onderzoek niet op zich nemen. Ook wil de corporatie niet toestaan dat de huurster op eigen kosten isolatie laat aanbrengen aan de onderzijde van de vloer in de kruipruimte. De ervaring is namelijk dat dit niet altijd professioneel gebeurt en dat de vloer daarbij beschadigd kan raken. Tijdens de zitting zegt de medewerker van de corporatie dat hij wel wil navragen of de corporatie bereid is om tegen een huurverhoging zelf de vloer op deze wijze te isoleren, maar hij verwacht niet dat daar een positief antwoord op zal komen. Hij biedt nogmaals aan om het kruipluik te vervangen en de ventilatie in de kruipruimte te verbeteren. De huurster is bereid om deze voorstellen te laten uitvoeren om te bezien of dit de vochtproblemen in haar woning oplost.

De Commissie verklaart haar klacht gegrond om twee redenen: ten eerste omdat de corporatie onvoldoende heeft onderzocht wat de oorzaak zou kunnen zijn van het vochtprobleem. De tweede reden is dat de huurster de corporatie nadrukkelijk en schriftelijk heeft gevraagd om te bevestigen dat de corporatie de kosten van het onderzoek zou vergoeden, als daaruit zou blijken dat zij gelijk heeft en er inderdaad een probleem in de kruipruimte is. Omdat de corporatie niet heeft gereageerd op die schriftelijke vragen en dus ook niet ontkend heeft dat dit afgesproken was, is de Commissie ervan uitgegaan dat deze afspraken inderdaad gemaakt zijn en is dit klachtonderdeel gegrond verklaard.

Klacht 21.12.807

Een huurster heeft, vanaf het moment zij haar appartement acht jaar geleden betrok, last van ernstige lekkages met schimmelvorming tot gevolg. Zij ervaart hier heel veel stress van en zoekt regelmatig haar heil buiten de woning om maar niet geconfronteerd te worden met de lekkage. Op het moment dat zij de klacht indient is de oorzaak van de lekkage gevonden en lijkt te lekkage gestopt, maar de gevolgschade moet nog worden opgelost. De huurster wil een compensatie voor het gederfde woongenot en garanties dat de dilatatievoegen, die na lang onderzoek de oorzaak van de klachten bleken te zijn, jaarlijks geïnspecteerd worden, om te voorkomen dat zij nogmaals met lekkages geconfronteerd wordt. Zij vindt het onbegrijpelijk dat de corporatie er zo lang over heeft gedaan om de lekkages op te sporen en te verhelpen en dat de corporatie in de tussentijd nooit contact heeft opgenomen om te vragen hoe het gaat. De Commissie verklaart de klacht gegrond. Zij vindt het verwijtbaar dat de afhandeling van het lekkageprobleem zo lang op zich heeft laten wachten, zeker omdat deze klacht ook bij andere bewoners in het complex speelde. Ook het volstrekte gebrek aan communicatie rekent de Commissie de corporatie zwaar aan. De Commissie adviseert de corporatie om aan huurster een compensatie voor haar sterk verminderde woongenot toe te kennen en de dilatatievoegen jaarlijks te controleren.

Klacht 22.01.808

Een huurster vraagt bij de bezichtiging van de woning die zij wil gaan huren expliciet of het een rustig gelegen woning is en of er geen mensen met psychiatrische problemen in de buurt wonen. Dit is heel belangrijk voor haar, omdat zij vanwege dergelijke omstandigheden gedwongen was te vertrekken uit haar vorige woning. De medewerkster die de woning aanbiedt, verzekert haar dat het een rustige woning is. Later blijkt dat de buurman met ernstige psychiatrische problemen kampt en veel overlast veroorzaakt. Op het moment dat de huurster de woning bezichtigt is deze man net voor een half jaar opgenomen in een inrichting. Als de man na de opname weer thuiskomt, wordt de huurster geconfronteerd met zeer ernstige overlast en worden onder andere haar schutting en poort door de man vernield.

Daarnaast ervaart de huurster geluidsoverlast van de bovenburen en is er een vochtprobleem in de woning, waardoor er sprake is van schimmelvorming. De corporatie heeft de vochtproblemen geïnventariseerd en erkend, maar heeft vooralsnog geen maatregelen genomen, omdat er op korte termijn een renovatie op stapel staat, die specifiek gericht is op het verbeteren van het binnenklimaat.

De Commissie kan deze keuze billijken, maar verklaart de klachten van de huurster over de overlast van zowel de buurman als de bovenburen gegrond. Immers, de corporatie moet hebben geweten dat de buurman ernstige psychiatrische problemen had en had dit bij de bezichtiging van de woning aan de huurster moeten melden, zeker omdat zij hier expliciet naar gevraagd had. Ook de klacht over de geluidsoverlast van de bovenburen wordt gegrond verklaard. De corporatie heeft weliswaar het een en ander ondernomen om de geluidsoverlast te onderzoeken, maar de ondervloer van de bovenburen is alleen visueel geïnspecteerd. Er is niet grondig onderzocht of deze ondervloer aan de gestelde geluidsnorm voldoet. Met betrekking tot de overlast van de buurman adviseert de Commissie de corporatie om met de huurster te kijken of het mogelijk is haar te laten verhuizen met een verhuiskostenvergoeding, dan wel of er een financiële compensatie mogelijk is voor de overlast die de huurster heeft gehad. Met betrekking tot de overlast van de bovenburen adviseert de Commissie de corporatie om te controleren of de vloer van de bovenbuurman voldoet aan de geldende geluidsnorm.

- Klacht 22.01.809

Een huurder heeft jarenlang last van een forse lekkage langs de hele breedte van de voorgevel van zijn woning. Hij verwijt de corporatie te weinig actie hierop te ondernemen en wil een financiële compensatie voor derving van woongenot en materiële schade. Vlak voor het tot een zitting komt, komen de huurder en de corporatie alsnog tot afspraken. De huurder ontvangt een flinke financiële compensatie voor gederfd woongenot en er worden maatregelen genomen om de lekkages te verhelpen. De huurder is hier tevreden mee. Hij trekt zijn klacht in en de zitting wordt geannuleerd.

- Klacht 22.02.810

Een huurster dient een klacht in omdat zij kort na het betrekken van haar woning geconfronteerd wordt met een hardnekkige mierenplaag. Nadat zij het nodige geprobeerd heeft met mierenlokdoosjes e.d. ziet zij zich uiteindelijk genoodzaakt een bedrijf in te schakelen om de mieren te bestrijden. Zij vindt het niet terecht dat de kosten voor de bestrijding voor haar rekening komen, aangezien de mieren waarschijnlijk al in de woning aanwezig waren voordat zij de woning betrok. Zij stelt de corporatie daarom voor de kosten te delen. De corporatie is daartoe echter niet bereid en stelt zich op het standpunt dat het bestrijden van mieren valt onder het besluit Kleine Herstellingen, wat inhoudt dat die kosten voor rekening van de huurder komen. Hoewel in het algemeen geldt dat het bestrijden van mieren valt onder het besluit Kleine Herstellingen , vindt de Commissie het in dit geval echter aannemelijk dat de mieren al in de woning aanwezig waren voordat de huurster de woning betrok en meent dat het voorstel van de huurster om de kosten te delen daarom alleszins redelijk is. De klacht wordt gegrond verklaard en de Commissie adviseert de corporatie om de helft van de door de huurster gemaakte kosten te vergoeden.

- Klacht 22.02.811

Nadat een klaagster is uitgenodigd om een woning te bezichtigen, blijkt dat zij toch niet in aanmerking komt voor deze woning. Door een fout van een Arnhemse corporatie is bij haar gegevens een indicatie aangegeven die niet terecht is maar wel noodzakelijk om voor deze levensloopbestendige woning in aanmerking te komen. De klaagster verwijt de corporatie dat deze haar gegevens niet vooraf gecontroleerd heeft om zo een teleurstelling te voorkomen. Haar klacht wordt ongegrond verklaard. Immers, de klaagster is er zelf verantwoordelijk voor dat haar gegevens in het woonruimteverdeelsysteem correct vermeld staan en de corporatie hanteert als standaard werkwijze dat zij de gegevens van woningzoekenden pas achteraf controleert. Op die manier voorkomt de corporatie vertraging in de toewijzing van woningen. Wel belooft de corporatie tijdens de zitting om nog eens goed na

te gaan of wel duidelijk genoeg vermeld staat in de aanbiedingsbrief dat gegevens achteraf gecontroleerd worden.

Klacht 22.02.812
Nadat hun woning gesloopt is en vervangen door nieuwbouw keren de huurders terug op hun oude adres. Bij de nieuwe woning staat nog geen schutting. De huurders trainen politiehonden en hebben er daarom behoefte aan om hun tuin te kunnen afsluiten. Voorlopig wordt het buurhuis echter gebruikt als kantoor voor de woningcorporatie en die wil niet meebetalen aan een schutting. De corporatie stelt voor de schutting te regelen met de huurder die na hen de woning zal betrekken. De huurders zijn het hier niet mee eens en maken bezwaar bij de corporatie. Nog voordat de corporatie zich over het bezwaar kan buigen, laten de huurders vast zelf een schutting plaatsen. Zij eisen vervolgens dat de corporatie daar alsnog aan meebetaalt. De Commissie verklaart hun klacht ongegrond. Door de schutting vast te plaatsen alvorens de corporatie het bezwaar zelfs maar heeft kunnen behandelen, wordt de corporatie voor een voldongen feit geplaatst. Bovendien blijken de kosten voor de schutting aanmerkelijk hoger dan wat de corporatie zelf zou hebben betaald voor een schutting.

Klacht 22.02.813
Een huurder dient een klacht in, omdat hij meent dat zijn woning niet aan allerlei bouwtechnische eisen voldoet met name ten aanzien van warmte- en geluidsisolatie. Er wordt een zitting ingepland, maar tijdens de zitting trekt de huurder zijn klacht in en geeft hij aan geen prijs te stellen op verdere behandeling van zijn klacht. De Commissie geeft daarom geen advies af aan de corporatie over deze klacht en sluit het dossier.

Klacht 22.03.814
Een huurder klopt aan bij de Commissie, omdat hij niet tevreden is over de manier waarop de corporatie omgaat met de herhaaldelijke overstromingen in de parkeergarage. De parkeergarage maakt deel uit van het complex waar hij woont en loopt bij hevige regenval geregeld onder water. Dit komt omdat de filters van de afvoergoot niet vaak genoeg schoongemaakt worden. Voorheen hielpen vrijwilligers uit het complex, waaronder de huurder zelf, om de filters schoon te houden, maar de corporatie heeft dat onmogelijk gemaakt. Het onderhoud is in handen van een VvE-beheerder gegeven en het slot van de onderhoudsruimte van de garage is vervangen, waardoor vrijwilligers daar niet meer in kunnen. Ook nooddiensten hebben geen toegang tot de onderhoudsruimte. De huurder verwijt de corporatie verder dat de zij slecht communiceert. De huurder heeft zich ingespannen de problemen met de wateroverlast te verhelpen, maar krijgt geen enkele reactie als hij vragen stelt over de inzet van monteurs.

De Commissie verklaart zijn klacht op alle punten gegrond. De corporatie mag zelf bepalen of zij het onderhoud in handen geeft van de VvE-beheerder en wie zij wel of niet toegang geeft tot de onderhoudsruimte. Echter, de corporatie blijft wel verantwoordelijk voor het ongestoord woongenot van haar huurders en had dus moeten controleren of de VvE-beheerder zijn werk naar behoren deed om zo de overstromingen te voorkomen. Daarnaast dienen nooddiensten altijd toegang te hebben tot de onderhoudsruimte. De Commissie vindt ook dat de corporatie beter had moeten reageren op de vragen en verzoeken van de huurder, nu die zich zo ingespannen heeft om de corporatie te helpen met het onderhoud van de filters.

Klacht 22.03.815
Een huurder voelt zich op de nek gezeten door de woningcorporatie, omdat zij een onderzoek naar woonfraude zijn gestart. Hij heeft het gevoel niets te mogen in zijn eigen appartement, bijvoorbeeld als het gaat om het afspelen van muziek. Bovendien helpt de corporatie hem niet met het zoeken naar een andere woning, zoals beloofd.

Tijdens de zitting blijkt dat het onderzoek naar de woonfraude is opgestart, omdat de huurder nooit in het appartement verblijft. De huurder legt uit hoe dit komt. Hij is bang dat er problemen ontstaan met de buren, omdat hij graag muziek afspeelt. Om problemen te voorkomen bivakkeert hij continu bij zijn vriendin. Hij kan de

huurovereenkomst van het appartement echter niet opzeggen, omdat hij hiervoor in de gevangenis zat en het hebben van een eigen woonruimte een voorwaarde is voor zijn vrijlating. Hij zou graag ergens anders wonen, in een gewone woning, die hij dan kan isoleren tegen geluidsoverlast. De corporatie had toegezegd hem te zullen helpen met een andere woning, maar komt niet over de brug. Hij heeft te weinig woonduur om zelf een andere woning te vinden en door het feit dat er sprake was van een huurachterstand kan hij bovendien geen positieve huurdersverklaring krijgen.

De corporatie blijkt niets te weten van de voorwaarde voor zijn vrijlating en zegt tijdens de zitting toe om het onderzoek naar woonfraude te zullen staken. Er zijn inmiddels afspraken gemaakt over de huurachterstand, dus ook hiermee zal de corporatie het hem niet lastig maken om een andere woning te vinden. De corporatie wil bovendien best meedenken met het zoeken naar een andere woning, maar kan de huurder geen voorrang geven buiten het reguliere systeem om. Dat kan eventueel wel als de corporatie toestemming van de huurder krijgt om hem aan te melden bij de Werkgroep Bijzondere Bemiddeling. Daarmee is de huurder akkoord.

Verder wordt nog gesproken over de communicatie. De huurder is van mening dat de corporatie in het verleden vaak moeizaam met hem heeft gecommuniceerd. De corporatie erkent dit, maar geeft aan dat dit ook te maken heeft met de agressieve toon die de huurder vaak uitte. Met het aantreden van een nieuwe medewerker is de communicatie inmiddels weer op gang gekomen en verbeterd.

De Commissie neemt met instemming kennis van het feit dat de communicatie tussen de huurder en de corporatie weer op gang gekomen is, nu duidelijk is wat de stand van zaken is. De Commissie waardeert de pogingen van de corporatie om de huurder te helpen aan een andere woning. De klacht wordt ongegrond verklaard, omdat niet gebleken is dat de corporatie tekort geschoten is in haar dienstverlening aan de huurder.

Klacht 22.04.816

Een huurster heeft twee klachten over haar woningcorporatie. De eerste klacht betreft het feit dat de corporatie volgens haar onvoldoende maatregelen neemt inzake een conflict met haar buren over de erfafscheiding. De buren hebben een schutting geplaatst die net over de erfafscheiding in haar tuin staat en bovendien steken er schroeven aan haar kant van de schutting uit en komt het grind van de buren onder de schutting door haar tuin in. Op het moment dat de zitting plaatsvindt hebben de buren de schutting al neergehaald en opnieuw op de erfafscheiding teruggeplaatst. De uitstekende schroeven zijn verwijderd en de corporatie meent dat de huurster het grind dat onder de schutting doorkomt gemakkelijk kan tegenhouden door aan haar kant van de schutting plankjes te zetten of een strook plastic te monteren. De Commissie beschouwt deze klacht daarmee afgedaan en bovendien ongegrond, omdat de corporatie aangeboden heeft buurtbemiddeling in te schakelen en de huurster daar niet aan mee heeft willen werken.

De andere klacht van de huurster betreft het afdakje boven de keukendeur aan de achterzijde van de woning en enkele schroeven in het schuurtje. De huurster stelt dat deze zaken al bij aanvang huur aanwezig waren en wil er niet voor verantwoordelijk zijn dat deze bij het verlaten van haar woning verwijderd moeten worden. Tijdens de zitting geeft de corporatie aan dat zij daar niet voor verantwoordelijk gehouden zal worden, tenzij op de opnamerapport van destijds nadrukkelijk is aangegeven dat zij deze overgenomen heeft, hetgeen de huurster ontkent. De corporatie vermoedt dat er geen opnamerapport meer in het archief aanwezig is en zal dit nagaan en aan de huurster laten weten. De Commissie verklaart ook deze klacht ongegrond. Immers, als de huurster destijds niet nadrukkelijk aangegeven heeft de desbetreffende zaken te hebben overgenomen, zal zij niet verantwoordelijk gehouden worden om deze bij vertrek uit de woning te verwijderen.

Klacht 22.06.818

Een klager is boos omdat hij geweigerd is voor een bepaalde woning waar hij graag naartoe wilde verhuizen en waar hij qua meettijd voor in aanmerking kwam. Nu hij deze woning niet gekregen heeft, eist hij voorrang voor een andere huurwoning buiten het reguliere systeem om. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat zij er met het oog op de leefbaarheid voor gekozen heeft de woning niet aan de klager te verhuren, omdat het een sociaal kwetsbare straat is en er in het verleden problemen met de klager zijn geweest inzake burenoverlast. Op grond daarvan is een negatieve huurdersverklaring opgesteld.

De Commissie kan billijken dat de woning in dit geval geweigerd is en vindt niet dat de klager daarvoor gecompenseerd moet worden met een andere woning buiten het reguliere systeem om. Wel meent de Commissie dat de klager geïnformeerd had moeten worden over het bestaan van de negatieve huurdersverklaring en dat hij ook de kans had moeten krijgen om daar zijn schriftelijke mening aan toe te voegen. Dat aspect van de klacht acht de Commissie wel gegrond. De Commissie adviseert de corporatie dan ook om haar werkwijze in dat opzicht aan te passen.

Klacht 22.06.819

Een huurster dient twee klachten in over haar woningcorporatie. De eerste klacht betreft het feit dat bij een renovatie van het dubbel glas in haar woning niet alle vensterglas vervangen is, maar alleen het glas van de draaibare ramen. Volgens de huurster heeft de corporatie niet duidelijk aangegeven dat slechts een deel van het glas vervangen zou worden en heeft zij er daarom recht op dat alle glas vervangen wordt. De corporatie voert als verweer dat zij aangegeven heeft dat het glas vervangen zou worden in verband met het plaatsen van ventilatieroosters en dat daar logisch uit voortvloeit dat alleen het glas vervangen wordt in de kozijnen waarin een ventilatierooster geplaatst wordt. Bovendien is de gehele woning al voorzien van dubbel glas en zou het vervangen van alle dubbel glas door nieuw dubbelglas nauwelijks voordelen bieden, terwijl daar wel een grote investering voor nodig is. De Commissie vindt het standpunt van de corporatie in deze redelijk en verklaart deze klacht ongegrond.

De andere klacht van de huurster betreft een rioollucht in de woning, waar de corporatie volgens de huurster onvoldoende actie op heeft genomen. Ondanks het feit dat er diverse bezoeken zijn geweest van een rioleringsbedrijf en het onderhoudsbedrijf van de corporatie is de stank volgens de huurster nog steeds aanwezig. Tijdens een rookproef is gebleken dat er rook kwam uit twee loze elektrabuizen. Dit is onder normale omstandigheden niet mogelijk. De elektrabuizen zijn afgekit, maar er is geen onderzoek gedaan naar hoe het mogelijk is dat er kennelijk een verbinding is tussen het riool en deze elektrabuizen. De Commissie adviseert de corporatie hier nader onderzoek naar te doen en verklaart de klacht gegrond.

Klacht 22.07.820

Een klaagster wil van buiten de regio terugkeren naar Groesbeek, waar zij in het verleden een woning heeft gehuurd. De corporatie wijst haar af voor een woning waar zij qua meettijd wel voor in aanmerking komt met als argument dat klaagster zich in het verleden niet als een goed huurder heeft gedragen. Zo zou klaagster onder andere haar woning niet netjes hebben achtergelaten. Daarom komt zij nu drie jaar lang niet meer in aanmerking voor een huurwoning van deze corporatie, hoewel de corporatie wel een positieve huurdersverklaring heeft afgegeven aan klaagster. Ook zijn er afspraken zijn gemaakt over het schadebedrag, waar klaagster zich keurig aan gehouden heeft. De Commissie vindt dat het van willekeur getuigt dat klaagster, ondanks de positieve huurdersverklaring, nu twee jaar na dato plots van de corporatie te horen krijgt dat zij drie jaar lang niet in aanmerking komt voor een woning. De Commissie verklaart de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie om de bepaling dat klaagster drie jaar lang niet in aanmerking komt voor een woning te laten vervallen.

Klacht 22.07.821

Een huurder met een zogenaamd jongerencontract maakt zich zorgen omdat het contract maar vijf jaar duurt. Hij vreest daarna op straat te komen staan, terwijl hij in de twee jaar dat het contract nu loopt vanwege voortdurende onderhoudsklachten nog maar weinig woongenot heeft ervaren. Hij vindt dat de corporatie de onderhoudsklachten niet voldoende vlot heeft opgelost. Bovendien verwijt hij de corporatie dat zij slecht communiceert met hem. Hij wil daarom dat de corporatie zijn jongerencontract op voorhand met twee jaar verlengt.

Uit het overzicht van contacten en acties dat de corporatie heeft opgesteld, leidt de Commissie af dat er geen sprake is van het niet adequaat afhandelen van onderhoudsklachten of slechte communicatie. Ook een schade die ontstaan is aan de gordijnen en vloer van de huurder is netjes en tijdig afgehandeld. Tijdens de zitting geeft de corporatie aan dat zij geen reden ziet om het jongerencontract op voorhand te verlengen. Wel snapt de corporatie de zorgen van de huurder. Als sociale verhuurder zal deze corporatie jongeren zeker niet na afloop van het jongerencontract pardoes op straat zetten. In de laatste twee jaar dat het contract loopt, zullen de desbetreffende jongeren actief begeleid worden bij het zoeken naar een nieuwe woning. De Commissie neemt met instemming kennis van dit laatste en verklaart de klacht ongegrond.

Klacht 22.08.822

Een huurster verwijt de corporatie dat zij bij haar buurvrouw een schutting heeft geplaatst die hoger is dan wat de corporatie zelf voorgeschreven heeft. De huurster zelf heeft zich wel aan de aangegeven maximale hoogte gehouden en meent dat de hogere schutting van haar buurvrouw haar het vrije uitzicht vanuit haar woning ontneemt. De Commissie acht de klacht gegrond, aangezien het gaat om een schutting aan de straatzijde van het complex. Nog afgezien van de eigen voorschriften van de corporatie mogen schuttingen aan de straatzijde op basis van wettelijke regelingen sowieso niet hoger dan één meter boven het maaiveld uitsteken. Dat is hier wel het geval. De Commissie verklaart de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie de schutting bij de buurvrouw te verlagen.

Klacht 22.08.823

Een huurster heeft als gevolg van een ondeskundige verbouwing bij haar bovenburen vier maanden last van een lekkages die onder andere in haar meterkast zitten. Ze vindt dat de corporatie veel te laat actie heeft ondernomen, vooral ook vanwege de lekkage in haar meterkast. Daarnaast merkt ze, nu de lekkage opgelost is, dat ook de herstelwerkzaamheden maar moeizaam opgepakt worden door de corporatie. In haar reactie aan de Commissie geeft de corporatie aan dat het inderdaad te lang heeft geduurd voor de lekkage werd opgelost, maar dat dit te wijten was aan de bovenbuurvrouw die aanvankelijk weigerde haar medewerking te verlenen. De Commissie meent dat dit geen excuus is. Gezien de ernst van de klacht en het daarmee gepaard gaande gevaar had de corporatie de bovenbuurvrouw desnoods met juridische stappen moeten dwingen om haar medewerking te verlenen. De Commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie om de huurster een financiële compensatie aan te bieden voor haar gederfde woongenot en de gevolgschade van de lekkage alsnog met spoed op te pakken.

Klacht 22.09.824

Een huurster meldt zich bij de Commissie met een aantal klachten over de corporatie waarbij zij haar woning huurt. Zij is het onder andere niet eens met de afrekening van de servicekosten voor het onderhoud van de tuin en kan zich er niet in vinden dat het tuinonderhoud door vrijwilligers gebeurt. Verder vindt zij in het algemeen dat de corporatie te weinig aandacht besteedt aan haar klachten en is zij boos dat de corporatie de afrekening van de servicekosten van haar overleden moeder naar haar heeft gestuurd. De Commissie constateert ter zitting dat de meeste kwesties inmiddels door de corporatie zijn gecorrigeerd en afgehandeld en dat de corporatie ook ruimschoots aandacht aan de klachten van de huurster heeft besteed. Het betreft kleinere kwesties en de Commissie acht het niet opportuun daar nog op terug te komen. Voor wat de servicekosten betreft constateert de Commissie

dat de corporatie een deel van de kosten voor het onderhoud van de tuin voor eigen rekening heeft genomen en dat de huurster in elk geval niet meer betaalt dan afgesproken was. Dat het tuinonderhoud door twee vrijwilligers gebeurt, is op basis van afspraken die daarover gemaakt zijn met de bewoners van het complex. Tachtig procent van de bewoners heeft aangegeven zich in deze afspraken te kunnen vinden. De Commissie verklaart de klachten van de huurster ongegrond.

Klacht 22.09.825

Twee huursters melden zich bij de Commissie, omdat de sfeer in het complex waarin zij wonen verziekt is. Zij verwijten de corporatie dat deze te weinig onderneemt om daar verandering in te brengen. De Commissie constateert dat bewoners elkaar behoorlijk het leven zuur maken met onderlinge conflicten tot gevolg. De corporatie blijkt wel degelijk actie te hebben genomen. Zo is er geregeld een buurtbeheerder in het complex, die bewoners aanspreekt als er sprake is van overlast en die ook probeert afspraken te maken om overlast te voorkomen. Ook is buurtbemiddeling aangeboden, maar daar wensen de bewoners, waaronder de twee huursters, geen gebruik van te maken. De Commissie oordeelt dat de corporatie zich meer dan voldoende heeft ingespannen om de onderlinge ruzies tussen bewoners op te lossen, terwijl dat in feite aan de bewoners zelf is. De Commissie verklaart de klacht ongegrond en adviseert de bewoners van het complex om elkaar zo veel mogelijk met rust te laten en gedrag van andere bewoners dat eventueel als storend wordt ervaren zo veel mogelijk te negeren.

Klacht 22.09.826

Twee huurders dienen een drietal klachten in over hun woningcorporatie. De eerste klacht betreft het feit dat de woningcorporatie het hen niet toestaat een oplaadpunt voor een scootmobiel te laten aanleggen in de gezamenlijke parkeergarage. Deze klacht wordt door de Commissie niet in behandeling genomen, aangezien de huurders hebben aangegeven dat zij niet van plan zijn een scootmobiel aan te schaffen. Zij hebben dus geen belang bij het behandelen van hun klacht.

De tweede klacht betreft het feit dat de huurders menen dat zij moeten meebetalen aan het elektriciteitsverbruik van andere bewoners, die hun auto opladen in de garage. Uit informatie van de corporatie blijkt echter dat dit niet het geval is.
Hun derde klacht gaat over het feit dat zij abonnementskosten betalen voor hun warmwaterinstallatie, terwijl zij menen die van de corporatie te huren. Ook dit blijkt een misverstand. De ketel behoort niet tot het gehuurde en de wordt apart gehuurd bij de energieleverancier. Nadat zij deze informatie ontvangen hebben trekken de huurders hun klacht in. De Commissie doet geen uitspraak over de klacht.

Klacht 22.09.828

Een vrouw dient een klacht in, omdat haar vader op grond van zijn inkomen is afgewezen voor een zorgwoning waar hij graag voor in aanmerking was gekomen. Om verschillende redenen vindt de vrouw dat de corporatie in dit geval maatwerk had moeten leveren en haar vader alsnog de woning had moeten toewijzen. Als redenen voor maatwerk voert zij onder andere aan dat haar vader vanwege zijn slechte gezichtsvermogen en motoriek behoefte heeft aan een grotere woning. Bovendien woont de vrouw om de hoek van de gewenste woning, wat het mantelzorgen aanzienlijk makkelijker zou maken. Verder zijn er maar weinig woningen voorhanden in de categorie waar haar vader wel voor in aanmerking zou komen en is er voor de corporatie feitelijk geen financieel risico, aangezien haar vader nauwelijks nog kosten heeft en de naar verhouding te hoge huur dus gemakkelijk kan opbrengen.

De corporatiemedewerker legt ter zitting uit dat een corporatie er inderdaad voor kan kiezen om maatwerk te leveren bij het toewijzen van woningen, maar dat dit geen recht is waar huurders aanspraak op kunnen maken en dat de corporatie daar ook verantwoording over af moet leggen aan de overheid. De corporatie hoeft anderzijds geen verantwoording af te leggen aan potentiële huurders over de afweging die zij in dit opzicht maakt. Daarnaast geldt dat de corporatie - als het om een te laag inkomen gaat - alleen maatwerk toepast als er zicht is op een

structurele inkomensverbetering in de nabije toekomst. Dat is hier helaas niet het geval. De Commissie komt tot de conclusie dat de corporatie niets onrechtmatigs heeft gedaan door vast te houden aan haar beslissing in dit geval geen maatwerk toe te passen en verklaart de klacht ongegrond.

Klacht 22.10.830

Een huurster dient een klacht in omdat er maandenlang bouwcontainers recht voor haar raam staan in verband met een renovatie van de woningen aan de overkant van de straat. Op de vragen die zij daarover stelt aan de corporatie wordt niet inhoudelijk gereageerd. Aan haar buurvrouw, die met dezelfde overlast geconfronteerd is, heeft de corporatie een financiële compensatie uitgekeerd, maar aan de huurster niet. De huurster wenst informatie, excuses en een vergoeding.

Ter zitting erkent de corporatie dat de communicatie in dit geval verkeerd gegaan is. Normaal gesproken is er een communicatieplan waarbij bewoners wel goed geïnformeerd worden, maar door allerlei omstandigheden is dat plan in dit geval niet gevolgd. De corporatiemedewerker biedt daar zijn excuses voor aan. Wel staat inmiddels vast dat de bouwcontainers op korte termijn verplaatst zullen worden, zodat de overlast daarmee verdwijnt. De Commissie verklaart de klacht gegrond. De Commissie adviseert de corporatie een huisbezoek af te leggen bij de huurster en daarbij te bezien of de huurster dezelfde overlast heeft als haar buurvrouw. Als dit inderdaad het geval blijkt te zijn, dan vindt de Commissie het redelijk als de huurster dan ook dezelfde compensatie zou ontvangen als haar buurvrouw.

Klacht 22.10.831

Een huurster heeft meerdere klachten over haar woningcorporatie. Ten eerste meent zij dat de corporatie diverse reparatieverzoeken in het verleden niet goed heeft opgevolgd. De Commissie verklaart deze klacht niet ontvankelijk, aangezien het gaat om reparatieverzoeken die al vóór 2020 zouden zijn ingediend en waarvan bovendien geen schriftelijke bewijzen overhandigd zijn. Klachten over kwesties die zich meer dan een jaar geleden hebben voorgedaan zijn op grond van het reglement van de Commissie niet ontvankelijk voor behandeling.

Verder vindt de huurster dat de corporatie niet duidelijk antwoord geeft op haar vragen omtrent de status van haar woning. Haar woning is namelijk - in tegenstelling tot de vergelijkbare andere woningen in haar straat - een zogenaamde vrijesector woning. Dit betekent dat de huur van de huurster aanzienlijk hoger is dan die van haar buren, die in sociale huurwoningen wonen. De huurster vindt dit niet eerlijk, omdat het om hetzelfde type woningen gaat. De Commissie constateert op basis van de door de corporatie overlegde correspondentie dat de corporatie wel degelijk helder heeft gecommuniceerd. Het punt is vooral dat de huurster in inkomen achteruit is gegaan, waardoor de huur voor haar inmiddels moeilijk op te brengen is. De corporatie is haar tegemoet gekomen door haar een jaar lang korting op haar huur te geven vanuit de gedachte dat de huurster dan een jaar de tijd zou hebben om een andere woning te zoeken die beter past bij haar inkomen. De huurster wil dat de corporatie de huurkorting verlengt, maar de corporatie ziet daar geen aanleiding voor. De huurster heeft immers geen andere woning aanvaard, terwijl daarvoor volgens de corporatie in het afgelopen jaar wel degelijk mogelijkheden zijn geweest. De Commissie acht deze klacht ongegrond.

Tenslotte heeft de huurster er bezwaar tegen dat de corporatie haar gegevens heeft gedeeld met de gemeente. De corporatie heeft tijdens de zitting uitgelegd dat zij verplicht is gegevens aan de gemeente te verstrekken in geval van een huurachterstand. Dit is volgens de corporatie ook met de huurster besproken. De huurster ontkent dit. De Commissie verklaart deze klacht gegrond, omdat toestemming voor het delen van persoonsgegevens altijd schriftelijk moet worden vastgelegd en dat in dit geval niet gebeurd is.

Klacht 22.11.832

Twee huurders dienen een klacht in omdat zij zich door renovatiewerkzaamheden in combinatie met noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden het nodig vonden om drie maanden een andere woning te huren. Zij menen aanspraak te kunnen maken op een wettelijke verhuiskostenvergoeding en vorderen daarom € 5.500,- van de corporatie.

De corporatie is van mening dat de werkzaamheden weliswaar overlast hebben veroorzaakt, maar niet zodanig dat het noodzakelijk was om daarvoor tijdelijk te verhuizen. De werkzaamheden zijn in twee periodes uitgevoerd. In de eerste periode, werden renovatiewerkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de CV-installatie, de kozijnen, de standleiding, asbest en de mechanische ventilatie. Deze werkzaamheden hebben weliswaar impact gehad, maar waren op zich geen reden om tijdelijk te verhuizen. Tijdens de tweede periode werden de noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd, te weten het vervangen van de keuken, de badkamer en het toilet. De impact van deze werkzaamheden was groter. Voor die periode heeft de corporatie alternatief verblijf aangeboden, waar de huurders geen gebruik van hebben gemaakt. Dat de huurders ervoor gekozen hebben gedurende drie maanden hun heil elders te zoeken staat hen uiteraard vrij, maar hoeft niet voor rekening van de corporatie te komen.

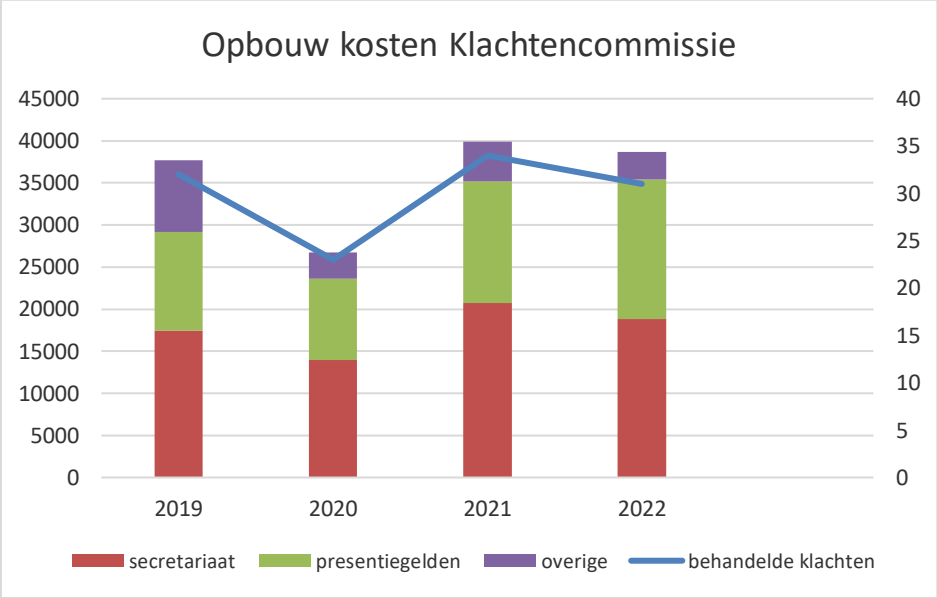
De Commissie volgt deze redenatie. Er is weliswaar deels sprake van renovatiewerkzaamheden en bij renovatiewerkzaamheden is in principe een verhuiskostenvergoeding aan de orde, maar dat is niet zo als er – zoals in dit geval – sprake is van gemengde werkzaamheden (deels renovatie en deels noodzakelijk onderhoud) tenzij de renovatie werkzaamheden zodanig ingrijpend zijn dat verhuizen noodzakelijk is. Een verhuiskostenvergoeding is wat de Commissie betreft dan ook niet aan de orde. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

Klacht 22.09.837

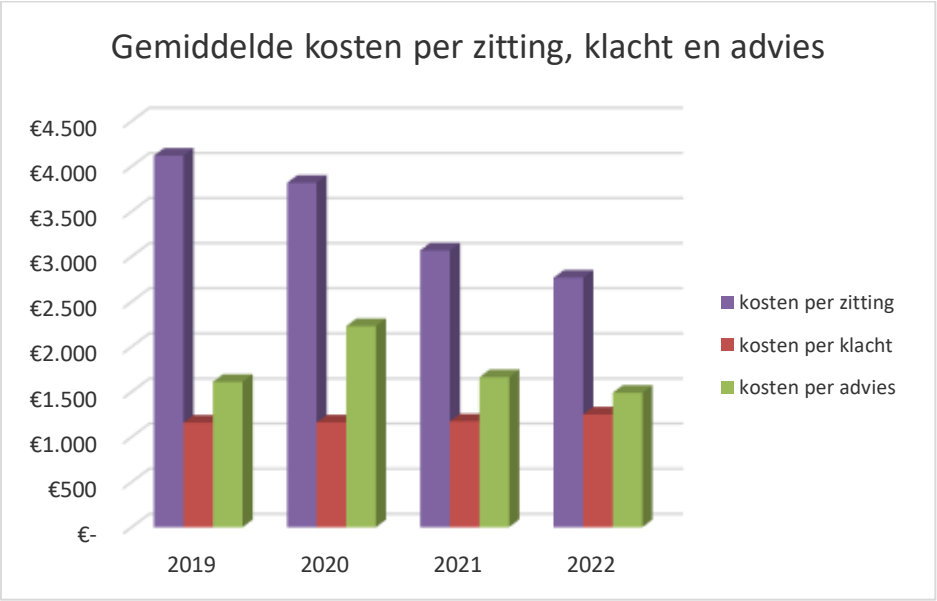
Een huurster krijgt na vertrek uit haar huurwoning een hoge rekening van de corporatie in verband met werkzaamheden die zij vóór oplevering van de woning had moeten uitvoeren, maar niet uitgevoerd heeft. De huurster is het hier volstrekt niet mee eens. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie bij aanvang van de huur geen opnamestaat heeft gemaakt, waardoor het niet duidelijk is welke zaken de huurster overgenomen heeft en welke niet, zodat ook niet duidelijk is voor welke zaken het haar verantwoordelijkheid is die te verwijderen. Van andere zaken is het wel duidelijk dat die voor rekening van de huurster komen, zoals bijvoorbeeld het schoonmaken en leegruimen van de woning en het snoeien van bomen en struikgewas. De Commissie is van mening dat de klacht van de huurster deels gegrond is en bepaalt per item op de factuur die door de corporatie is opgesteld welk item wel en welk item niet door de huurster zou moeten worden betaald. De Commissie adviseert de corporatie om deze kostenverdeling aan te houden.

4. Financieel

In 2022 heeft de Klachtencommissie €38.711,- aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen €18.812,-. De voorzitters en leden van de Commissie ontvingen gezamenlijk €16.588,- aan presentiegelden. De overige kosten bedroegen € 3.310,-.



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



Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk/kennelijk ongegrond	ingetrokken	gegrond	ongegrond	gedeeltelijk gegrond	portaal	ssh&	talis	woonwaarts	waard wonen	oosterpoort	woonstichting gendt
Ingekomen in 2021, afgehandeld in 2022														
21.11.799	*						*			*				
21.12.800		*									*			
21.10.801	*						*			*				
21.11.802	*					*						*		
21.12.804	*					*					*			
21.12.805				*						*				
21.12.806	*				*			*						
21.12.807	*				*			*						
Klachten 2022 afgehandeld in 2022														
22.01.808	*				*							*		
22.01.809		*						*						
22.02.810	*				*								*	
22.02.811	*					*		*						
22.02.812	*					*				*				
22.02.813	*			*				*						
22.03.814	*				*					*				
22.03.815	*					*					*			
22.04.816	*					*		*						
22.06.818	*						*					*		
22.06.819	*						*			*				
22.07.820	*				*								*	
22.07.821	*					*						*		
22.08.822	*				*						*			
22.08.823	*				*					*				
22.09.824	*					*								*
22.09.825	*					*					*			
22.09.826				*							*			
22.09.828	*					*					*			
22.10.830	*				*			*						
22.10.831	*						*						*	
22.11.832	*					*					*			
22.09.837	*						*	*						
Totaal behandeld in 2022	27	2	0	3	9	11	6	8	0	7	8	4	3	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
- WaardWonen
- Oosterpoort
- WOONstichting Gendt
- SSH&

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 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 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 &:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
- De consument koper van een door de corporatie verkochte woning. De consument koper kan een klacht indienen over het handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of terugkoopprocedure, onverminderd het bepaalde in artikel 6 lid 1 onder m.
- Degene die met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.
- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan een persoon zijn die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van de corporatie.

Klacht: Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies: Met redenen omkleed onafhankelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

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

Artikel 3: De aangesloten corporaties

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

Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

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

- aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van een van de aangesloten corporaties;
- lid van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente in de woningmarktregio van de aangesloten corporaties als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
- een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van een van de aangesloten corporaties, dan wel de huurdersorganisatie of bewonerscommissie van een van de aangesloten corporaties ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.

7. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de Commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, als ook op die van de klachtencommissie.
8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
   a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7.
   b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap door het desbetreffende lid.
   c. Het overlijden van het lid.
   d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
   e. Indien het lid niet langer voldoet aan de criteria zoals gesteld in lid 6.
9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en – indien van toepassing - huurdersorganisaties zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 4 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisaties is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisaties binnen twee maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het vierde lid of aan het criteria van het vijfde lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met het verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
11. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.
12. De secretaris is bevoegd zonder toestemming van de corporaties kleine uitgaven te doen die relevant en noodzakelijk zijn voor het functioneren van de klachtencommissie, met een maximum van € 25,- per keer en € 100,- per jaar.

Artikel 5: Voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie

1. De klager kan een klacht indienen door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website van de klachtencommissie dan wel door een papieren versie van het klachtenformulier op te vragen bij de secretaris en die ingevuld per post te retourneren.

2. Bij het klachtenformulier kunnen relevante documenten worden gevoegd.
3. De klacht dient te worden geformuleerd in de Nederlandse taal.
4. Klagers die moeite hebben met het formuleren van hun klacht, kunnen daarbij hulp krijgen van de secretaris van de Commissie.
5. Zowel de klager als de corporatie kunnen zich in elk stadium van de procedure laten vertegenwoordigen door een derde.
6. De klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.
7. De procedure bij de klachtencommissie is kosteloos voor de klager.

Artikel 6: Klachten die niet in behandeling genomen worden

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

Artikel 7: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin vermelding van de datum van ontvangst.
2. In de ontvangstbevestiging meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 6 van dit reglement niet in behandeling genomen wordt.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie gepubliceerd op de website van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de Commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 8: Voorbereiding van een zitting

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

Artikel 9: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De Commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking of de verschoning wordt toegestaan. In geval van

staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan de klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. De Commissie behandelt tijdens de zitting in beginsel alleen stukken die voorafgaand aan de zitting door partijen zijn ingebracht binnen de door de Commissie gesteld termijn. Ter zitting aangeboden stukken kunnen alleen betrokken worden als beide partijen daarmee instemmen.
7. De Commissie kan naar aanleiding van de zitting een extern deskundige vragen advies uit te brengen.
8. Medewerkers van corporaties wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 10: Het advies

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

Artikel 11: Spoedeisende klachten

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

Artikel 12: Bescherming persoonsgegevens

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

Artikel 13: Faciliteiten

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

Artikel 14: Registratie en verslag van werkzaamheden

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

Artikel 15:

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

Aldus vastgesteld te Nijmegen d.d. 6 december 2018,

- 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
- Aangepast op 1 januari 2021 in verband met de aansluiting van SSH&
- Aangepast per 1 januari 2022 in verband met de fusie van Talis en Woongenoot