klachten COMMISSIE WONINGCORPORATIES

Jaarverslag 2021

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 8
4. Financieel 18

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

1. Voorwoord

2021 was een jaar met veel 'beweging' in de Klachtencommissie. De SSH& sloot zich per begin van dit jaar aan bij de Commissie, terwijl aan het eind van het jaar Woongenoot fuseerde met Talis en dus per 1 januari 2022 als deelnemer aan de Commissie zal verdwijnen.

Per 1 oktober moesten we bovendien afscheid nemen van onze voorzitter, mr. M.M. Droogleever. Doordat zij een functie bij de Huurderscommissie aanvaardde, moest zij haar functie bij de Klachtencommissie helaas neerleggen.

In het laatste kwartaal van 2021 werd in goede samenwerking met de huurdersorganisaties gezocht naar een nieuwe voorzitter. Het resultaat hiervan is dat per 1 januari 2022 mr. M.H.E. Janssen deze functie zal vervullen.

Ondergetekende heeft het laatste kwartaal van 2021 gefungeerd als waarnemend voorzitter. Juist in deze periode kwamen er veel klachten binnen, waarvan sommige tamelijk complex. Daarom moesten extra zittingen gepland worden.



ing. A.A. van Valkengoed
interim voorzitter

2. De Klachtencommissie

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

- Oosterpoort
- Portaal, vestiging Nijmegen
- SSH&
- Talis
- Waardwonen
- Woongenoot
- 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.M. Droogleever
  onafhankelijk voorzitter tot 1 oktober 2021
- 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
  voorzitter a.i. van 1 oktober tot 31 december 2021
- Mevrouw I. Blanken
  lid op voordracht van bewonersorganisaties

Mevrouw Droogleever is per 1 oktober 2021 afgetreden als voorzitter. De heer Van Valkengoed heeft de functie van voorzitter ad interim waargenomen tot 31 december 2021.

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.

Soms kan de Commissie een klacht beoordelen op basis van de stukken, die zij ontvangt van de klager en de corporatie, 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 opvolgt, 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

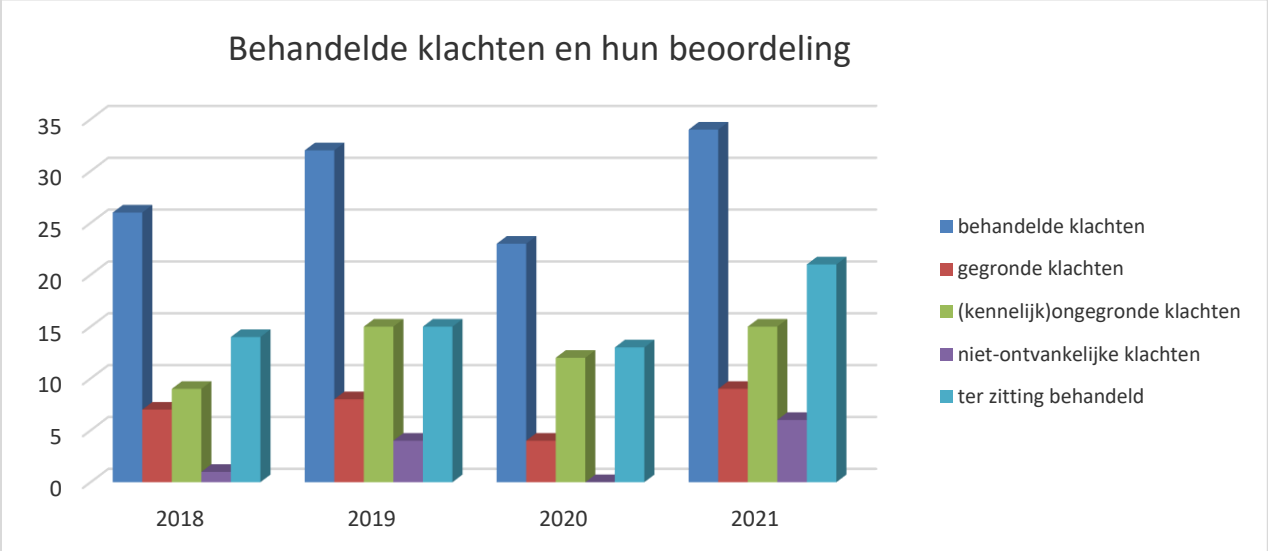
De Commissie kwam in 2021 dertien keer bijeen voor een zitting.

Aan het begin van 2021 waren er nog zes klachten uit 2020 en één klacht uit 2019 die nog behandeld moesten worden. Daarnaast werden er in de loop van 2021 60 klachten ingediend. In totaal waren er in 2021 dus 67 te behandelen klachten. Van deze 67 klachten zijn er 24 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. Negen klachten waren eind 2021 nog niet behandeld en zullen begin 2022 behandeld worden.

Van de 34 klachten die in 2021 overbleven om te behandelen werden er zes alsnog op grond van het reglement niet ontvankelijk verklaard, bijvoorbeeld omdat de klacht bij een andere commissie thuishoort, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de Huurcommissie, of omdat het feit waarover geklaagd werd zich meer dan een jaar geleden had voorgedaan. Eén keer kwam het voor dat een klacht pas tijdens de zitting niet ontvankelijk bleek, toen duidelijk werd dat de klager zelf geen belang had bij de klacht die hij had ingediend.

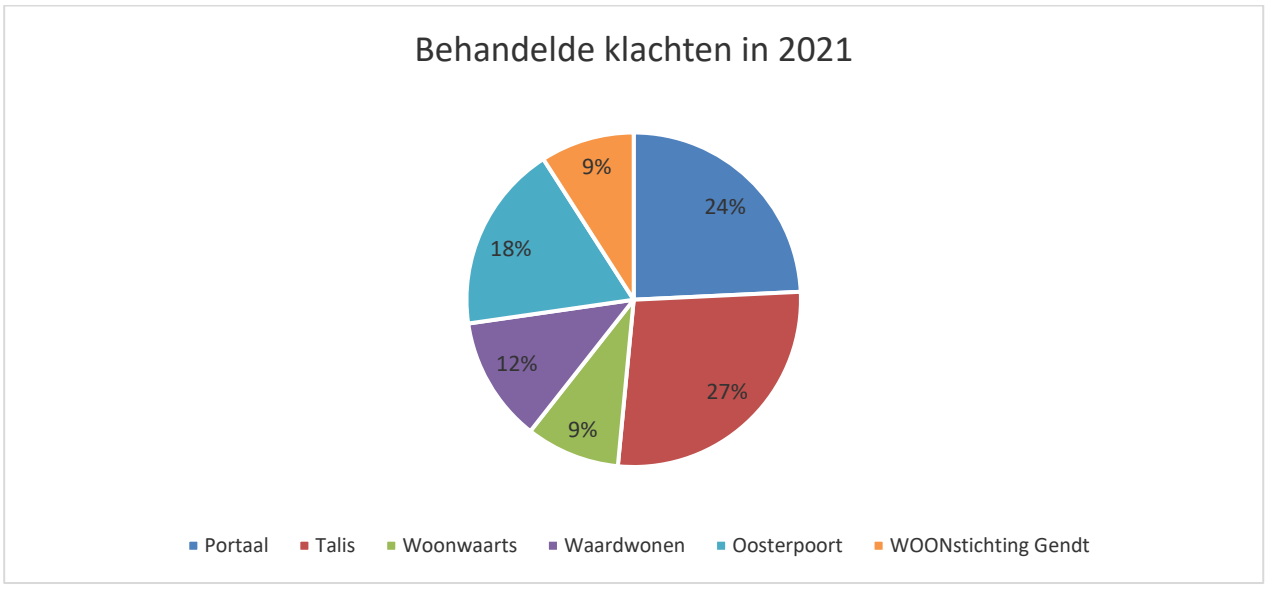
De Commissie behandelde 21 klachten tijdens een zitting en bracht in 24 gevallen een advies uit aan de corporatie. Er werden 9 klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 15 ongegrond, waarvan 3 kennelijk ongegrond. Dat laatste betekent dat de klacht ongegrond verklaard werd zonder dat er een zitting werd gehouden. Vier klachten werden door de corporatie afgehandeld.

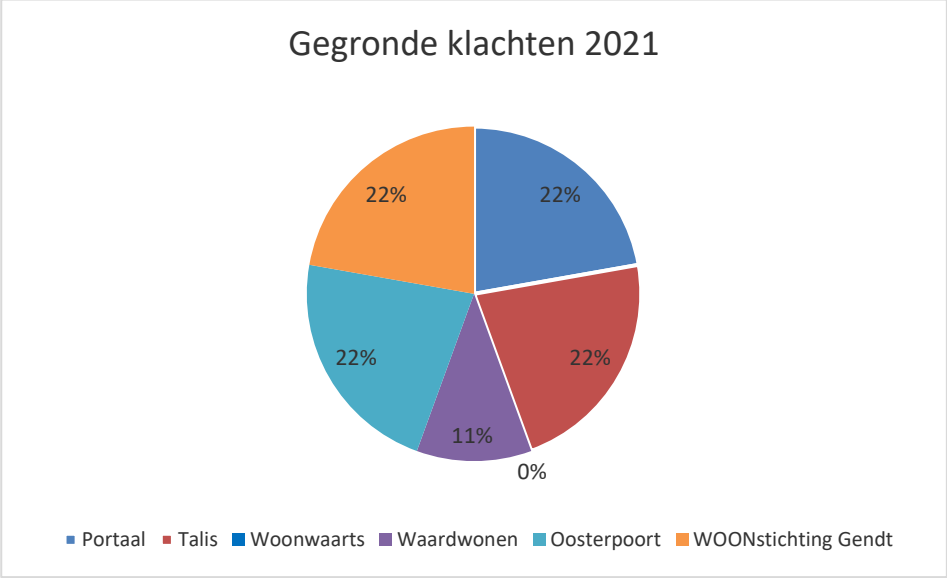
De bovengenoemde cijfers afgezet tegen de drie voorgaande jaren leveren het volgende beeld op:



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






Gegronde klachten 2021
22%
22%
22%
22%
11%
0%
Portaal
Talis
Woonwaarts
Waardwonen
Oosterpoort
WOONstichting Gendt

3.1 Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2021 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 19.12.737

Een huurster voelde zich bedreigd en lastig gevallen door één van haar voormalige buren die drie huizen verderop woonde. Zij is vanwege deze buurman inmiddels verhuisd en is van mening dat de corporatie haar een verhuiskosten-vergoeding zou moeten verstrekken, aangezien de corporatie haar bij het aanbieden van de woning niet gewaarschuwd heeft voor deze man. De corporatie voert aan dat de overbuurman gevoelig is voor de manier waarop hij aangesproken wordt. In het verleden heeft hij weliswaar voor problemen gezorgd, maar nadat de corporatie met hem gesproken heeft, is het lange tijd rustig geweest en dat was ook zo op het moment dat de woning aan huurster aangeboden werd. De corporatie geeft verder aan dat zij in verband met de privacy niet zo maar gegevens van omwonenden mag verstrekken aan potentiële nieuwe huurders. Wel is mevrouw bij het aanbieden van de woning geadviseerd om goed in de buurt rond te kijken en te informeren om zo te ontdekken of de buurt en de woning goed bij haar zouden passen.

Drie maanden nadat mevrouw haar intrek in de nieuwe woning genomen had, laaide de overlast weer op. De man sprak de vrouw aan over een conflict dat hij met een andere buurman had. De vrouw voelde zich hierdoor dusdanig bedreigd dat zij besloot te verhuizen.

De Commissie acht de klacht van de huurster ongegrond. Het is wat de Commissie betreft de corporatie niet te verwijten dat zij geen informatie verstrekt over omwonenden, te meer daar het niet om een directe buurman ging en er op het moment van aanbieden van de woning ook geen problemen waren. Daarnaast vindt de Commissie dat een verhuisvergoeding niet aan de orde is. Immers, de huurster was al verhuisd voordat de corporatie de kans had gekregen maatregelen te nemen om de overlast te bestrijden. Wel meent de Commissie dat de corporatie wat zorgvuldiger had kunnen communiceren, in die zin dat zij eerder had moeten reageren op een gespreksverslag dat de huurster opgesteld had.

Klacht 20.10.758

Een bewoner meldt zich bij de Commissie, omdat de corporatie hem onterecht zou aanmanen voor één maand huurachterstand en daarbij onvoldoende duidelijk zou communiceren hoe die huurachterstand ontstaan is. De Commissie vraagt de financiële gegevens bij de corporatie op en constateert dat de administratie van de corporatie lijkt te kloppen. De bewoner wordt in de gelegenheid gesteld om aan te geven op welk punt er eventueel een fout zou zijn gemaakt, maar afgezien van de onregelmatige manier van betalen door de bewoner worden verder geen onregelmatigheden ontdekt. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

Klacht 20.11.763

Een vrouw ervaart overlast van haar buren en vindt dat de corporatie daar te weinig aan doet. Wat haar betreft moet de corporatie de buren op de vingers tikken en laten weten dat overlast niet getolereerd wordt, zodat de vrouw ongestoord kan wonen.

Tijdens de zitting geeft de corporatiemedewerkster aan dat mevrouw klachten heeft over de buren, maar de buren ook over haar. De buren hebben bijvoorbeeld last van het feit dat de vrouw geen vloerbedekking op haar trap heeft liggen. Zij hebben last van het geluid als de vrouw de trap op- en af loopt. De buren hebben aangeboden om de trap van de vrouw op hun kosten te laten bekleden, maar de vrouw heeft van dit aanbod geen gebruik van gemaakt. De corporatie geeft verder aan dat het om oudere woningen gaat. Die zijn nu eenmaal gehorig. Er zijn enkele kleinere

technische maatregelen genomen om het geluid wat tegen te gaan, maar veel meer is er in technisch opzicht niet aan te doen. De corporatie heeft zich ingespannen door met beide partijen te spreken en buurtbemiddeling en het sociaal wijkteam in te schakelen. Dit heeft allemaal niet mogen baten en er is inmiddels sprake van een fikse burenruzie.

De vrouw geeft aan dat zij eigenlijk het liefste wil verhuizen, maar zij is bang dat dat lastig zal worden als op haar huurdersverklaring vermeld wordt dat er sprake is van een burenconflict. De corporatiemedewerkster geeft aan dat dit inderdaad vermeld wordt, maar dat in zo'n geval corporaties altijd even contact met elkaar hebben en zij dan kan uitleggen wat er aan de hand is, zodat dit voor de vrouw geen negatieve gevolgen zal hebben.

De Commissie meent dat – hoewel het burenconflict niet is opgelost – de corporatie zich wel voldoende ingespannen heeft om de situatie te verbeteren. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

Klacht 20.11.764

Een klager meldt zich met diverse onderhoudsklachten bij de Commissie. Daarnaast meent hij dat de corporatie hem een vergoeding zou moeten geven voor het feit dat zijn laminaat verwijderd moest worden in verband met een onderzoek onder de vloer van de woning.

De Commissie constateert dat de klager inderdaad een punt heeft als het om een beperkt aantal onderhoudskwesties betreft. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie die niet adequaat heeft opgepakt of niet goed heeft gecontroleerd of onderaannemers deze werkzaamheden goed hebben uitgevoerd.

Er zijn echter ook punten waar de klager zelf verantwoordelijk voor is, zoals bijvoorbeeld schimmelvorming in de berging. De huurder heeft zijn wasmachine in de berging geplaatst terwijl, er een standaard aansluiting in de badkamer beschikbaar is. Ook een compensatie voor het laminaat vindt de Commissie niet aan de orde. Immers, de huurder had zelf om het onderzoek gevraagd. Bovendien bleek tijdens de zitting dat de huurder al ruimschoots gecompenseerd was met extra opties in de nieuwe keuken die de corporatie onlangs geplaatst heeft. De klacht wordt gedeeltelijk gegrond verklaard.

Klacht 20.12.767

Om geluidsoverlast van verkeer te reduceren worden in een appartement de ventilatieroosters vervangen door zogenaamde suskasten. De oudere dame die het appartement bewoont is hier niet blij mee, want zij heeft net nieuwe gordijnen laten ophangen en is bang dat die na het plaatsen van de suskasten niet meer zullen passen, aangezien de suskasten groter zijn en verder uit de muur uitsteken dan de ventilatieroosters. Zij voelt zich door de corporatie met de rug tegen de muur gezet en ervaart de communicatie als zeer slecht.

Nadat uit de reactie van de corporatie blijkt dat de suskasten geplaatst worden om aan geluidsnormen te voldoen en dat ze inmiddels geplaatst zijn zonder dat dit problemen opleverde voor de gordijnen, geeft de Commissie aan mevrouw aan dat zij alleen een klacht kan behandelen over de communicatie. Mevrouw trekt hierop haar klacht in omdat ze er geen energie meer in wil steken.

Klacht 20.01.769

Een vrouw dient een klacht in over het vocht en de schimmel in haar woning. De woningcorporatie houdt het erop dat zij onvoldoende stookt, maar volgens de vrouw is dat niet zo. Daarnaast klaagt de vrouw erover dat de zolderkamer, die bij haar zoon in gebruik is als slaapkamer, in de winter niet warm te stoken is en daardoor 3-4 maanden per jaar niet gebruikt kan worden. De corporatie zegt hierover dat de zolderkamer niet als slaapkamer bedoeld is.

Ter zitting komt de Commissie tot de conclusie dat de corporatie de vocht- en schimmelproblemen in de woning onvoldoende onderzocht heeft en te snel heeft aangenomen dat mevrouw te weinig stookt. De Commissie adviseert mevrouw de afrekeningen van gas en elektra van de laatste drie jaar aan de corporatie te overhandigen, zodat die deze gegevens kan betrekken bij een grondig technisch en bouwfysisch onderzoek van de woning.

Ten aanzien van de zolderkamer oordeelt de Commissie dat er een vaste en gestoffeerde trap is die naar de zolder leidt en die uitkomt op een kleine overloop voor de deur naar de zolderkamer. De zolderkamer zelf heeft stahoogte en is voorzien van een radiator en afgewerkte wanden. Dit alles, gecombineerd met het feit dat mevrouw er bij de bezichtiging niet uitdrukkelijk op gewezen is dat de zolder geen slaapkamer is, houdt wat de Commissie betreft in dat de zolderkamer gebruikt mag worden als slaapkamer en dat de corporatie verantwoordelijk is om hem ook als slaapkamer te onderhouden. De klachten van mevrouw worden daarmee gegrond verklaard.

Klacht 21.01.770

Al sinds ze haar woning in 2019 betrok ervaart een vrouw tocht die vanuit de plinten in haar woonkamer lijkt te komen. Zij vindt dat de corporatie niet serieus met haar meldingen omgaat. De corporatie vindt dat ze al het mogelijke heeft gedaan en geeft aan niet te weten wat ze nog meer zou kunnen doen. Zo zijn er een vocht- en temperatuurmeting gedaan, waaruit vooral zou blijken dat er een vochtprobleem in de woning is, omdat mevrouw onvoldoende stookt.

De Commissie valt echter op dat er weliswaar de nodige metingen zijn gedaan, maar dat uitgerekend de meest voor de hand liggende en eenvoudige meting, namelijk een rookproef om te bezien of er tocht waarneembaar is bij de plinten, níet is uitgevoerd. Bovendien is de vochtmeting gedaan op een dag met een hoge luchtvochtigheid en weinig wind. Dan is het niet vreemd dat er ook ín de woning een hoge luchtvochtigheid wordt waargenomen.

De Commissie verklaart de klacht van de huurster gegrond en adviseert de corporatie alsnog de tocht bij de plinten te meten door middel van een rookproef. Ook adviseert de Commissie de corporatie om adequater te reageren op de telefoontjes van de huurster, aangezien uit het dossier bleek dat zij wel heel vaak heeft moeten bellen en ook vaak lang op een reactie van de corporatie moest wachten.

Klacht 21.01.771

Een vrouw dient een klacht in omdat zij last heeft van vocht in haar woning. De corporatie is komen kijken en houdt het erop dat mevrouw onvoldoende zou ventileren. Mevrouw neemt hier geen genoegen mee en dient een klacht in. Vervolgens besluit de corporatie alsnog een extern bureau een onderzoek te laten doen. Uit dit onderzoek blijkt dat er inderdaad onvoldoende geventileerd wordt, maar ook dat de ventilator op de badkamer vervangen zou moeten worden door een ventilator met een zogenaamde uitloopmogelijkheid en dat de ventilatieroosters op twee slaapkamers vervuild zijn en daardoor niet meer ventileren. De corporatie laat de ventilator vervangen en de ventilatieroosters schoonmaken. Na een paar maanden geeft de vrouw aan dat de klacht wat haar betreft is opgelost. De Commissie hoeft daarom geen uitspraak te doen.

Klacht 21.01.772

Een oudere dame ervaart geluidsoverlast van haar buurman, volgens haar een getraumatiseerde vluchteling met een omgekeerd dag-nachtritme, die veel aanloop van bezoek heeft 's nachts. Mevrouw heeft haar klachten en ook haar zorg over deze man geuit bij de corporatie maar vindt dat de corporatie niet voldoende doet om haar te helpen. De corporatie geeft aan dat zij wel wil helpen, maar dat er geen bewijs is dat de man overlast veroorzaakt. Geen van de omwonenden geeft namelijk aan dat zij geluidsoverlast ervaren. De corporatie heeft de vrouw daarom gevraagd de politie te bellen bij nachtelijke overlast. Dit durft de vrouw echter niet. Zij is niet zo zeer bang voor de buurman, die zij omschrijft als een vriendelijke man, maar wel voor diens bezoek. Zij durft de buurman ook niet 's nachts aan te spreken op de overlast. Daarbij speelt mee dat de vrouw hoogbejaard is en een zeer slecht gezichtsvermogen heeft.

Ter zitting biedt de corporatie aan om geluidmeetapparatuur bij de vrouw te plaatsen. Aan de hand daarvan kan aangetoond worden of er eventueel sprake is van geluidsoverlast en kunnen zo nodig maatregelen genomen worden. De vrouw stemt hiermee in. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Immers de corporatie heeft steeds adequaat gereageerd op de klachten van de vrouw en kon bij gebrek aan bewijs niet meer doen. Wel meent de Commissie dat de corporatie eerder had kunnen komen met het aanbod om geluidsmeetapparatuur te plaatsen.

Klacht 21.01.773

Een huurder heeft diverse onderhoudsklachten over zijn woning, waarvan er tegen de tijd dat de zitting plaatsvindt, nog twee resteren. In de eerste plaats heeft hij last van zwarte schimmel op zijn slaapkamer. Zelf denkt hij dat die schimmel het gevolg is van een lekkage bij de buren, die onlangs hun wasmachine naar de zolder verplaatst hebben. Echter helemaal zeker is hij daarvan niet, want er is ook sprake van ernstige scheurvorming in de woning. Eerst betrof die vooral de buitenmuren, maar sinds de corporatie de buitenmuren heeft laten behandelen door een gevelspecialist gaat het juist om de muren binnen. De corporatie laat regelmatig een stukadoor de scheuren herstellen, maar constateert voor het overige alleen dat deze scheurvorming in de hele wijk voorkomt en doet verder geen onderzoek naar de oorzaak. De klager vraag zich af of zijn woning wel veilig is en vindt het van belang de oorzaak van de scheurvorming te weten. Hij vraagt zich ook af of de zwarte schimmel die inmiddels niet meer alleen in zijn slaapkamer, maar ook aan de andere zijde van de woning zit, misschien verband houdt met de scheurvorming.

Ter zitting geeft de corporatie aan de schimmelvorming te willen bestrijden zodra zeker is dat de lekkage die deze schimmel veroorzaakt weg is. Verder geeft de corporatie aan dat de scheurvorming inderdaad in de hele wijk speelt en in de onderhoudsplanning voor 2023 is meegenomen.

De Commissie meent dat de corporatie het onderzoek naar de lekkage niet op het bordje van de huurder kan leggen. Daarnaast zou de corporatie onderzoek moeten doen naar de oorzaak van de scheurvorming en de huurder daarover informeren. Daarbij spreekt het voor zich dat de corporatie passende maatregelen neemt als onverhoopt zou blijken dat er sprake is van gevaarzetting. De klacht van de huurder wordt gegrond verklaard.

Klacht 21.01.774

Een man dient een klacht in omdat hij vindt dat de reparatie van een lekkage te lang geduurd heeft. Tijdens de zitting blijkt dat het repareren van de lekkage in eerste instantie wat langer duurde omdat er asbest zat op de plek die gerepareerd moest worden. Na die reparatie leek de lekkage opgelost. Echter, na enige tijd begon het toch weer te lekken. Toen bleek dat de lekkage een andere oorzaak had dan aanvankelijk gedacht. Ook deze lekkage werd door de corporatie verholpen.

De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Hoewel het vervelend is voor de huurder dat de reparatie van de lekkage zo veel tijd nam, heeft de corporatie wel steeds adequaat gehandeld op de informatie die voorhanden was.

Klacht 21.02.776

Een potentiële huurder voelt zich niet correct behandeld bij de toewijzing van een woning. Het betreft een woning die via zogenaamd ‘passend toewijzen’ wordt toegewezen. Dat wil zeggen dat belangstellenden met een motivatiebrief moeten solliciteren naar de woning en dat de corporatie aan de hand van de motivatiebrieven gesprekken voert met die belangstellenden en vervolgens een keuze maakt. De potentiële huurder werd uitgenodigd voor een gesprek en meende dat hem in het gesprek min of meer werd toegezegd dat hij de woning zou krijgen, maar dat gebeurde uiteindelijk niet. Hij voelt zich misleid.

De Commissie baseert zich bij de beoordeling van de klacht op de tekst waarmee de woning op Entree werd geadverteerd. Immers, over het gevoerde gesprek kan zij geen uitspraak doen, daar de Commissie daarbij niet aanwezig was. Uit de advertentietekst blijkt duidelijk hoe de procedure zou lopen. Niet wijst erop dat de corporatie de procedure die in de tekst vermeld staat niet gevolgd heeft. De klacht wordt daarom kennelijk ongegrond verklaard zonder dat er een zitting gehouden wordt.

Klacht 20.02.778

Een wespennest onder het dak, ter plaatse van haar slaapkamer zorgt dat een huurster twee maanden geen gebruik kan maken van die kamer. Nadat de huurster verschillende malen contact heeft gezocht met de corporatie voor dit probleem heeft ze ten langen leste zelf maar een bestrijdingsdienst in de arm genomen. Deze heeft het nest doodgespoten, maar in de zomer ontstond door het dode nest een enorme stank. De woningcorporatie die uiteindelijk wel de kosten van de ongediertebestrijder voor haar rekening had genomen, reageerde vervolgens weer niet op haar klachten. De stank verdween na enkele maanden toen het weer minder warm werd, maar in de tussentijd heeft

mevrouw gedurende de zomer uiteindelijk twee maanden geen gebruik kunnen maken van haar slaapkamer. Zij wil hier een compensatie voor ontvangen.

Mevrouw heeft ook een klacht over een lekkage in haar kelder. Daar stond op een gegeven moment zo'n tien centimeter water. Mevrouw had zaken opgeslagen in haar kelder waar schade aan was ontstaan door deze lekkage. Hiervoor wil mevrouw een schadevergoeding. De corporatie heeft haar doorverwezen naar haar eigen inboedelverzekering, maar die keert niet uit omdat de schade het gevolg is van een bouw- of constructiefout. Nader onderzoek van de corporatie wees uit dat een regenpijp na een renovatie in 2018 per abuis niet aangesloten is op het riool. De corporatie weigert echter de schade te vergoeden, omdat mevrouw die niet gespecificeerd heeft.

De Commissie verklaart beide klachten gegrond en adviseert de corporatie een compensatie aan de huurster toe te kennen. Meer in het algemeen adviseert de Commissie de corporatie om beter te communiceren, gezien de lange tijd die er verstreek voor er actie werd ondernomen op de vele telefoontjes die de huurster pleegde om haar klachten bij de corporatie onder de aandacht te brengen. Tijdens de zitting verklaart de vertegenwoordiger van de corporatie dat er direct actie zal worden ondernomen als het wespennest tijdens de volgende zomer opnieuw gaat stinken en dat hij graag een specificatie van de huurster ontvangt van de schade aan de spullen die zij in de kelder opgeslagen had.

Klacht 21.02.780

Een huurder dient een klacht in omdat de corporatie weigert hem inzage in zijn dossier te geven. De Commissie verklaart de klacht niet ontvankelijk op grond van een artikel in het reglement dat bepaalt dat er voor deze specifieke klacht een andere vorm van geschillenbeslechting openstaat, te weten via de Autoriteit Persoonsgegevens.

Klacht 21.02.780-1

Een man die al 23 jaar in zijn huidige woning woont, ondervindt overlast van de buurvrouw die drie jaar geleden naast hem is komen wonen. Het gedrag van de buurvrouw en haar kinderen triggert zijn PTSS en daardoor krijgt hij ernstige psychische klachten en stress. Hij is van mening dat de corporatie ofwel hem ofwel zijn buurvrouw moet laten verhuizen. Ter zitting licht de corporatie toe dat zij de klacht van de man heeft onderzocht, maar dat niet is komen vast te staan dat het gaat om overlast. Het lijkt er meer op dat er sprake is van normale leefgeluiden, waar de man erg gevoelig voor is. Ook zijn er geen signalen van omwonenden dat er sprake zou zijn van overlast. De corporatie ziet verhuizen dan ook niet als een oplossing. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de persoonlijke problemen van de man, verklaart zij de klacht toch ongegrond. Immers, de Commissie moet beoordelen in hoeverre de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om de overlast te onderzoeken en zo nodig te bestrijden. Blijkens hetgeen de corporatie daar tijdens de zitting over heeft verteld, is die inspanning er in ruim voldoende mate geweest. Wel adviseert de Commissie de corporatie om zorgvuldigheidshalve nogmaals navraag te doen bij omwonenden en ook geluidsmeetapparatuur in de woning van de man te plaatsen, zodat objectief in beeld kan worden gebracht om welke geluiden het gaat.

Klacht 21.02.781

Een vrouw meldt zich bij de Commissie omdat zij het onterecht vindt dat zij bij moet dragen in de kosten van het onderhoud van de gezamenlijk binnentuin van haar complex, terwijl deze tuin openbaar toegankelijk is en zij zelf niets met deze tuin kan, aangezien zij op een bovenwoning woont. De Commissie verklaart haar klacht niet ontvankelijk, omdat de klacht in feite over de servicekosten gaat en klachten over servicekosten op grond van het reglement van de Commissie niet behandeld mogen worden.

Klacht 21.04.782

Een huurster verwijt de corporatie dat zij een stopcontact, dat de vorige bewoner verwijderd heeft, niet wil herstellen op de wijze zoals zij dat wil. De corporatie heeft aangeboden een opbouwstopcontact te plaatsen, maar de huurster wil graag een inbouwstopcontact. De Commissie verklaart haar klacht kennelijk ongegrond. Immers, mevrouw heeft de woning aanvaard in de staat zoals hij was bij de bezichtiging, namelijk zonder stopcontact. De corporatie

heeft bij wijze van coulance aangeboden het stopcontact te herstellen, maar is daartoe niet verplicht en is dus ook niet verplicht om het stopcontact in de muur in te bouwen.

Klacht 21.03.783

Een huurster ervaart al vele jaren geluidsoverlast van haar buurman, die in zijn schuurtje zou zagen en timmeren. De klachten bestaan sinds 2012 en zijn door de corporatie behandeld door een onafhankelijk bureau een onderzoek te laten doen. Uit dat onderzoek bleek niet dat er sprake was van geluidsoverlast. Ook is mevrouw een cursus aangeboden om te leren omgaan met geluid. Van dit aanbod heeft mevrouw geen gebruik willen maken. De corporatie wil inmiddels verdere klachten van de huurster niet meer in behandeling nemen. De Commissie verklaart de klacht van huurster niet-ontvankelijk op grond van het reglement van de Commissie. Immers, de klacht is meer dan een jaar geleden ontstaan en daarmee niet meer ontvankelijk. De Commissie kan de klacht dus niet meer behandelen.

Klacht 21.03.784

Een huurder meent dat de corporatie tekort geschoten is omdat zij een dakraampje waarvan het houtwerk verrot is niet wil vervangen. De klacht wordt door de Commissie kennelijk ongegrond verklaard zonder dat er een zitting wordt gehouden. Uit foto's blijkt namelijk dat het houten lijstwerk rondom het stalen dakraam aan de binnenzijde is gaan rotten omdat het binnenschilderwerk niet is bijgehouden. Binnenschilderwerk is volgens het Besluit Kleine Herstellingen een verantwoordelijkheid van de huurder.

Klacht 21.04.785

Een echtpaar dat slecht ter been is, bewoont een appartement op de begane grond. Het appartement is via de centrale ingang aan de voorzijde van het complex goed bereikbaar met hun scootmobiels en de woning is zo ingericht dat ze zich ook binnen in de woning met hun scootmobiel kunnen verplaatsen. Toch vervangt de corporatie op hun verzoek een groenstrook aan de achterzijde van het complex door een pad, zodat het appartement voortaan ook via de achterzijde bereikbaar is. Dat maakt het voor het echtpaar makkelijker om hun scootmobiels te parkeren.

Na een tijdje krijgt het echtpaar een buurvrouw, die ook afhankelijk is van een scootmobiel. De corporatie verlengt het pad, zodat de buurvrouw er ook gebruik van kan maken. Het echtpaar is er echter niet van gediend dat de buurvrouw pal langs de achterzijde van hun appartement rijdt en vindt het daarnaast vervelend dat ook anderen, zoals de postbode en bezorgers, gebruik maken van het pad. De corporatie komt het echtpaar tegemoet door een hekje te plaatsen met een slot. De corporatie overhandigt twee sleutels van het slot aan het echtpaar in de veronderstelling dat het echtpaar één van die sleutels aan de buurvrouw zal geven. Dat gebeurt echter niet en de buurvrouw kan het achterpad daardoor niet gebruiken. De corporatie haalt het hekje daarom weg, waarna het echtpaar zelf een hekje plaatst dat het afsluit met een schuifje waar de buurvrouw vanuit haar scootmobiel niet bij kan. Daarop stelt de corporatie het echtpaar voor een keuze: het schuifje mag niet meer gebruikt worden of het hekje moet verwijderd worden. De corporatie is wel bereid een bord plaatsen dat de toegang tot het pad verboden is voor onbevoegden. Het echtpaar vindt dit geen afdoende oplossing en dient een klacht in.

De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Immers het pad is door de corporatie op verzoek van het echtpaar aangelegd. De corporatie heeft dit kosteloos en onverplicht gedaan en op grond die niet tot het verhuurde behoort. Bovendien heeft de corporatie in eerste instantie met het afsluitbare poortje en in latere instantie met het bordje 'verboden toegang' een passende oplossing geboden voor de klacht van het echtpaar dat ook anderen dan de buurvrouw gebruik maken van het pad.

Klacht 21.05.786

Een bewoonster van een benedenwoning uit 1911 heeft sinds 2015 ernstige geluidsoverlast van haar bovenburen. De overlast wordt veroorzaakt doordat de bovenburen een harde laminaatvloer hebben gelegd. De corporatie laat onderzoek doen door een externe deskundige en laat op basis van dit onderzoek tot twee keer toe een nieuw plafond plaatsen bij de bewoonster. Hoewel de bewoonster wekenlang overlast heeft van de werkzaamheden om de plafonds te plaatsen, leidt dit niet tot vermindering van de geluidsoverlast. Na plaatsing van het eerste plafond wordt de geluidsoverlast zelfs erger. Onduidelijk is of de corporatie wel heeft gecontroleerd of de plafonds geplaatst zijn conform de instructies van de extern deskundige.

Als mevrouw in 2019 verneemt dat de bovenburen gaan verhuizen en dat zij dus nieuwe bovenburen krijgt, herinnert zij de corporatie aan de geluidsoverlast en verzoekt zij hen de nieuwe bovenburen te verplichten een geluiddempende vloer te leggen. Door allerlei omstandigheden duurt het vrij lang voor mevrouw een reactie krijgt van de corporatie. Hoewel de corporatie uiteindelijk toezegt de buurman te verplichten om een zachte vloer te leggen, gebeurt dit niet en blijft mevrouw geluidsoverlast houden. Als zij ten langen leste een advocaat inschakelt om haar belangen te behartigen, verplicht de corporatie de bovenbuurman alsnog een geluiddempende vloer te plaatsen. De bovenbuurman zegt dit toe, maar houdt de bewoonster verantwoordelijk voor het feit dat hij hier kosten voor moet maken. Sindsdien heeft de bewoonster een conflict met haar bovenbuurman.

De Commissie meent dat de corporatie ernstig tekort is geschoten, doordat zij de diverse opvolgende huurders van de bovenwoning niet heeft gehouden aan de eigen regels ten aanzien van vloerbedekking. Dit ondanks dat de bewoonster de corporatie daar stelselmatig aan herinnerd heeft. Daarnaast heeft de corporatie herhaaldelijk niet, niet tijdig of niet adequaat gereageerd op de contactpogingen van de bewoonster en heeft zij niet gecontroleerd of het verlaagde plafond op de juiste manier was aangebracht.

De Commissie verklaart de klacht van de bewoonster gegrond en adviseert de corporatie om voortaan zeer stringent de hand te houden aan de eigen regels. Daarnaast adviseert de Commissie de corporatie om de regels ten aanzien van vloeren in bovenwoningen op te nemen in de huurovereenkomst, zodat daarover geen misverstand kan bestaan. Daarnaast meent de Commissie dat het redelijk zou zijn als de corporatie de door mevrouw gemaakte kosten voor rechtsbijstand zou vergoeden, nu mevrouw voordat zij een advocaat inschakelde geen gehoor vond bij de corporatie.

Klacht 21.03.789

Een vrouw dient een klacht in omdat zij, toen zij in 2014 een nieuwe keuken liet plaatsen, zelf moet betalen voor een noodzakelijke aanpassing van de groepenkast. Onlangs ontdekte zij dat bij één van haar buren de groepenkast kosteloos is aangepast. Mevrouw is het hier niet mee eens en vindt dat er sprake is van meten met twee maten. De Commissie verklaart haar klacht niet ontvankelijk, omdat de kwestie zich in 2014 heeft voorgedaan en de Commissie op grond van haar reglement alleen klachten mag behandelen over feiten die zich minder dan een jaar geleden hebben voorgedaan. Overigens zou de klacht kennelijk ongegrond zijn verklaard als de klacht wel ontvankelijk was geweest. Immers, het feit dat één van de buren kennelijk een voordeeltje heeft gehad, wil nog niet zeggen dat mevrouw benadeeld is.

Klacht 21.06.789

Een man meldt zich bij de Commissie met de klacht dat hij aan een aantal psychiatrische ziekten en beperkingen lijdt waar de corporatie onvoldoende rekening mee zou houden. De corporatie dwingt hem zijns inziens om begeleiding te accepteren en neemt zijn klachten over geluidsoverlast en niet-functionerende luchtroosters niet serieus. Ook zou de corporatie het hem onmogelijk maken om te verhuizen.

Ter zitting blijkt dat de corporatie de klachten van de man ten aanzien van de geluidsoverlast en de niet-functionerende luchtroosters adequaat heeft opgepakt. Verder blijkt dat de corporatie het de man niet onmogelijk maakt om te verhuizen, maar dat er geen positieve huurdersverklaring kan worden afgegeven, omdat de man in het verleden een fikse huurachterstand had. Voor wat de begeleiding betreft meent de Commissie dat de corporatie de man in de huidige situatie geen verplichte begeleiding kan opdringen. Dat gebeurt ook niet. Echter, de corporatie kan wat de Commissie betreft wel als voorwaarde voor een nieuwe woning stellen dat de man begeleiding aanvaardt. De corporatie heeft immers ook te maken met de belangen van omwonenden. Daarbij dient de corporatie overigens wel de nodige afstand te bewaren, de relatie met de huurder zakelijk te houden en de begeleiding over te laten aan de professionals op dat gebied.

Klacht 21.06.790

Een echtpaar woont sinds enkele jaren in een appartementencomplex met een zogenaamd ‘open’ karakter. Dit houdt in dat er langs de achterzijde van de woningen op de begane grond een pad loopt dat in principe voor iedereen toegankelijk is. Het echtpaar vindt dat niet prettig en stelt overlast te hebben van onder andere spelende

kinderen en fietsers. De corporatie heeft daarom in het verleden een rozenperk aangeplant, maar dit is inmiddels aan vernielzucht ten ondergegaan. Het echtpaar wil nu dat de corporatie een hek plaatst, zodat onbevoegden geen gebruik meer kunnen maken van het pad achter hun woning.

De corporatie wil wel meedenken met het echtpaar maar vindt om verschillende redenen het plaatsen van een hek geen goed idee. Zo heeft de brandweer aangegeven dat een fietssluis beter is in verband met de veiligheid en wil de corporatie graag het open karakter van het complex, zoals de architect het ontworpen heeft, zo veel mogelijk handhaven. Bovendien is er van geen van de andere bewoners van de begane grond een signaal ontvangen dat zij overlast ervaren.

De Commissie vindt de argumenten van de corporatie overtuigend, te meer daar het echtpaar geen bewijs heeft aangeleverd voor de vermeende overlast en de woning destijds heeft aanvaard met het open karakter dat het toen had. Daarnaast is de Commissie van mening dat de corporatie zich meer dan voldoende heeft ingespannen om aan de wensen van het echtpaar tegemoet te komen. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Klacht 21.07.791

Een ouder echtpaar, dat al 26 jaar in een monumentaal pand woont, ervaart sinds drie jaar geluidsoverlast van de bovenburen. Hoewel de corporatie een extra isolerende tussenlaag tussen het plafond van het echtpaar en de vloer van de bovenburen heeft laten plaatsen en bovendien de vloerbedekking van de bovenburen tot twee keer toe heeft vervangen, blijft het echtpaar geluidsoverlast ervaren. Het echtpaar eist dat de corporatie de constructie van de woning aanpast om geluidsoverlast te voorkomen.

Tijdens de zitting blijkt dat het om een monumentaal pand gaat, dat inderdaad oud en gehorig is. De corporatie meldt dat de bewoners van de overige 23 appartementen aangeven dat de woning weliswaar gehorig is, maar dat zij zich daar - gezien het feit dat het een monumentaal pand is - niet aan storen. De corporatie stelt zich op het standpunt dat zij in technisch opzicht al het mogelijke heeft gedaan om de ervaren geluidsoverlast te verminderen. Daarnaast is er in opdracht van de corporatie een meting verricht door een onafhankelijke meetdienst. Uit deze meting blijkt dat er niet zo zeer sprake is van geluidsoverlast als wel van leefgeluiden met af en toe een piekmoment.

Op grond van al deze informatie komt de Commissie tot het oordeel dat de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om de vermeende geluidsoverlast te verminderen. Meer kan van de corporatie niet gevraagd worden. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

Klacht 21.07.793

Een vrouw meldt zich bij de Commissie omdat zij het er niet mee eens is dat de corporatie een andere huurder in haar complex heeft toegestaan zich een deel van de gemeenschappelijke tuin voor privégebruik toe te eigenen. Ter zitting geeft de corporatie aan dat zij dit heeft toegestaan omdat het desbetreffende stukje tuin goed onderhouden wordt en de overige huurders van het complex aangegeven hebben dat zij er geen bezwaar tegen hebben.

De Commissie verklaart de klacht gegrond, omdat de corporatie op grond van de huurovereenkomst en bijbehorende algemene huurvoorwaarden niet had mogen toestaan dat één huurder zich een deel van de gemeenschappelijke tuin toe-eigende. De Commissie meent dat de corporatie onzorgvuldig en ondoordacht gehandeld heeft, nu zij weliswaar op een bewonersbijeenkomst heeft rondgevraagd wat de bewoners ervan vonden, maar dit niet daadwerkelijk gemeten heeft. Bovendien heeft de corporatie bij wijze van compensatie voor het kleiner worden van de gemeenschappelijke tuin een deel van de servicekosten in mindering gebracht op de huur, wat gevolgen kan hebben voor de huurtoeslag.

Klacht 21.08.794

Een kamerbewoner meldt zich bij de Commissie. De man huurt een onzelfstandige woning bij de corporatie en meent dat één van de andere kamerbewoners van dit pand illegaal zijn vriendin bij zich laat wonen. Dit zou overbewoning met mogelijke overlast met zich meebrengen. Ter zitting blijkt dat de corporatie de kwestie naar aanleiding van de klacht van de man heeft onderzocht en dat de desbetreffende vriendin niet bij de andere kamerbewoner blijkt te wonen, maar bij haar ouders thuis.

De Commissie oordeelt dat de klacht op grond daarvan ongegrond zou zijn verklaard als deze ontvankelijk zou zijn geweest. De corporatie heeft immers aan haar verplichting voldaan door actie te nemen en de kwestie te onderzoeken. Echter, de klacht wordt niet ontvankelijk verklaard, want de man geeft ter zitting aan dat hij geen overlast ervaart van de vermeende overbewoning maar slechts bang is dat er op een gegeven moment overlast zal ontstaan. Indien de man op dit moment geen overlast ervaart heeft hij geen belang bij het behandelen van zijn klacht en is zijn klacht op grond van het reglement van de Commissie niet ontvankelijk.

Klacht 21.08.795

Een vrouw woont al 26 jaar in een oude en gehorige benedenwoning. Dankzij goede afspraken met de bejaarde bovenbuurvrouw is er geen sprake van geluidsoverlast, maar als de bovenbuurvrouw overlijdt en de woning opnieuw in de verhuur gaat, lijkt het de vrouw een goed moment om met de corporatie te overleggen over maatregelen om geluidsoverlast tegen te gaan. Ten langen leste krijgt zij van de corporatie te horen dat deze om financiële redenen niet op haar verzoek in zal gaan. Dat betreurt de vrouw, maar op zich kan zij hiermee nog wel leven.

Wat haar wel enorm dwars zit is het gevoel volstrekt niet serieus te zijn genomen door de corporatie. Zij heeft gedurende een periode van zes weken 18 keer moeten bellen om contact te kunnen leggen en nadat het contact eindelijk gelegd was is haar verzoek direct afgewezen en heeft de corporatie niet eens de moeite genomen om de mate van gehorigheid van de woning te onderzoeken. Ook is niet met haar overlegd of er maatregelen zouden kunnen worden uitgevoerd tegen huurverhoging, waartoe de vrouw graag bereid was geweest.

Gezien het bovenstaande verklaart de Commissie haar klacht gegrond. Tijdens de zitting heeft mevrouw aangegeven op dit moment geen geluidsoverlast te ervaren. De Commissie adviseert de corporatie om alsnog een geluidsmeting te laten uitvoeren op het moment dat er toch geluidsoverlast ontstaat.

Klacht 21.09.796

Een huurder is ontevreden over de manier waarop de corporatie het pad in zijn tuin heeft aangelegd nadat zijn woning bij een renovatie geheel vernieuwd is. Doordat de gevel van zijn woning veranderd is en de voordeur op een andere plek zit, sluit het tuinpad niet meer goed aan op de betonnen rand die zijn voortuin begrenst. De betonnen rand blokkeert nu aan de straatzijde deels het begin van het tuinpad. De huurder vindt dat hierdoor een gevaarlijke situatie ontstaan is en heeft al meermaals meegemaakt dat er (bijna)ongelukken gebeurden, doordat bezoekers struikelden over de betonrand. De corporatie stelt zich op het standpunt dat zij niets kan veranderen aan de betonnen rand, aangezien deze rand van de gemeente is, enkele meters diep in de grond steekt en er ook allerlei leidingen onder liggen. Met andere woorden: de betonrand kan niet zo maar een stukje verplaatst worden. Eén van de commissieleden komt met een oplossing waar beide partijen zich in kunnen vinden, namelijk het tuinpad terugbrengen naar de oorspronkelijke drie tegels breed en het vanaf de voordeur schuin richting de opening in de betonrand laten lopen. Op die manier sluit het pad weer aan op de opening in de betonrand. De corporatie zegt toe het pad op deze wijze opnieuw te zullen leggen en de huurder gaat daarmee akkoord. De Commissie verklaart de klacht van de huurder gegrond, aangezien het feit dat het pad niet correct aansluit op de betonnen rand inderdaad een gevaar kan opleveren.

Klacht 21.10.797

Een huurder wenst een huurcompensatie van de corporatie te ontvangen, omdat hij te maken heeft gehad met ernstige stankoverlast van zijn buurman. De buurman bewaart vuilniszakken in zijn woning en er zitten vliegen tegen de ramen. Als de buurman zijn balkondeur openzet, dan zit de huurder in de stank en hij kan vanwege die stank zijn was niet drogen op zijn balkon. De huurder is van mening dat de corporatie zich onvoldoende heeft ingespannen om de stankoverlast te bestrijden.

Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie op de hoogte was van de stankoverlast en daar ook maatregelen tegen getroffen heeft. Toen de woning van de buurman anderhalf jaar geleden gerenoveerd moest worden heeft de corporatie eerst een schoonmaakploeg ingeschakeld, omdat de vaklui niet in de vervuilde woning wilden werken. De

corporatie heeft wel sindsdien diverse maatregelen genomen om de stankoverlast te bestrijden en de buurman begeleiding aan te bieden, maar het effect van dit soort maatregelen is niet altijd direct zichtbaar en het is ook lastig voor de corporatie om daarover met omwonenden te communiceren met het oog op de privacy van betrokkenen.

Al met al meent de Commissie dat de corporatie niet verweten kan worden dat zij de stankoverlast niet serieus genomen heeft. De Commissie acht een huurcompensatie dan ook niet aan de orde en verklaart de klacht ongegrond.

Klacht 21.10.798

Een echtpaar klaagt bij de Commissie over discriminatie. Zij ervaren veel overlast van hun buurvrouw en hebben de indruk dat de corporatiemedewerker de kant van de buurvrouw kiest en onvoldoende maatregelen neemt om de overlast te stoppen.

Ter zitting vertelt de corporatiemedewerker dat het echtpaar weliswaar klaagt over de buurvrouw, maar de buurvrouw ook over hen. Zo zijn er incidenten geweest waarbij het echtpaar kliko's omgooide of de buurvrouw natspoot. Ook kwam het voor dat het echtpaar klaagde over geluidsoverlast door de buurvrouw, terwijl de buurvrouw op dat moment niet thuis was. De corporatiemedewerker heeft veel acties ondernomen om het echtpaar en de buurvrouw met elkaar in gesprek te laten komen, maar dit heeft niet tot resultaten geleid.

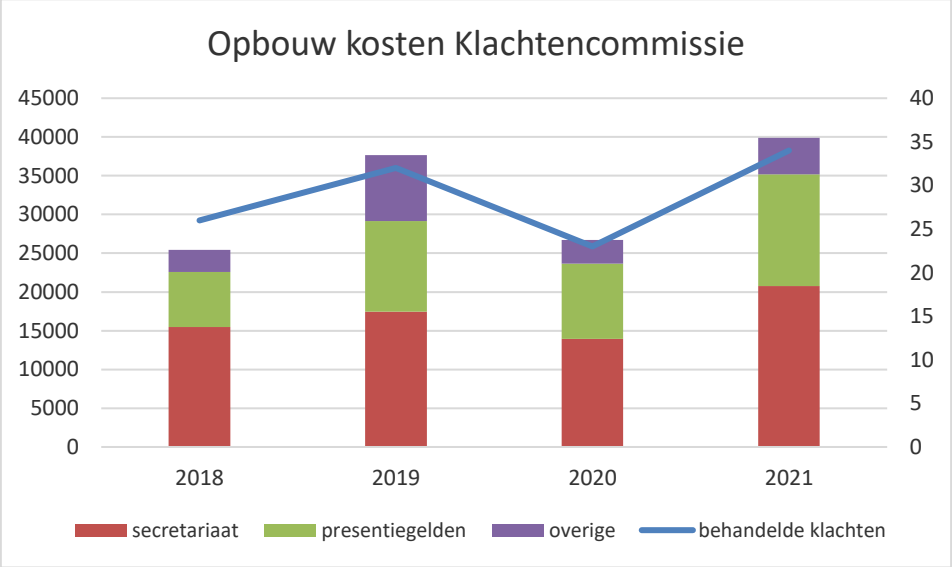
Desgevraagd meldt het echtpaar ter zitting dat ze de corporatiemedewerker nooit een discriminerende uitspraak hebben horen doen. Zij nemen aan dat hij hen discrimineert omdat zij van buitenlandse komaf zijn. De corporatiemedewerker ontkent dat hij discrimineert en merkt daarbij op dat de buurvrouw ook van buitenlandse afkomst is.

De Commissie constateert dat het niet aannemelijk is dat de corporatiemedewerker het echtpaar heeft gediscrimineerd. Daarnaast meent de Commissie dat de corporatiemedewerker zich zeer heeft ingespannen om de vermeende overlast te verminderen. De Commissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

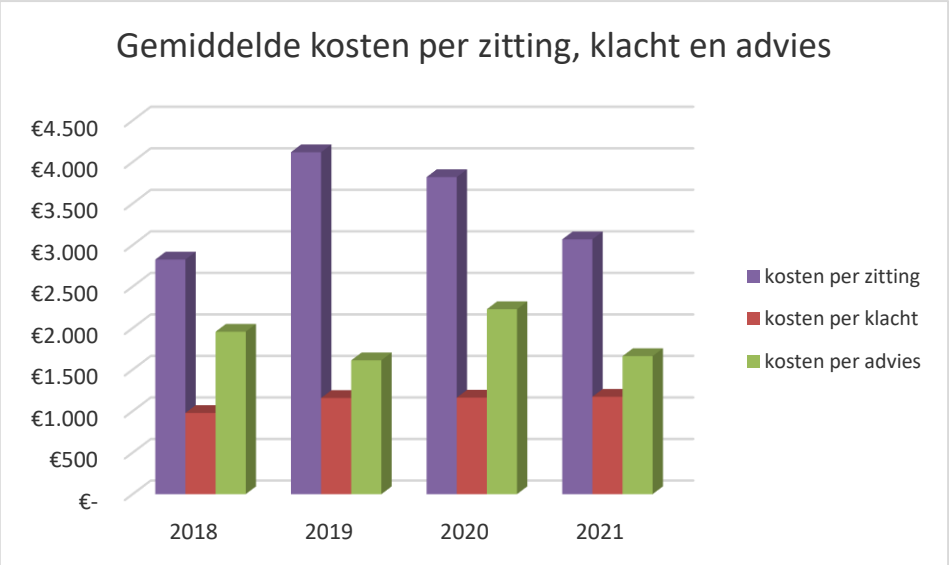
4. Financieel

In 2021 heeft de Klachtencommissie € 39.881,- aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 20.754,-. De voorzitters en leden van de Commissie ontvingen gezamenlijk € 14.415,- aan presentiegelden. De overige kosten van in totaal € 4.712 betroffen onder andere zaalhuur, advertentiekosten, kosten voor vakliteratuur, scholingskosten, telefoonkosten en porti.

De kosten van 2021 waren in absolute zin hoger dan die in 2020, maar naar verhouding van het aantal klachten en gelet op het feit dat er ook kosten gemaakt moesten worden voor het werven van een nieuwe voorzitter waren de kosten in vergelijking met 2020 relatief laag.



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



Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk/kennelijk ongegrond	ingetrokken	gegrond	ongegrond	gedeeltelijk gegrond	portaal	ssh&	talis	woonwaarts	waard wonen	oosterpoort	woongenoot	woonstichting gendt
Ingekomen in 2019 en 2020, afgehandeld in 2021															
20.11.763	*					*							*		
19.12.737	*					*						*			
20.12.766		*									*				
20.10.758						*				*					
20.12.767		*								*					
20.11.764	*				*										*
Klachten 2021 afgehandeld in 2021															
21.01.769	*				*								*		
21.02.778	*				*								*		
21.04.783			*										*		
21.04.784						*							*		
21.07.791	*					*							*		
21.01.770	*				*							*			
21.06.788		*										*			
21.06.790	*					*						*			
21.04.782						*					*				
21.04.785	*					*					*				
21.01.774	*					*				*					
21.03.789			*							*					
21.02.780			*							*					
21.05.786	*				*					*					
21.06.789	*					*				*					
21.09.796	*				*					*					
21.10.797	*					*				*					
21.01.771		*						*							
21.01.772	*					*		*							
21.01.773	*				*			*							
21.02.776						*		*							
21.02.780	*					*		*							
21.08.794	*		*					*							
21.08.795	*				*			*							
21.10.798	*					*		*							
21.02.781			*												*
21.07.793	*				*										*
Totaal behandeld in 2021	**21**	**4**	**5**	**0**	**9**	**15**	**0**	**8**	**0**	**9**	**3**	**4**	**6**	**0**	**3**

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