



▶ Jaarverslag 2024

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

Toename klachten

2024 was in de eerste plaats een erg druk jaar. Er werden aanmerkelijk meer klachten ingediend dan in voorgaande jaren en er moesten geregeld extra zittingen worden ingepland om de ingediende klachten binnen een redelijk tijdsbestek te behandelen en er een advies over uit te brengen.

De toename en de aard van de klachten houdt sterk verband met tendensen in de samenleving [lijkt het](#).

Vocht en schimmelproblemen

Zo lijken de sterk toegenomen kosten voor gas en elektriciteit te leiden tot steeds meer klachten over vocht en schimmel in de woning. In sommige gevallen is er sprake van een technisch probleem, zoals bijvoorbeeld een lekkage. Dan is de corporatie aan zet. Maar vaak ligt de oorzaak ook in zogenaamd huurdersgedrag: dan wordt er te weinig gestookt en geventileerd, mogelijk om kosten te besparen.

De Commissie ziet dat corporaties volop inzetten op verduurzamingsmaatregelen. Dat is een goede ontwikkeling waar huurders de vruchten van kunnen plukken. Helaas vertaalt een lager gebruik van gas en elektriciteit zich niet altijd in evenredig lagere kosten, doordat de prijs van gas en elektriciteit sterk gestegen is de afgelopen jaren. Het is belangrijk dat corporaties hierover goed blijven communiceren, zodat bewoners een realistisch beeld hebben wat zo'n verduurzamingsproject hen oplevert.

Burenoverlast

Een ander onderwerp waar de Commissie veel klachten over krijgt is burenoverlast. Het lijkt erop alsof buren steeds vaker overlast van elkaar ervaren en steeds minder in staat zijn om hier met elkaar het gesprek over aan te gaan. Vervolgens wordt naar de corporatie gekeken om het probleem op te lossen.

In het algemeen is het in eerste instantie aan huurders onderling om hun conflicten op te lossen. In sommige gevallen is dat echter niet mogelijk. Dan komt inderdaad de corporatie in beeld. De Commissie realiseert zich dat ook een corporatie niet altijd bij machte is een overlastsituatie te beëindigen, in elk geval niet op de korte termijn. De Commissie beoordeelt dan ook vooral of de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om de overlast te onderzoeken en zo nodig te bestrijden. Bij daadwerkelijke ernstige overlast is er soms een lange weg te gaan voor een corporatie bij de rechter om huisuitzetting kan vragen. De Commissie meent dat corporaties er goed aan zouden doen om ook over dit onderwerp en hun bijbehorende beleid goed te communiceren, zodat huurders een realistisch beeld hebben van wat wel en niet mogelijk is in geval van overlast.

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 2023 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 formeel indienen bij de corporatie en de corporatie zes weken de tijd geven om de klacht op te lossen. Is de klacht daarna niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Commissie.

Het komt voor dat de Commissie op verzoek van een klager een klacht uitsluitend op basis van stukken van de klager en de corporatie behandelt, maar meestal wordt er een zitting ingepland. Tijdens de zitting kunnen zowel de klager als de corporatie hun visie op de klacht geven. Binnen drie weken na de zitting brengt de Commissie dan een schriftelijk advies uit aan de corporatie. In dat advies geeft de Commissie aan of zij de klacht wel of niet gegrond vindt. Als de Commissie de klacht gegrond vindt, geeft zij ook een advies over wat de corporatie zou moeten doen om de klacht alsnog op te lossen.

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

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

Het advies van de Commissie is niet bindend. Dat wil zeggen dat de corporatie het niet op hoeft te volgen, maar dan moet de corporatie daar wel goede redenen voor geven. Het komt maar heel weinig voor dat een corporatie het advies niet opvolgt. Als de klager het niet eens is met het advies of met de manier waarop de corporatie het advies uitvoert, dan kan hij naar de rechter of naar de Huurcommissie.

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

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

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

3. ▶ Behandelde klachten

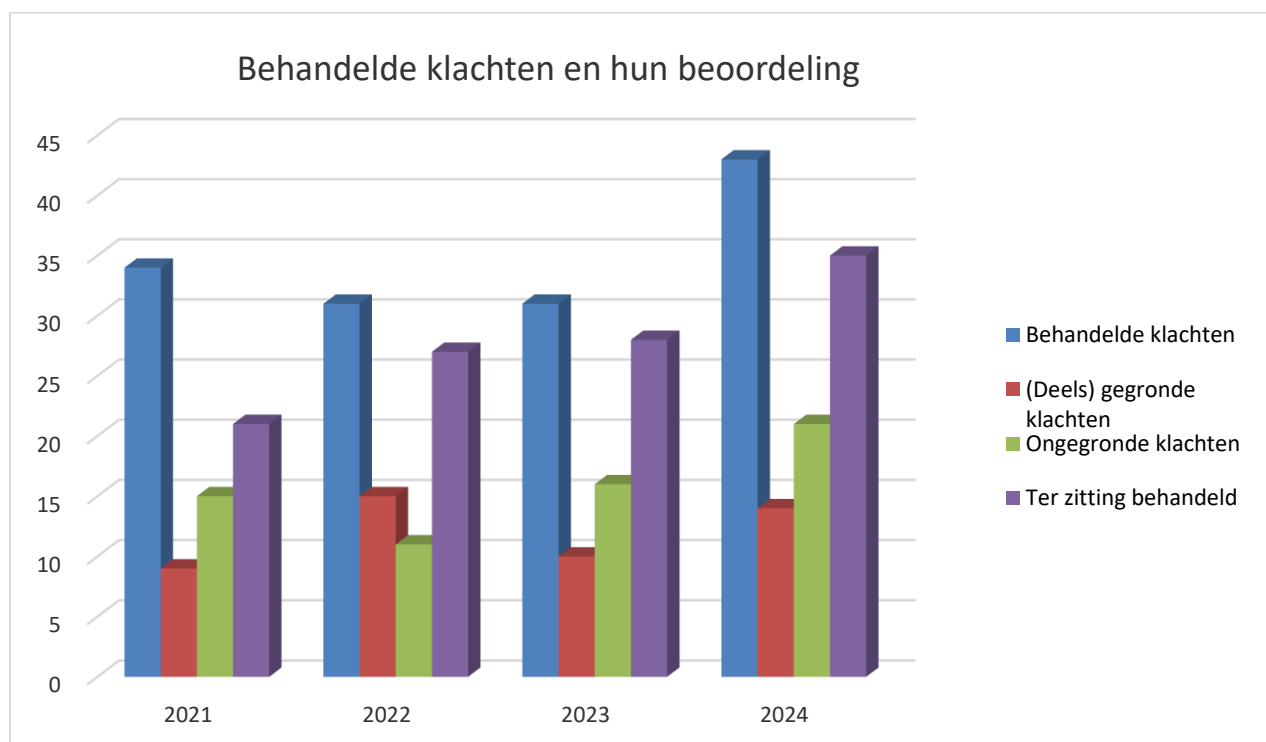
De Commissie kwam in 2024 zestien keer bijeen voor een zitting.

Aan het begin van 2024 waren er zeven klachten uit 2023 die nog behandeld moesten worden. Daarnaast werden er in de loop van 2024 67 nieuwe klachten ingediend. Van deze klachten waren er 20 niet ontvankelijk, omdat ze nog niet formeel bij de corporatie waren ingediend of omdat de corporatie nog niet voldoende tijd had gekregen om de klacht via de interne procedure af te handelen. Eén klacht was niet ontvankelijk omdat de klagers niet gemachtigd waren de huurders te vertegenwoordigen namens wie zij een klacht wilden indienen.

Van de 53 klachten die ter behandeling overbleven heeft de Commissie er 35 tijdens een zitting behandeld. Vier klachten werden alsnog door de corporatie afgehandeld voordat de ingeplande zitting plaatsvond en vier andere klachten werden door de klager ingetrokken. Tien klachten staan ingepland voor een zitting begin 2025.

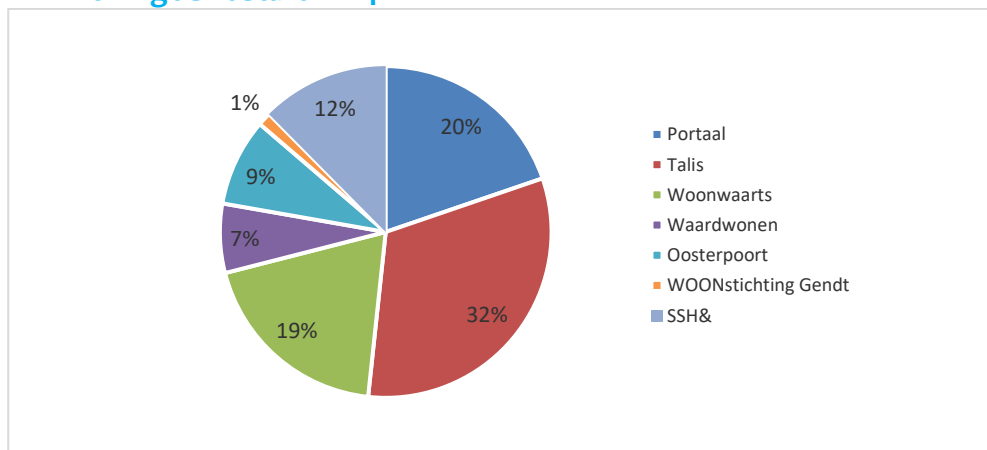
Van de 35 klachten die tijdens een zitting werden behandeld werden er 14 (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 21 ongegrond.

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

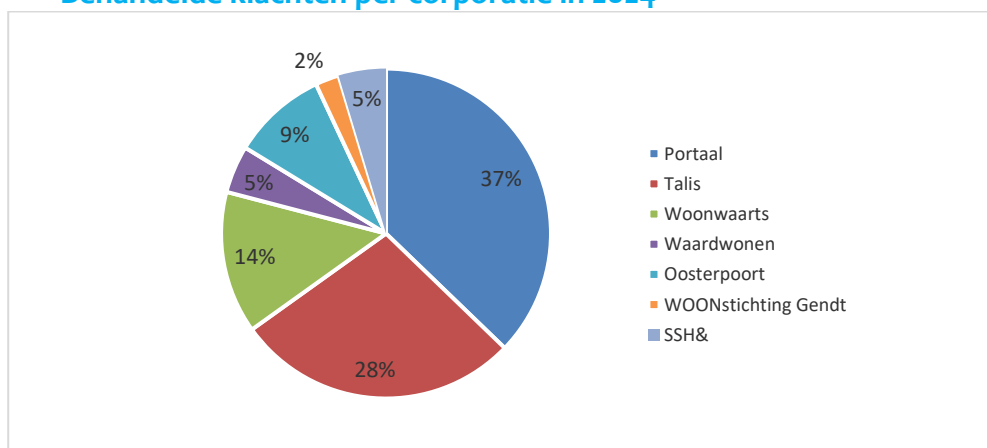


De onderstaande grafieken geven schematisch de omvang van het woningbezit van de deelnemende corporaties, en de verdeling van het aantal klachten en het aantal gegronde klachten over de deelnemende corporaties weer.

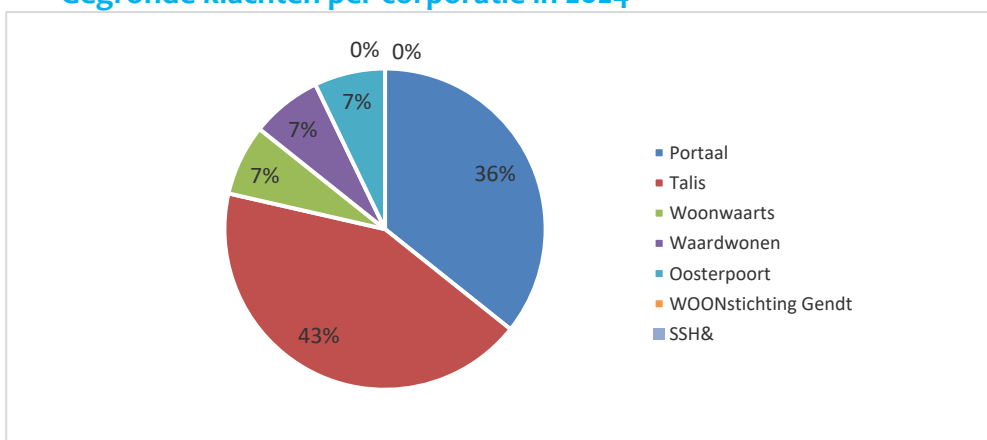
Woningbezit start 2024



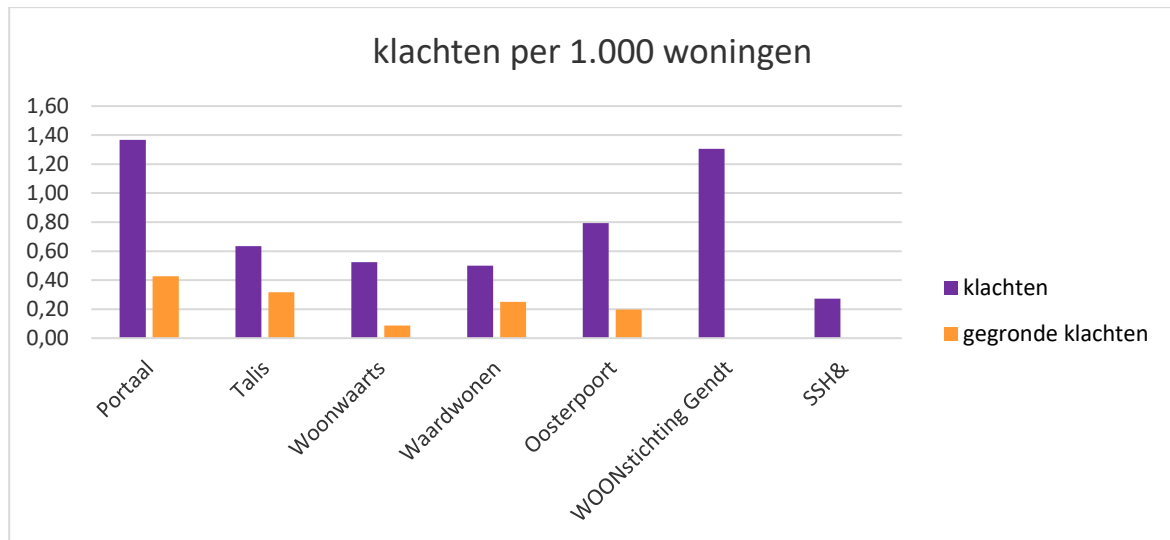
Behandelde klachten per corporatie in 2024



Gegronde klachten per corporatie in 2024



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 2024 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 23.03.843

Een bewoonster heeft al jaren last van lekkages in haar woning. De corporatie heeft diverse reparatiepogingen ondernomen, maar de lekkage komt steeds terug. Als compensatie voor het ongemak heeft de corporatie de bewoonster een maand huur teruggegeven. Ook heeft de corporatie de schade hersteld die door de lekkages ontstaan was, maar daarna komt de lekkage wéér terug. De bewoonster heeft het gevoel tegen een muur aan te lopen en kan de stress die gepaard gaat met de lekkages niet meer verdragen. Ze krijgt geen gehoor bij de corporatie en wordt geconfronteerd met steeds andere medewerkers van het aannemersbedrijf waarmee de corporatie een samenwerkingsovereenkomst afgesloten heeft. Iedere medewerker geeft een andere mogelijke oorzaak voor de lekkage, maar opgelost wordt het niet. Tijdens de zitting blijkt dat de vastgoedbeheerder van de corporatie weinig regie over de kwestie heeft. Zij kan het aannemersbedrijf niet aansturen en krijgt geen inzage in een lekdetectierapport, dat het aannemersbedrijf heeft laten opstellen. De Commissie constateert dat de bewoonster de dupe lijkt te zijn van de wijze waarop de corporatie de samenwerking met de aannemer geregeld heeft en adviseert de corporatie daar nog eens goed naar te kijken. Daarnaast adviseert de Commissie de corporatie om de bewoonster te compenseren met een huurkorting van 30% zo lang de lekkages voortduren en de schade te herstellen, die inmiddels weer opnieuw is ontstaan aan muren en plafonds.

▶ Klacht 23.11.865

Een bewoonster ervaart veel overlast van twee andere bewoners uit hetzelfde complex. Het zijn beiden personen met fors onaangepast gedrag en de bewoonster kan dit vanwege haar eigen achtergrond heel slecht verdragen. Zij komt niet aan haar nachtrust toe. Zij is bang dat de situatie zal escaleren en dat zij misschien haar baan kwijt zal raken, terwijl die heel belangrijk voor haar is. Nadat de corporatie aanvankelijk had aangegeven dat zij zouden nagaan of het mogelijk was de bewoonster naar een andere woning te bemiddelen, wordt uiteindelijk het besluit genomen dat niet te doen. Mevrouw begrijpt het niet. Tijdens de zitting komt naar voren dat de corporatie zich weliswaar fors inspant om de overlast te beteugelen, maar dat dit maar een heel beperkt effect heeft. Ook wordt duidelijk dat de corporatie de huidige woning nooit aan mevrouw toegewezen had, als ze geweten had van de achtergrond van mevrouw. De Commissie vindt dat de corporatie zich meer in de achtergrond van de bewoonster had moeten verdiepen. Immers, mevrouw had aangegeven dat zij onder reclasseringstoezicht stond en - gelet op de al bestaande overlast in het complex - had dit voor de corporatie reden moeten zijn om de woning niet aan de bewoonster toe te kennen. De Commissie verklaart de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie om ervoor te zorgen dat de overlast binnen een half jaar drastisch verminderd is en – als dat niet lukt - mevrouw naar een andere woning te bemiddelen.

▶ Klacht 23.11.866

Een huurder dient een drievoudige klacht in. Zijn eerste klacht is dat een klacht die hij bij de Raad van Commissarissen van de corporatie indiende, afgehandeld is door een medewerker. De Commissie verklaart deze klacht gegrond. De corporatie heeft de ontvangst van de klacht laten bevestigen door een medewerker volgens dezelfde procedure waarmee de ontvangst van overige klachten bevestigd wordt. Dat is niet correct, aangezien de Raad van Commissarissen een onafhankelijke en toezichhoudende positie bekleedt in de organisatie. De ontvangst van de klacht had daarom door de Raad van Commissarissen zelf bevestigd moeten worden.

Ten tweede vindt de huurder dat de corporatie aan een journalist een eenzijdig beeld heeft geschetst over een ingrijpend verduurzamingsproject dat in zijn wijk uitgevoerd is. Deze klacht wordt ongegrond verklaard. Een journalist dient vanuit zijn professe zelf voor hoor en wederhoor te zorgen. De corporatie is daar in de rol van geïnterviewde niet verantwoordelijk voor.

Ten derde verwijt de huurder de corporatie dat deze in het kader van het verduurzamingsproject gekozen heeft voor een type CV-ketel dat volgens het bouwbesluit niet toegepast zou mogen worden. De huurder heeft hier relevante bronnen voor aangeleverd, maar de corporatie weigert met cijfers te onderbouwen waarom de CV-ketel wel geplaatst mocht worden. Deze klacht wordt gegrond verklaard. De Commissie acht het – gezien de bronnen die de klager citeert – aannemelijk dat er iets mis zou kunnen zijn met de keuze voor de desbetreffende CV-ketel en vindt het van belang dat de corporatie dit door een onafhankelijke deskundige nader laat onderzoeken.

▶ Klacht 23.12.867

Een bewoner weet dat de afwasmachine verstopt is, maar zet die toch aan. Er ontstaat een overstroming, waarbij volgens de bewoner water in de betonnen vloer is gekropen. Het water in de vloer veroorzaakt volgens hem lucht-bellen die zo nu en dan een vieze geur afgeven en schimmels waardoor hij allergische klachten heeft. De bewoner vindt dat hij zo niet kan leven en dat de corporatie maatregelen moet nemen tegen de geur en de schimmels. Zelf denkt hij dat de betonnen dekvloer verwijderd en vervangen moet worden. Als de corporatie daartoe niet bereid blijkt, laat de bewoner op eigen kosten een onderzoek uitvoeren door een gespecialiseerd bureau. Het bureau komt tot de conclusie dat er geen gevaarlijke schimmels in de woning aanwezig zijn. Het bureau constateert wel dat er veel vocht in de woning is en adviseert goed te ventileren en te verwarmen. Omdat de bewoner met dit rapport geen genoegen neemt, stuurt de corporatie tot vier keer toe een medewerker naar de woning. Deze medewerkers kunnen de geur niet waarnemen. Vervolgens laat de corporatie de ventilatiemogelijkheden en de

kruipruimte van de woning controleren. Dit levert geen bouwkundige gebreken op. De corporatie geeft daarop aan verder niets te kunnen doen, maar de bewoner wil hier nog steeds geen genoegen mee nemen. Als het niet anders is, dan wil hij verhuizen. Hij vindt dat de corporatie hem een andere woning aan moet bieden.

De Commissie verklaart de klacht ongegrond en vindt niet dat de corporatie de bewoner een andere woning zou moeten aanbieden. Geen enkele medewerker heeft de geur waar meneer last van heeft kunnen waarnemen. Toch heeft de corporatie zich ingespannen om eventuele bouwkundige gebreken te onderzoeken die de geuroverlast zouden kunnen verklaren. De Commissie meent dat meer niet verlangd kan worden van de corporatie.

▶ Klacht 23.12.868

Een vrouw dient namens haar moeder een klacht in over het gebrek aan parkeermogelijkheden bij de nieuwe woning die haar moeder onlangs betrokken heeft in Nijmegen Noord. De gemeente heeft voor deze wijk bewust gekozen voor een autoluw beleid. Dat betekent dat de bewoonster, die slecht ter been is, op redelijk grote afstand van haar woning moet parkeren en ook niet aan de voorkant van het complex kan laden en lossen. In de parkeergarage onder het complex is volop ruimte, maar de corporatie heeft van de gemeente slechts 15 plekken toegewezen gekregen, terwijl het complex 50 woningen telt. Er is dus een wachtlijst. De bewoonster vindt dat zij bij de bezichtiging van de woning niet goed is geïnformeerd over de beperkte parkeermogelijkheden en stelt dat zij de woning nooit zou hebben geaccepteerd als zij geweten had hoe moeizaam het parkeren zou zijn. Zij wil dat de corporatie haar een andere woning aanbiedt. De Commissie verklaart haar klacht ongegrond. De corporatie geeft aan dat de bewoonster tijdens de bezichtiging wel degelijk uitgebreid geïnformeerd is. Bovendien bevat de tekst waarmee de woning op Entree geadverteerd werd uitgebreide informatie over de parkeersituatie. De corporatie hoeft de bewoonster wat de Commissie betreft dus geen andere woning aan te bieden. De Commissie adviseert de corporatie wel om na te gaan of het mogelijk is dat de bewoonster – net als de bewoners die wel een parkeervergunning voor de parkeergarage hebben - een sleutel van de toegangsdeur naar de garage kan krijgen. Daarmee zou ze dan in de garage rechtstreeks binnendoor naar haar woning kunnen gaan en hoeft zij niet helemaal om het complex heen te lopen. Dat zou in elk geval het laden en lossen van meubels en boodschappen vergemakkelijken.

▶ Klacht 23.12.869

Een bewoner ervaart veel overlast van zijn rokende en blowende buurman. De rook dringt door de scheidingsmuur zijn woonkamer en slaapkamer binnen. Hij wil dat de corporatie de scheidingsmuur isoleert, zodat de rook van de buurman zijn woning niet meer binnen kan komen. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de overlast, is zij toch van oordeel dat de klacht van de bewoner ongegrond is. De corporatie heeft namelijk al de nodige maatregelen getroffen. Zowel de muur van de badkamer als die van de keuken zijn geïsoleerd. De corporatie is bovendien voornemens de tussenmuur te isoleren, maar dit voornemen kan pas in 2025 worden uitgevoerd. Dan is er een renovatieproject gepland. Het renoveren van de tussenmuur maakt deel uit van dit project. Vanwege de flora- en faunawet is de corporatie echter verplicht om voorafgaand aan de renovatie een jaar lang nestkastjes te plaatsen zodat de aanwezige vleermuizen een goed heenkomen kunnen vinden. De kastjes zijn al geplaatst, zodat de renovatie begin 2025 kan plaats vinden.

De Commissie adviseert de corporatie wel om de scheidingsmuur van de bewoner individueel te isoleren, mocht de renovatie in 2025 om welke reden dan ook niet plaatsvinden.

▶ Klacht 23.12.870

Een groep van vijf bewoners meldt zich bij de Commissie omdat zij van mening zijn dat de corporatie niet goed heeft gecommuniceerd over de technische keuzes die zijn gemaakt bij een renovatie. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Naar aanleiding van vragen van bewoners is na afloop van de renovatie een onderzoek ingesteld door een onafhankelijk onderzoeksbureau, dat mede door de bewoners aangewezen is. Het onderzoek is gepresenteerd aan alle bewoners. De bewoners zijn ook in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen aan de

onderzoekers. De Commissie is van oordeel dat de corporatie haar uiterste best heeft gedaan om zo helder mogelijk te communiceren. Ook is op geen enkele manier vast komen te staan dat de corporatie de bewoners bewust zou willen misleiden. De klacht wordt ongegrond verklaard.

▶ Klacht 24.01.872

Een bewoonster heeft naar eigen zeggen flink last van vocht en schimmel in haar woning en volgens haar geldt dit ook voor andere bewoners in haar straat. De vrouw voelt zich door de corporatie afgescheept met het advies meer te stoken en te ventileren. Zij wil een andere woning, maar met haar 16 jaar inschrijftijd lukt het haar niet die te bemachtigen. Zij wil daarom dat de corporatie haar een andere woning aanbiedt. De vrouw heeft haar klacht echter op geen enkele manier onderbouwd. Zij heeft geen foto's aangeleverd van de vocht- en schimmelplekken en - hoewel zij zegt dat ze een hoge energierekening heeft - is ook daar geen bewijs van aangeleverd. Van andere bewoners uit haar straat heeft de Commissie nog nooit een klacht ontvangen. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

▶ Klacht 24.01.875

Al vier jaar heeft een bewoonster lekkageproblemen in haar schuur. Zij heeft daardoor fikse schade. Zij vindt dat de corporatie de lekkage niet goed oppakt en legt haar klacht voor aan de Commissie. Tijdens de zitting beaamt de nieuwe opzichter, die zich sinds kort over de lekkageproblemen gebogen heeft, dat deze inderdaad niet voortvarend en adequaat zijn opgelost. De corporatie heeft het afhandelen van de lekkage uitbesteed aan een aannemer. Aannemers schakelen vaak weer onderaannemers in en - aangezien de systemen van de aannemer en de corporatie niet aan elkaar gekoppeld zijn - heeft de corporatie dan onvoldoende zicht op de voortgang. Inmiddels zit er wel schot in de zaak. De nieuwe opzichter heeft opdracht gegeven om de lekkages, die zich ook bij de burens van de bewoonster voordoen, bloksgewijs aan te pakken en zal persoonlijk de voortgang controleren. Hij geeft bovendien aan dat er te praten valt over een compensatie voor gedeerd woongenot en voor de geleden schade.

De Commissie is blij te vernemen dat de problemen voor de bewoonster nu alsnog opgelost lijken te worden, maar verklaart de klacht wel gegrond, gezien het feit dat de lekkages steeds terugkwamen en het te lang geduurd heeft voordat het probleem voortvarend opgelost werd. De Commissie adviseert de corporatie om de interne procedure en de samenwerking en afstemming met de aannemer kritisch te bezien en de informatiesystemen van gecontracteerde aannemers zo snel mogelijk te koppelen aan de eigen systemen. Immers, de corporatie blijft zelf verantwoordelijk voor het ongestoord woongenot van haar huurders, ook als zij aannemers inschakelt om technische problemen op te lossen.

▶ Klacht 24.01.877

Door een lekkage in het dak van de schuur heeft een bewoonster waterschade in haar keuken. Zij vindt dat de corporatie de lekkage niet snel genoeg opgelost heeft en wil een schadevergoeding voor het feit dat zij lang in de rommel heeft gezeten en niet op vakantie heeft kunnen gaan.

De Commissie is van mening dat de corporatie de lekkage wel adequaat opgepakt heeft. Kort na de melding van de bewoonster is er een noodreparatie uitgevoerd en binnen drie weken daarna is het dakbedekking van de schuur geheel vervangen, wat opmerkelijk snel is, gelet op het feit dat een en ander zich in de zomervakantie afspeelde. Ook de vervolgschade is door de corporatie binnen een redelijke termijn afgehandeld, waarbij bovendien een huurrestitutie is aangeboden. De Commissie meent verder dat de bewoonster, gelet op de aard van de lekkage, best op vakantie had kunnen gaan. De klacht wordt ongegrond verklaard. Wel merkt de Commissie op dat de corporatie iets beter had kunnen communiceren met de bewoonster over de voortgang van de werkzaamheden.

▶ Klacht 24.02.880

Een man woont in bij zijn ouders en is dringend op zoek naar een woning waar hij zijn twee zoons kan ontvangen. Als hij reageert op een geschikte woning merkt hij tot zijn schrik dat zijn inschrijftijd niet klopt. Daardoor loopt hij de woning mis. De man is in de veronderstelling dat hij zich in 2004 heeft ingeschreven, maar kennelijk is er iets misgegaan. De man heeft zijn inschrijving nooit gecontroleerd en heeft ook geen bewijzen meer dat hij zich ingeschreven heeft. De corporatie heeft bij wijze van coulance zijn inschrijftijd op 2008 gezet, omdat uit de gemeentelijke administratie blijkt dat hij in dat jaar zijn toenmalige koopwoning verlaten heeft. De man is hier niet tevreden mee en wil dat de corporatie zijn inschrijftijd herstelt naar 2004.

De Commissie verklaart zijn klacht ongegrond. Immers, de man had zijn inschrijving zelf moeten controleren en heeft dat kennelijk niet gedaan. Hij kan ook niet aantonen dat hij zich in 2004 ingeschreven heeft. De corporatie heeft hem uit coulance 16 inschrijfjaren cadeau gedaan. Dat is meer dan hij mocht verwachten. De Commissie is het met de corporatie eens dat het - gelet op de huidige krapte op de woningmarkt - tegenover andere woningzoekenden niet eerlijk zou zijn om zijn inschrijftijd terug te zetten naar 2004.

▶ Klacht 24.03.882

Een bewoonster meldt zich bij de Commissie omdat zij sinds 2019 last heeft van lekkages in haar woning. De lekkages worden steeds 'opgelapt' en komen vervolgens weer terug. Inmiddels heeft de bewoonster last van ernstige schimmel in de woonkamer en twee slaapkamers. Ook is er sprake van een verzakte vloer in de woonkamer. Tijdens de zitting blijkt dat laatste opgelost, maar heeft mevrouw nog niet de beloofde vergoeding voor haar laminaatvloer ontvangen. De schimmelproblemen zijn nog niet opgelost en mevrouw wordt horendol van de verschillende aannemers en onderaannemers die bij haar over de vloer komen en de slechte communicatie over de voortgang. Inmiddels lijkt het erop dat de lekkages veroorzaakt worden doordat de gevel niet goed afsluit. Mevrouw heeft dit van begin af aan gezegd, maar dit werd door de corporatie weggewuifd.

De corporatie zegt toe dat zij een onderzoek zal laten doen naar alle onderdelen van de woning om helder te krijgen waar het probleem zit. Er zal bovendien één bedrijf worden ingezet die alle problemen moet gaan verhelpen, zodat verdere communicatiemisverstanden zo veel mogelijk voorkomen worden. Ook zal er spoed worden gezet achter de uitbetaling van de vergoeding van de laminaatvloer. De bewoonster is blij dat er nu eindelijk actie wordt genomen, maar vindt het wel wrang dat daar – in elk geval in haar beleving – een gang naar de Commissie voor nodig geweest is. De Commissie verklaart haar klacht gegrond.

▶ Klacht 24.03.882

Bij een renovatie van de douche valt de glazen douchedeur in het halletje van een bewoonster op de grond. Overall liggen glassplinters die door een medewerker van de aannemer verwijderd worden, echter na afloop blijkt er een – met het blote oog nauwelijks zichtbaar – deukje in de vloer van het halletje te zitten. De huurster wil hier een schadevergoeding voor ontvangen, maar de corporatie wil die niet geven. Omdat het gaat om een schade die nauwelijks zichtbaar is en waarvan bovendien niet vast te stellen is dat die veroorzaakt is door de vallende douchedeur verklaart de Commissie de klacht van de huurster ongegrond.

De huurster heeft daarnaast een klacht over geluidsoverlast van de burens, waar de corporatie volgens haar niet genoeg aan doet. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie wel degelijk het een en ander ondernomen heeft. Zo is er een buurtonderzoek uitgevoerd. Daaruit bleek dat er geen andere bewoners zijn die overlast van deze burens ervaren. De corporatie heeft geprobeerd buurtbemiddeling in te zetten, maar daar hebben de burens, gelet op de onderlinge verhoudingen, geen behoefte aan. Tijdens de zitting biedt de corporatie aan geluidsmeetapparatuur in te zetten, zodat daarmee objectief vastgesteld kan worden of er inderdaad sprake is van geluidsoverlast. De Commissie meent dat de corporatie zich daarmee voldoende ingespannen heeft om de eventuele geluidsoverlast te onderzoeken en zo nodig aan te pakken en verklaart de klacht van de huurster ongegrond.

Tenslotte beklagt de huurster zich erover dat de buren een camera hebben geplaatst achter het raam op hun bovenverdieping. Volgens de huurster bespieden zij haar daarmee. De huurster heeft inmiddels zelf ook een camera geplaatst. Zij wil die pas weghalen, als de buren hun camera ook weghalen. De corporatie geeft aan dat zij geen zeggenschap heeft over camera's die in de woning geplaatst zijn. Wel wil zij eventueel bemiddelen als de buren daarvoor open staan. De Commissie meent dat de corporatie zich daarmee voor deze kwestie voldoende ingespannen heeft en verklaart ook deze klacht ongegrond.

▶ Klacht 24.03.884

Een bewoonster ervaart extreem veel geluidsoverlast van haar buren. Ze schreeuwen naar elkaar, slaan met de deuren en de hond blaft voortdurend. Daarnaast hebben de buren geregeld een gezin op bezoek waarvan de kinderen een hels kabaal maken. De bewoonster vindt dat de corporatie niet goed gereageerd heeft op haar overlastmeldingen. Het heeft lang geduurd voor er een reactie kwam. Ten langens leste is er een geluidsmeetapparaat geplaatst, maar dit was toevallig in een periode dat het rustig was bij de buren, waardoor de meting geen goed beeld van de feitelijke overlast geeft.

Tijdens de zitting geeft de wijkbeheerder aan dat er sprake van een intern communicatiemisverstand is geweest, waardoor haar collega dacht dat zij de kwestie zou afhandelen en zij dacht dat haar collega het zou doen. Ook bleek het geluidsmeetapparaat, waar sowieso een wachtlijst voor is, net kapot toen het ingezet zou worden voor de bewoonster, waardoor er vertraging ontstond. Hoewel de huidige metingen slechts lichte overschrijdingen laten zien, gelooft de wijkbeheerder wel dat er sprake is van overlast en dat de metingen niet representatief zijn. De gemeten overschrijdingen zijn in elk geval wel voldoende om een indringend gesprek met de buren aan te gaan en hen te sommeren de overlast te stoppen. Dat zal de wijkbeheerder dan ook gaan doen. Haar ervaring is dat zo'n gesprek meestal voldoende is om de overlast te laten stoppen. De wijkbeheerder zal gedurende twee maanden monitoren of het geluid van de buren tot aanvaardbare proporties is teruggebracht. Als dat onverhoopt niet zo is, dan zal een nieuwe geluidsmeting worden gedaan en worden vervolgstappen ingezet.

De Commissie verklaart de klacht van de bewoonster gegrond. Het is goed dat de corporatie nu wel actie onderneemt, maar dit heeft te lang op zich laten wachten.

▶ Klacht 24.03.886

In de ongeveer zes maanden dat een bewoonster in haar nieuwe huis woont heeft zij vier keer een stroomstoring gehad. De corporatie stuurde steeds een elektricien die het probleem oploste, maar pas bij de vierde keer werd onderzocht of er misschien sprake is van meer dan een incidenteel probleem. Uit het onderzoek blijkt dat er sprake is van verouderde leidingen. Deze leidingen worden vervangen, maar de bewoonster vindt dat de corporatie al veel eerder had moeten onderzoeken wat er aan de hand is. De situatie heeft haar angstig gemaakt en zij wil dat de corporatie de hele elektrische installatie naloopt en een compensatie geeft voor het ongemak. Tijdens de zitting, waar bewoonster wegens omstandigheden niet bij is, legt de corporatie uit dat de elektricien in de centraal doos heeft gecontroleerd of er nog meer verouderde leidingen waren en dat dit niet het geval bleek. De corporatie wil dit voor het veiligheidsgevoel van mevrouw nog wel een keer extra checken. De Commissie stelt dit zeer op prijs. De Commissie vindt niet dat de corporatie nalatig is geweest door niet meteen de hele elektrische installatie na te lopen. Meestal is daar geen reden voor. Een compensatie vindt zij ook niet aan de orde. De klacht wordt ongegrond verklaard, maar er wordt wel met de corporatie afgesproken dat zij de elektrische installatie van de woning van mevrouw nog een keer extra checken.

▶ Klacht 24.04.887

Een echtpaar heeft al zeven jaar last van vocht en schimmel in hun woning. Dat uit zich in vochtige muren in de woonkamer en zwarte schimmel in de slaapkamers. Zij dienen daarover een klacht in, maar ook over het feit dat

er door de corporatie zeer slecht gecommuniceerd wordt. Vaak wordt niet of te laat gereageerd op hun contactpogingen en de opzichter met wie zij te maken hebben weet geregeld het antwoord op hun vragen niet.

Tijdens de zitting blijkt dat er inmiddels een afspraak is gemaakt om de vochtige muren in de woonkamer te injecteren tegen optrekkend vocht. De opzichter zegt ter plekke toe dat hij de gaten die daarvoor in de muur geboord moeten worden ook weer netjes zal laten herstellen. Dat aspect van de klacht laat de Commissie daarom buiten beschouwing.

Over de zwarte schimmel op de slaapkamers stelt de corporatie dat deze veroorzaakt wordt door een koudebrug. De betonplaat, die de verdiepingsvloer vormt, steekt door de gevel naar buiten en de koudebrug die daardoor ontstaat is volgens de corporatie niet op te lossen. De corporatie stelt ook dat er geen sprake is van een lekkage. Bij een lekkage zouden er kringen op het plafond te zien zijn en die zijn er volgens de corporatie niet. De Commissie meent dat zij wel vochtkringen ziet op foto's van het plafond. Daarnaast meent de Commissie dat een koudebrug wellicht wel opgelost kan worden, door hem aan de binnenzijde van de woning te bekleden. Daarnaast heeft de Commissie sterke twijfels over het rapport over het binnenklimaat in de woning dat de corporatie door een extern bureau heeft laten opstellen. In dat rapport wordt geen rekening gehouden met de buitentemperatuur en luchtvochtigheid, wat volgens de Commissie wel van belang is. Daarnaast wordt in het rapport geadviseerd de temperatuur in de slaapkamers niet beneden de 16 graden te laten komen, terwijl uit de eigen metingen van het bureau blijkt dat de temperatuur in de slaapkamers boven de 16 graden ligt. Dit alles overziend verklaart de Commissie de klacht over het vocht in de woning gegrond. Zij adviseert de corporatie te onderzoeken of er wellicht toch sprake is van een lekkage en of het mogelijk is de koudebrug aan de binnenzijde van de woning te bekleden. In een reactie op dit advies geeft de corporatie aan niet te zullen onderzoeken of er sprake van een lekkage is, omdat volgens de corporatie al vaststaat dat er geen lekkage is.

De klacht over de communicatie wordt ook gegrond verklaard. Ook tijdens de zitting blijkt de opzichter niet in staat de vragen van klagers en de Commissie te beantwoorden. De Commissie adviseert de corporatie om meer aandacht te schenken aan een goede en tijdige communicatie met de bewoners.

► Klacht 24.04.889

De corporatie plaatst een nieuwe CV-ketel in de woning die een huurster net betrokken heeft. Helaas wordt daarbij een fout gemaakt, waardoor de zolder overstroomt en er schade ontstaat aan de verhuisdozen die nog onuitgepakt op zolder staan. Bovendien zijn er nog andere problemen met de woning. De aan- en afvoer van de CV-ketel blijkt verkeerd-om gemonteerd, waardoor de huurster de woning maar niet warm gestookt krijgt terwijl de gaskosten ondertussen flink oplopen. Ook zijn er problemen met de riolering en doet de corporatie er lang over om alles in orde te brengen. De huurster heeft een beperkte compensatie ontvangen voor de schade aan haar inboedel maar die vindt ze niet voldoende. Ze wil een hogere vergoeding voor zowel de schade aan haar inboedel als voor de hogere gaskosten. Ze wil daarnaast ook een compensatie voor het ongemak en voor de vrije dagen die ze heeft moeten opnemen om vaklieden telkens opnieuw in de woning toe te laten. De corporatie erkent tijdens de zitting dat er het nodige is misgegaan en dat het oplossen daarvan te veel tijd heeft gekost. De Commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie om met de huurster in overleg te gaan over een passende vergoeding. De huurster moet haar schade dan wel beter onderbouwen.

► Klacht 24.04.890 Een echtpaar wordt tot wanhoop gedreven door een muizenplaag die al jaren aanhoudt. De corporatie heeft een ongediertebestrijder ingeschakeld en diens aanbevelingen opgevolgd. De corporatie geeft aan verder niets te kunnen doen, omdat de muizenplaag zich uitstrekt over een heel blok aan woningen en niet alle andere bewoners bereid zijn mee te werken aan de bestrijding. De Commissie verklaart de klacht gegrond. Niet alleen volgens het Bouwbesluit, maar ook volgens het gebrekenboek van de Huurcommissie is de corporatie

verplicht een plaag van deze omvang te bestrijden. De Commissie adviseert de corporatie om een rookproef te laten uitvoeren om zo te achterhalen via welke openingen de muizen de woning binnen kunnen komen. Verder moet de corporatie de overige bewoners dwingen hun medewerking te verlenen en de aanbevelingen van de ongediertebestrijder opvolgen.

► Klacht 24.04.891

Een huurder die een prikkelarme woning was toegezegd ondervindt in zijn nieuwe appartement toch veel geluidsoverlast. Hij heeft er fysieke en mentale klachten van gekregen. Het gaat om kloppende geluiden die volgens hem door zijn onderbuurman veroorzaakt worden. De corporatie heeft gesproken met de onderbuurman en met andere bewoners van het complex en betwist niet dat de klager kloppende geluiden hoort, maar is er niet van overtuigd dat de overlast daadwerkelijk van de onderbuurman komt. Daarom wil de corporatie ook geen geluidsmeting laten doen in de woning van de klager. De corporatie gaat ervan uit dat de constructie van het complex zodanig is dat het geluid vanuit een heel andere plek in het complex afkomstig kan zijn, maar heeft dit niet onderzocht. De Commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie een onafhankelijk bureau in te schakelen om in de eerste plaats te onderzoeken wat de oorzaak is van de door de klager gemelde kloggeluiden en in de tweede plaats hoe de door de klager ervaren overlast verminderd kan worden.

► Klacht 24.04.892

Nadat zij de huur heeft opgezegd, krijgt de klaagster een rekening van € 400,- voor de pas 16 jaar oude keuken die na haar vertrek in zijn geheel vervangen moest worden omdat er schade was aan de keukendeurtjes. De klaagster is het hier niet mee eens. Volgens haar komt de schade door optrekkend vocht en is zij hier niet voor verantwoordelijk. De Commissie verklaart haar klacht ongegrond, omdat de klaagster zowel het voorinspectie- als het eindinspectierapport ondertekend heeft en pas vier maanden na haar vertrek bezwaar maakt tegen de kosten. Bovendien heeft mevrouw in de jaren dat zij in de woning woonde nooit een vochtprobleem bij de corporatie kenbaar gemaakt.

► Klacht 24.04.896

De broer van een man wiens ouders onlangs overleden zijn meldt zich bij de Commissie, omdat de corporatie het verzoek van zijn broer om door te mogen verhuizen naar de woning van zijn ouders heeft afgewezen. De broer meent dat er sprake is van bijzondere omstandigheden en dat de corporatie in dit specifieke geval zou moeten afwijken van de standaard toewijzingsregels. De omstandigheden zijn dat de broer altijd zeer afhankelijk is geweest van de steun van zijn ouders. Hij verbleef zelden in zijn eigen woning en was altijd bij zijn ouders. Daar voelde hij zich veilig. De broer zelf geeft aan dat hij ook wil verhuizen naar de woning van zijn ouders omdat die groter, minder stoffig en nieuwer is dan zijn eigen woning.

De corporatie houdt ook tijdens de zitting vast aan haar standpunt dat er geen reden is om de broer naar de woning van zijn ouders te laten verhuizen. Er is een werkgroep bijzondere bemiddeling, maar daar valt de broer niet onder, aangezien er geen zorginstantie bij hem betrokken is. Maar de belangrijkste reden om hem de woning niet toe te wijzen is dat de broer zogenaamd zelfredzaam is. Hij heeft namelijk een woonduur van 31 jaar, waarmee hij gemakkelijk zelf een andere woning zou kunnen bemachtigen. In dat soort gevallen is toewijzing buiten het woonruimteverdeelsysteem om nooit een optie.

De Commissie oordeelt dat de corporatie in haar recht staat om het verzoek van de broer op deze wijze af te handelen. De klacht is dus ongegrond. Wel vraagt de Commissie de corporatie om te heroverwegen of de broer – gelet op zijn situatie die hij tijdens de zitting toegelicht heeft – misschien toch in aanmerking komt voor bijzondere bemiddeling. En als dat niet kan, dan geeft de Commissie de corporatie in overweging om de broer niet te vragen de woning van zijn ouders te ontruimen voordat duidelijk is aan wie de woning toegewezen is. Met zijn 31 jaar woonduur kan de man immers ook op de gebruikelijke wijze reageren via Entree. Mocht hij de woning dan

alsnog toegewezen krijgen, dan zou het zuur zijn als hij die eerst helemaal heeft moeten ontruimen om hem vervolgens weer opnieuw in te richten.

▶ Klacht 24.05.899

Nadat blijkt dat een gesprongen leiding in haar woning leidt tot een lekkage bij de onderbuurvrouw moeten de vloeren van de gang, badkamer en het toilet in de woning van een huurster opengebroken worden om de lekkage te repareren. Dit brengt de nodige overlast voor de bewoonster met zich mee, maar bovendien raakt haar laminaatvloer van haar slaapkamer daarbij beschadigd. Deze loopt vol met vocht en moet vervangen worden. De bewoonster ergert zich eraan dat door een fout in de communicatie pas na bijna drie maanden nadat zij erom gevraagd heeft een bouwdroger geplaatst wordt. Zij wil een compensatie ontvangen voor gedeerd woongenot. De Commissie verklaart haar klacht gegrond. Het kan gebeuren dat er een leiding springt. De reparatie daarvan gaat altijd gepaard met overlast en die moet een huurder in principe dulden, maar in dit geval heeft de bewoonster drie maanden langer dan nodig was geen gebruik kunnen maken van haar slaapkamer. De Commissie adviseert de corporatie om mevrouw voor dat laatste te compenseren.

▶ Klacht 24.06.903

Een bewoonster klaagt al jaren bij haar corporatie over de overlast die zij ervaart van haar buurvrouw. De corporatie heeft tot dusver geen noemenswaardige actie ondernomen, omdat dat de geluidsoverlast volgens de corporatie niet vastgesteld is. De Commissie meent dat de corporatie na zo veel meldingen van de bewoonster wel wat meer moeite had kunnen doen om de overlast te onderzoeken, bijvoorbeeld door een geluidsmeting te laten uitvoeren. De klacht wordt daarom gegrond verklaard. De Commissie adviseert de corporatie om alsnog een geluidsmeting te laten uitvoeren en al naar gelang de uitslag daarvan zo nodig passende maatregelen te nemen.

▶ Klacht 24.06.905

Een huurster vindt dat de corporatie onvoldoende doet om de overlast te bestrijden die zij van een buurman ondervindt. Zij voelt zich door de uitlatingen van deze buurman gediscrimineerd. De buurman heeft ook klachten over haar. Hij ondervindt geluidsoverlast van haar. De huurster stelt dat de corporatie wel actie onderneemt op de klachten van de buurman, maar dat er te veel tijd overheen gegaan is tot haar klacht over de buurman is opgepakt. De corporatie legt tijdens de zitting uit dat mevrouw maar twee keer geklaagd heeft, namelijk in november 2023 en in april 2024. De buurman daarentegen heeft veel vaker geklaagd. De corporatie heeft als beleid dat in eerste instantie klachten over overlast vooral worden angehoord en dat de melder dan het advies krijgt zelf met degene die overlast veroorzaakt in gesprek te gaan. Bij een herhaalde melding wordt pas vervolgactie ondernomen. Dat is ook bij deze huurster gebeurd. In tweede instantie is buurtbemiddeling ingeschakeld. Dat heeft inmiddels tot een goed gesprek tussen partijen geleid. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is, maar adviseert de corporatie wel om beter te communiceren over de aanpak die zij hanteert, zodat daarover geen verkeerde verwachtingen ontstaan. De bewoonster is het niet eens met het advies van de Commissie en spant daarom een rechtszaak aan bij de bestuursrechter. De bestuursrechter verklaart haar klacht niet ontvankelijk, omdat de Commissie geen bestuursorgaan is.

▶ Klacht 24.07.909

Een huurder dient een klacht in omdat bij de sleuteloverdracht het verhuisraam in zijn woning defect blijkt te zijn. Het raam is daardoor niet bruikbaar voor zijn verhuizing. Door tegenvallers duurt de reparatie van het raam langer dan verwacht. Pas vier maanden nadat de huurovereenkomst is ingegaan kan het raam weer gebruikt worden. De dag daarna verhuist de huurder. Vanwege rugklachten is hij aangewezen op een speciaal boxspringbed. Volgens de huurder kon dat bed alleen via het verhuisraam de woning in worden gebracht. Hij wil een deel van de betaalde huur terugontvangen omdat zijn bed pas na vier maanden in de woning kon worden gezet. De Commissie gaat daar niet in mee. Het bed is demontabel en is gedemonteerd via het verhuisraam de woning in gebracht. In

gedemonteerde staat had het echter ook via het trappenhuis verhuisd kunnen worden. Wat de Commissie betreft is er geen reden voor een huurcompensatie. De klacht wordt ongegrond verklaard.

► Klacht 24.07.910

De huurder van een nieuwbouwappartement dient een klacht in, omdat de pvc-vloer waarmee de woning standaard opgeleverd wordt ter plaatse van de slaapkamer beschadigd blijkt. De corporatie herstelt de vloer, maar het duurt 19 werkdagen voordat de reparatie uitgevoerd wordt. De man vindt dat dit veel te lang geduurd heeft en eist een huurcompensatie, omdat hij al die tijd geen gebruik zou hebben kunnen maken van de slaapkamer. Hoewel de corporatie in eerste instantie weigert hem een compensatie te bieden, omdat er wat de corporatie betreft geen sprake is van een gebrek aan de woning, wordt de man uiteindelijk toch een vergoeding van € 350 uit coulance aangeboden. De man accepteert dit aanbod niet. Hij vindt het te laag. Hij vindt bovendien dat de corporatie te kort is geschoten in haar communicatie. De Commissie kan noch uit de overgelegde stukken, noch uit hetgeen er tijdens de zitting besproken is, afleiden dat de corporatie niet correct gecommuniceerd zou hebben. Ook vindt de Commissie dat een schadevergoeding niet aan de orde is. De slaapkamer was ondanks de beschadigingen aan de pvc-vloer op zich prima te gebruiken en bovendien is een reparatie binnen 19 werkdagen niet onacceptabel lang. De klacht wordt ongegrond verklaard.

► Klacht 24.07.911

Een bewoonster dient een klacht in omdat de muren van de woning die zij net betrokken had niet behangklaar waren opgeleverd. Zij heeft de corporatie diverse keren moeten vragen de muren alsnog behangklaar op te leveren. Dat gebeurde uiteindelijk ook, maar pas vier maanden nadat zij de sleutel overhandigd gekregen had. De vrouw stelt dat zij haar appartement al die tijd niet heeft kunnen gebruiken en wil daarvoor een huurcompensatie ontvangen. De Commissie meent dat haar klacht gegrond is, omdat het inderdaad te lang geduurd heeft totdat de muren behangklaar waren. Anderzijds ging het alleen om de benedenverdieping die niet behangklaar was, dus mevrouw kon de bovenverdieping wel degelijk gebruiken. De Commissie adviseert de corporatie daarom om met mevrouw in gesprek te gaan over een passende compensatie die recht doet aan het deel van de woning dat zij niet gebruiken kon. Kort na dit advies ontvangt de Commissie bericht van de corporatie dat zij het advies naast zich neerlegt en bij haar standpunt blijft dat er geen reden is om de bewoonster een compensatie te geven.

► Klacht 24.08.913

Een gezin zegt veel overlast te ondervinden van hun achterburen. Zij stellen dat de corporatie er te weinig aan doet, dat het hun leven vergalt en dat zij daarom een andere woning willen. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie zich wel degelijk heeft ingespannen om de situatie te verbeteren. Zo is er uitgebreid onderzoek gedaan naar de overlast. Er heeft een buurtonderzoek plaatsgevonden, waarbij naar voren kwam dat buurtgenoten juist overlast ervaren van het klagende gezin. Verder heeft de corporatie de achterburen aangesproken op hun gedrag en nauw contact onderhouden met politie en hulpverlening. Bovendien is de schutting van het klagende gezin op kosten van de corporatie opgehoogd, zodat de achterburen geen spullen meer over hun schutting kunnen gooien. De Commissie meent dat de corporatie zich daarmee voldoende ingespannen heeft en verklaart de klacht ongegrond.

► Klacht 24.08.917

Een huurster verwijt de corporatie dat die haar een appartement verhuurd heeft, waarvan de corporatie al wist dat er vocht- en schimmelproblemen waren. Immers de vorige bewoner had daar ook al over geklaagd. Toen zij de woning betrok was die fris gestuukt en geschilderd, maar na korte tijden openbaarden zich vocht- en schimmelproblemen in de woning, maar ook in de bergruimte in de kelder. Daar stond zelfs een plasje water op de vloer. Mevrouw wil dat de vocht- en schimmelproblemen worden opgelost en zij wil daarnaast een financiële compensatie voor de spullen die zij in de kelder had opgeborgen en die beschimmeld zijn geraakt. Tijdens de

zitting legt de corporatie uit dat zij de vocht- en schimmelproblemen van de vorige bewoner weten aan huurdersgedrag, te weten onvoldoende ventileren en stoken. Daarom hebben zij de woning opgeknapt alvorens die aan mevrouw te verhuren. De Commissie kan hierin meegaan, maar meent wel dat de corporatie – toen er na enige tijd alsnog vocht- en schimmelproblemen optraden - sneller en adequater had moeten optreden. De corporatie heeft weliswaar een extern adviesbureau een onderzoek laten instellen naar de vocht- en schimmelproblemen in de woning van mevrouw en in vijf andere woningen in het complex, maar dit was pas na zes maanden. Uit het onderzoek is gebleken dat er te weinig ventilatiemogelijkheden zijn in de woning. Dat probleem gaat de corporatie eind 2024 begin 2025 oplossen tijdens een renovatieronde. Dan worden de kozijnen vervangen door HR+ glas met dauerlftung. De andere aanbeveling van het rapport, te weten het injecteren van de muren van de berging om intredend vocht te voorkomen, zal de corporatie niet opvolgen. De corporatie heeft namelijk besloten geen enkele ruimte onder het maaiveld nog te injecteren. De Commissie is van mening dat de klacht gegrond is en adviseert de corporatie om een grote schimmelvlek in de kast op de slaapkamer van de dochter van de huurster te voorzien van dampremmend folie en af te timmeren. Voor wat de bergruimte betreft adviseert de Commissie de corporatie om mevrouw een passende compensatie te bieden voor het feit dat ze die ruimte niet kan gebruiken en tevens een vergoeding voor de beschadigde eigendommen van mevrouw. De bewoonster moet dan wel eerst een specificatie van de schade aanleveren.

Uit de reactie op het advies die de Commissie na enige tijd van de corporatie ontvangt, blijkt dat de corporatie het advies voor wat de bergruimte betreft niet opvolgt. In plaats daarvan heeft de corporatie mevrouw een alternatieve bergruimte geboden.

▶ Klacht 24.08.919

Een bewoonster heeft in het verleden veel overlast ervaren van twee criminelen met wie zij een portiek deelde. Inmiddels is één van hen middels een huisuitzettingsprocedure vertrokken, maar de andere woont er nog steeds en mevrouw meent dat de corporatie haar onvoldoende beschermt tegen deze man. Zij wil een financiële compensatie voor wat zij doorstaan heeft en mogelijk opnieuw moet doorstaan. Tijdens de zitting wordt vastgesteld dat het al langere tijd rustig is rond deze man. Hij heeft in detentie gezeten en direct daarna heeft de corporatie hem een gedragsaanwijzing gestuurd. Toen de man deze niet wilde ondertekenen is er een waarschuwingsbrief gevolgd. Bovendien onderhoudt de corporatie nauw contact met politie en hulpverlening inzake deze man. De corporatie heeft mevrouw al twee keer uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek, maar mevrouw is hier niet op ingegaan. Dit gecombineerd met het feit dat mevrouw eigenlijk al maanden geen formele klacht over overlast heeft ingediend brengt de Commissie tot de conclusie dat haar klacht ongegrond is.

▶ Klacht 24.09.921

Een vrouw meldt zich bij de Commissie omdat zij veel overlast ervaart van een groot onderhoudsproject aan het complex waarin haar woning zich bevindt. Omdat zij autisme en andere gezondheidsproblemen heeft, kan zij de geluidsoverlast minder goed verdragen dan mensen die daar niet mee te kampen hebben. Zij heeft inmiddels een alternatieve verblijfsplek gevonden en vindt dat de corporatie de kosten daarvan moet vergoeden. De Commissie is van mening dat de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om mevrouw zo veel mogelijk tegemoet te komen. Er zijn diverse ruimtes aangeboden waar mevrouw zich tijdens de werkzaamheden kan terugtrekken en bovendien wordt de planning van de werkzaamheden zo goed mogelijk met haar afgestemd. De Commissie meent dat de corporatie zich daarmee voldoende ingespannen heeft en verklaart de klacht ongegrond.

▶ Klacht 24.09.924

De Commissie ontvangt een klacht van een bewoonster die al vele malen klachten heeft ingediend bij de Commissie over het gebruik van de gemeenschappelijke tuin bij haar complex. De bewoonster vindt dat haar medebewoners zich niet aan de gemaakte afspraken houden en dat de corporatie daar maatregelen tegen moet

nemen. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Duidelijk is dat het gaat over een langsepende burenruzie. De corporatie heeft het nodige gedaan om te bemiddelen, maar uiteindelijk is het aan ieder van partijen en dus nadrukkelijk ook aan de bewoonster zelf om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen.

▶ Klacht 24.09.925

Een bewoner klaagt bij de Commissie over het feit dat de corporatie geen fonteintje met kraan heeft geplaatst in het toilet van de woning die hij kort geleden betrokken heeft. De bewoner heeft daar behoefte aan vanwege zijn culturele en religieuze achtergrond. Ter zitting blijkt dat de bewoner inmiddels zelf een fonteintje met kraan heeft geplaatst. Hij wil de materiaalkosten daarvoor vergoed krijgen. Hoewel de Commissie kan invoelen waarom de man behoefte heeft aan een fonteintje wordt zijn klacht toch ongegrond verklaard. De corporatie heeft immers geen wettelijke verplichting om een fonteintje met kraan te plaatsen.

▶ Klacht 24.10.928

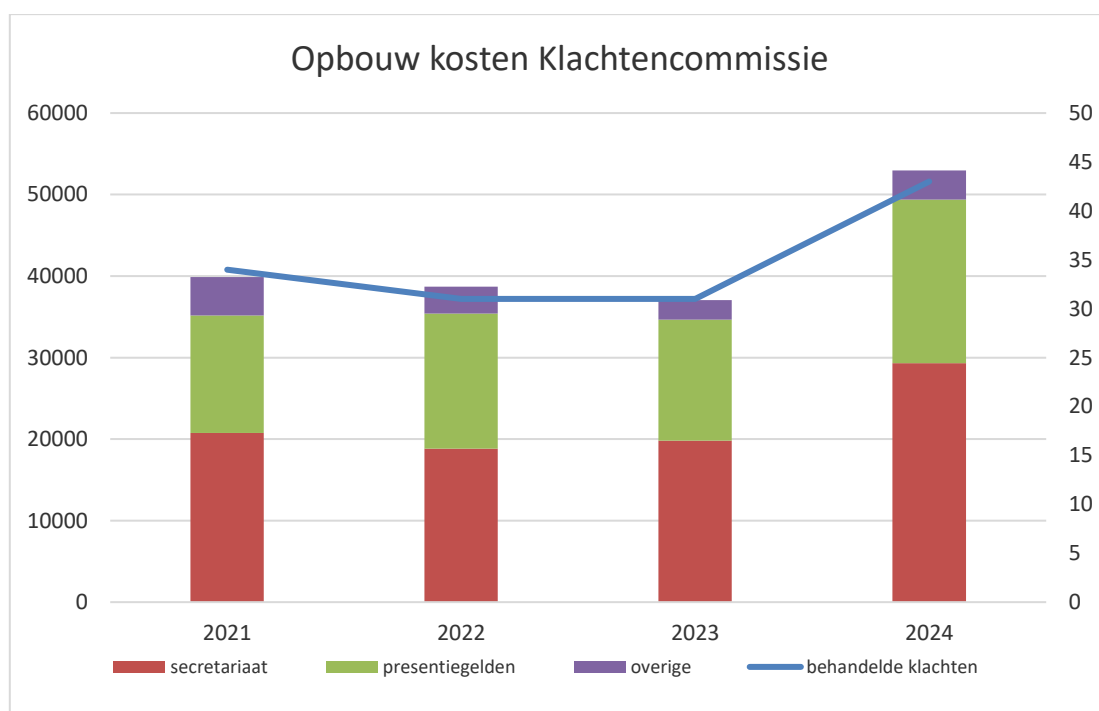
Een bewoner klaagt dat hij veel overlast ervaart van zijn bovenbuurman. Deze zou hard over de vloer rennen en klappende geluiden op de vloer maken. De man vindt dat de corporatie er te weinig aan doet en wil een andere woning. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie een buurtonderzoek en een geluidsmeting heeft gedaan om de overlast te proberen vast te stellen. Uit het buurtonderzoek blijkt dat geen van de andere bewoners overlast van deze bovenbuurman ervaart, die bovendien fysiek niet in staat zou zijn dergelijke overlast te veroorzaken. Ook de geluidsmeting levert alleen maar op dat de deur op de galerij af en toe met een klap dichtslaat. De corporatie zal daarvoor een deurstopper aanbrengen, maar ziet voor het overige geen reden voor maatregelen. De Commissie is het daarmee eens. De corporatie heeft zich voldoende ingespannen om de vermeende overlast te onderzoeken en nu die niet is vastgesteld zijn verdere maatregelen niet nodig. De klacht wordt ongegrond verklaard.

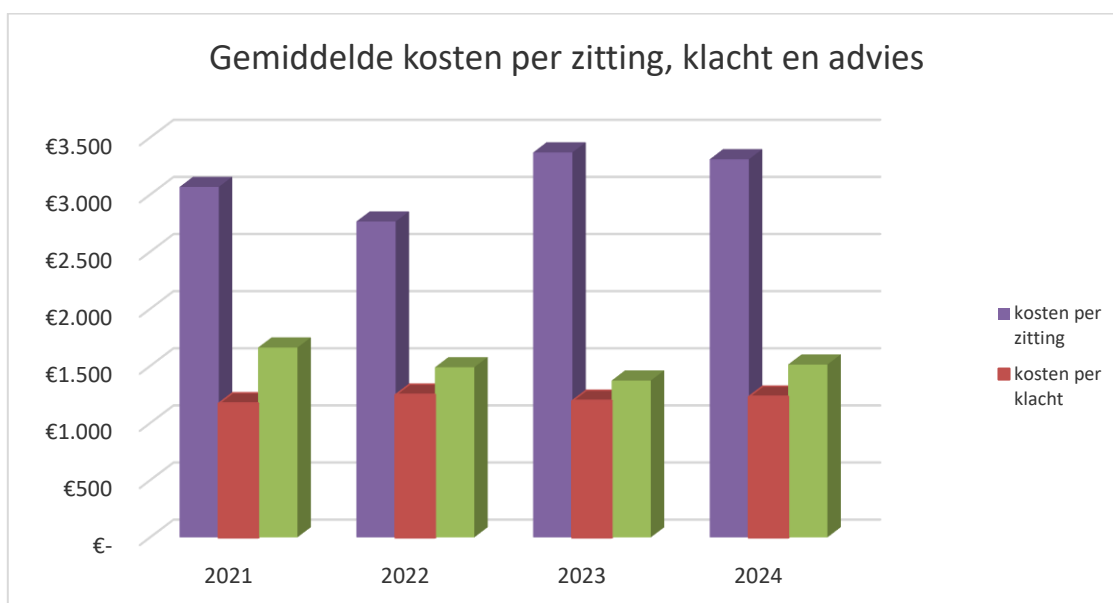
▶ Klacht 24.10.931

Na een stroomstoring in de keuken die een week heeft geduurd wil een bewoonster dat de corporatie de bedorven inhoud van haar diepvries en koelkast vergoedt. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Er was weliswaar een stroomstoring in de keuken, maar in de rest van de woning functioneerde de stroomvoorziening normaal. De bewoonster had de schade gemakkelijk kunnen voorkomen door de koelkast en diepvries met een verlengsnoer tijdelijk op een ander stopcontact aan te sluiten.

4. ▶ Financieel

In 2024 heeft de Klachtencommissie € 52.955 aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen € 29.330. De voorzitters en leden van de Commissie ontvingen gezamenlijk € 20.050 aan presentiegelden. De overige kosten bedroegen € 3.575. De kosten zijn in 2024 fors toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Zoals uit onderstaande grafieken blijkt is deze toename het gevolg van een evenredige toename van het aantal te behandelen klachten. De kosten per klacht en per zitting zijn ongeveer gelijk gebleven.





► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting intern bij corporatie ingetrokken	gegrond ongeground	portaal ssh& talis	woonwaarts waard wonen oosterpoort	woonstichting gendt
Ingekomen in 2023, afgehandeld in 2024					
23.03.843	*	*		*	
23.11.865	*	*	*		
23.11.866	*	*		*	
23.12.867	*	*			*
23.12.868	*	*	*		
23.12.869	*	*	*		
23.12.870	*	*		*	
Klachten 2024 afgehandeld in 2024					
24.01.872	*	*	*		
24.01.875	*	*		*	
24.01.876	*		*		
24.01.877	*	*		*	
24.02.880	*	*	*		
24.03.882	*	*		*	
24.03.883	*	*	*		
24.03.884	*	*	*		
24.03.885	*	*		*	
24.03.886	*	*	*		
24.03.887	*	*	*		
24.04.888	*	*	*		
24.04.889	*	*		*	
24.04.890	*	*		*	
24.04.891	*	*		*	
24.04.892	*	*		*	
24.04.893	*	*		*	
24.04.895	*	*		*	
24.04.896	*	*		*	
24.04.897	*	*	*		
24.05.899	*	*		*	
24.06.903	*	*			*
24.06.905	*	*	*		
24.07.909	*	*	*		
24.07.910	*	*	*		
24.07.911	*	*	*		
24.08.913	*	*			*
24.08.916	*	*	*		
24.08.917	*	*	*		
24.08.919	*	*		*	
24.09.921	*	*		*	
24.09.924	*	*			*
24.09.925	*	*		*	
24.10.928	*	*		*	
24.10.930	*	*			*
24.10.931	*	*		*	
Totaal behandeld in 2024	35	4	4	14	21
			16	2	12
			6	2	4
				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:

- Oosterpoort
- Portaal (vestiging Nijmegen)
- SSH&
- Talis
- Woonwaarts
- Waardwonen
- WOONstichting Gendt

Genoemde organisaties hebben zich met de instelling van deze commissie ten doel gesteld voor hun (ex) huurders, huurdersorganisaties en kandidaat-huurders een voorziening te treffen waarmee het voor de betrokkenen mogelijk wordt om met weinig drempels, in relatief korte tijd en op een heldere inzichtelijke manier een klacht te kunnen voorleggen over het handelen of nalaten van één van de aangesloten corporaties of het handelen of nalaten van personen werkzaam voor één van de aangesloten corporaties. De klachtencommissie brengt een advies over de voorgelegde klacht uit aan de woningcorporatie. De klacht kan te allen tijde worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in dit reglement.

Inhoud

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

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie:	De commissie, ingesteld door de corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporaties aan de corporaties uit te brengen om zodoende een bijdragen te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporaties.
Corporatie:	Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie mede heeft ingesteld.
Bestuur:	De besturen van de corporaties gezamenlijk.
Bestuurder:	De bestuurder/directeur van een aangesloten corporatie
Huurdersorganisatie:	De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Bewonerscommissie:	De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Klager:	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• Een huurder van een woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.• Een medehuurder in de zin van artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.• De consument koper van een door de corporatie verkochte woning. De consument koper kan een klacht indienen over het handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of terugkoopprocedure, onverminderd het bepaalde in artikel 6 lid 1 onder n.• Degene die met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.• Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.• Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan een persoon zijn die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van de corporatie.
Klacht:	Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.
Advies:	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.
Huurcommissie:	De huurcommissie bedoeld in art. 3a van de Uitvoeringswet Huurprijzen.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporaties.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert de bestuurder van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan de bestuurder naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes 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 ten minste vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. (Her)benoeming van leden vindt plaats na consultering van de reeds zittende leden.
4. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. Eén lid – tevens voorzitter – op voordracht van een werkgroep, bestaande uit twee vertegenwoordigers van het bestuur en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties.
 - b. Twee leden op voordracht van de huurdersorganisaties.
 - c. Twee leden op voordracht van het bestuur.
5. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. Leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming.
 - b. Leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
6. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van een van de aangesloten corporaties;
 - lid van de directie of het bestuur van een van de aangesloten corporaties;
 - werknemer van een van de aangesloten corporaties;

- bestuurslid van de huurdersorganisatie van een van de aangesloten corporaties;
 - belast is met of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de aangesloten corporaties;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van een van de aangesloten corporaties;
 - lid van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente in de woningmarkt-regio van de aangesloten corporaties als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van een van de aangesloten corporaties, dan wel de huurdersorganisatie of bewonerscommissie van een van de aangesloten corporaties ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
7. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, als ook op die van de klachtencommissie.
8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
- a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7.
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap door het desbetreffende lid.
 - c. Het overlijden van het lid.
 - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
 - e. Indien het lid niet langer voldoet aan de criteria zoals gesteld in lid 6.
9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en – indien van toepassing - huurdersorganisaties zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 4 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisaties is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisaties binnen twee maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het vijfde lid of aan het criteria van het zesde lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met het verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
11. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.
12. De secretaris is bevoegd zonder toestemming van de corporaties kleine uitgaven te doen die relevant en noodzakelijk zijn voor het functioneren van de klachtencommissie, met een maximum van € 25,- per keer en € 100,- per jaar.

Artikel 5: Voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie

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

Artikel 6: Klachten die niet in behandeling genomen worden

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

2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 7: Verwerking van klachten

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

Artikel 8: Voorbereiding van een zitting

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

Artikel 9: De zitting

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

Artikel 10: Het advies

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

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

Artikel 11: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld en schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 10 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 12: Bescherming persoonsgegevens

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

Artikel 13: Faciliteiten

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

Artikel 14: Registratie en verslag van werkzaamheden

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

Artikel 15:

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

Aldus vastgesteld te Nijmegen d.d. 1 september 2023