

Klachtencommissie Woningcorporaties

Arnhem e.o.



vivare



JAARVERSLAG 2018

Inhoudsopgave

pagina:

Voorwoord.....	3
1. <u>De Klachtencommissie, taak en samenstelling</u>	4
1.1 Instelling.....	4
1.2 Landelijke ontwikkelingen tijdens de verslagperiode.....	4
1.3 Werkwijze.....	5
1.4 Samenstelling Klachtencommissie.....	6
1.5 Signaleringen: klachten m.b.t. woonruimteverdeling.....	7
1.6 Signaleringen: bekendmakingen.....	8
1.7 Signaleringen: bereikbaarheid en communicatie.....	8
2. <u>Cijfermatige deel</u>	9
2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2018.....	9
2.2 Klachtenoverzicht 2018 per corporatie.....	10
2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp	11
3. <u>Samenvattingen adviezen</u>	12
3.1 Onderhoud.....	12
3.2 Overlast.....	18
3.3 Huurbetaling.....	22
3.4 Mutatiekosten.....	23
3.5 Servicekosten.....	23
3.6 Serviceverlening/communicatie.....	24
3.7 Bejegening/communicatie	24
3.8 Woningtoewijzing/acceptatie.....	27
3.9 Woonruimteverdeling.....	30

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. over het jaar 2018.

Huurders weten de weg naar de Klachtenprocedure wel te vinden. Of alle huurders de weg weten te vinden is de vraag. Beperkte toegang tot internet en laaggeletterdheid kunnen drempels zijn.

De commissie heeft in de ervaringen over 2018 aanleiding gezien om aan de bestuurders van de corporaties een drietal signaleringen te geven.

Vaak worden zaken opgelost nadat een klacht is ingediend. Dat is prima. Soms komt een klacht wel tot een zitting en wordt niet alsnog overeenstemming bereikt. Dan schrijft de commissie haar bevindingen op in een advies.

De aanvaardbaarheid van een advies van de Klachtencommissie staat of valt bij de motivering van het advies. Dat geldt zowel bij gegronde klachten, als ook bij ongegronde klachten. De commissie streeft er dan ook naar om haar adviezen te voorzien van een deugdelijke en begrijpelijke motivering.

Mr. J.W. Koekebakker
Voorzitter Klachtencommissie Woningcorporaties e.o.

1. De Klachtencommissie, taak en samenstelling

1.1 Instelling

Het Besluit Beheer Sociale Huursector verplichtte destijds de toegelaten instellingen tot het instellen van een onafhankelijke klachtenadviescommissie.

Om de uniformiteit en transparantie te bevorderen, heeft een aantal woningcorporaties in Arnhem en omgeving in 1999 besloten hun klachtencommissies te bundelen en gezamenlijk één onafhankelijke Klachtencommissie in te stellen. Het klachtenreglement werd mede gebaseerd op het (oude) Aedes-modelreglement.

1.2 Landelijke ontwikkelingen tijdens de verslagperiode

Op 1 juli 2015 trad de herziene Woningwet (Wonw) in werking. Het Bbsh werd ingetrokken. Met betrekking tot geschillenbeslechting bepaalt artikel 55b lid 3 Wonw:

“Bij algemene maatregel van bestuur wordt een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.”

In het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 (Btiv), werd dit in artikel 109 uitgewerkt:

“Het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, is het voorbeeldreglement van Aedes vereniging van woningcorporaties.”

De Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten 2015 verplicht de overheid om een functioneel en laagdrempelig systeem voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting te realiseren.

Per 1 januari 2019 is de wet *Wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte in verband met een verdere modernisering van de Huurcommissie en met de introductie van een verhuurdersbijdrage* in werking getreden. Met deze wet is ook voor huurders als consument ingevoerd dat de behandeling van geschillen door corporaties voortaan moet voldoen aan eisen van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten 2015.

In de Memorie van Toelichting erkent de Minister dat er draagvlak is voor een variant: “instandhouding van de huidige geschillenbehandeling door corporaties, met de mogelijkheid om geschillen bij een centrale geschillenbeslechter aanhangig te maken”.

Om tot één branchebreed loket voor geschillen over huuraangelegenheden te komen, ook voor de particuliere sector, is er tenslotte wel voor gekozen de Huurcommissie aan te wijzen als dé centrale geschillenbeslechter. Daarom is voorgesteld de geschillenbeslechting zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 Woningwet als een nieuwe taak aan de Huurcommissie toe te delen.

De minister gaat ervan uit dat deze geschillen in het algemeen door huurders en verhuurders onderling kunnen worden opgelost. De taakuitbreiding van de Huurcommissie is (slechts) op 250 dossiers per jaar geschat. De minister:

“De verhuurder moet eerst door de huurder in de gelegenheid worden gesteld om de klacht zelf op te lossen. Pas als dat niet lukt staat de gang naar de Huurcommissie open. Omdat de meeste verhuurders klachtenprocedures en professionele klachtbehandelaars hebben, mag verwacht worden dat de meeste klachten door hen zullen worden afgedaan.

De Huurcommissie fungeert als vangnet voor onopgeloste klachten die zijn uitgegroeid tot een echt geschil.” (Kamerstukken II, 2016-2017, 34 652, nr. 3, MvT, p.19.)

De deelnemende corporaties zijn van mening dat de huidige regionale klachtenprocedure als laagdrempelige, regionale en onafhankelijke externe geschillenregeling meerwaarde houdt.

In de praktijk is wel behoefte gebleken aan aanpassing van het Reglement. Deze aanpassing kan meteen worden aangegrepen om dit Reglement af te stemmen op de ontwikkeling zoals zojuist omschreven. Er zal daarvoor een voorstel worden gedaan, afgestemd op de situatie die zich na 1 januari 2019 zal voordoen.

De Klachtencommissie behandelt klachten voor ongeveer 53.000 VHE (verhuureenheden). Deze VHE's zijn als volgt verdeeld over de aangesloten corporaties (globale opgave per 1-1-2019 volgens eigen opgave op de websites van de corporaties):

Vivare:	24.379
Stichting Volkshuisvesting:	14.100
Woonstichting Valburg:	1.225
Woonservice IJsselland:	2.045
Portaal:	5.000
Woningstichting Heteren:	969
Plavei (vh Laris Wonen en Diensten):	4.000
Baston Wonen:	4.000
	+-----
Totaal	55.718

De Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. fungeert als externe klachtencommissie voor de aangesloten woningcorporaties.

De klachtencommissie is uitsluitend werkzaam voor toegelaten instellingen.

1.3 Werkwijze

Wanneer huurders er niet in slagen in onderling overleg met hun woningcorporatie tot een oplossing van hun klacht te komen, dan hebben zij de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. De klachten worden beoordeeld aan de hand van het reglement. Met ingang van 1 januari 2019 is het Aedes-modelreglement door de Minister verplicht gesteld. Dit reglement is een minimum-regeling, hetgeen inhoudt dat daarvan op regionaal niveau alleen ten voordele van de huurder kan worden afgeweken.

De Klachtencommissie beoordeelt allereerst of een klacht zich leent voor behandeling door de commissie. De (voorlopige) ontvankelijkheid wordt bij binnenkomst beoordeeld in samenspraak van secretariaat en voorzitter.

Na het in behandeling nemen van de klacht, krijgt de woningcorporatie volgens het reglement een termijn van 30 dagen om inhoudelijk te reageren op de ingediende klacht. De reactie van de woningcorporatie wordt doorgezonden aan de klager. De klager wordt verzocht schriftelijk aan te geven of hij akkoord kan gaan met de reactie van de corporatie. In de praktijk blijken corporatie en klager op deze wijze in een aantal gevallen alsnog tot een oplossing te kunnen komen.

Wanneer er onderling geen oplossing wordt gevonden, wordt de klacht geagendeerd voor een mondelinge behandeling op een zitting van de Klachtencommissie. Klager en corporatie worden uitgenodigd om hun standpunt mondeling toe te lichten.

De commissie streeft er naar om de tijd tussen binnenkomst van een klacht en mondelinge behandeling te bekorten.

De vergaderingen van de Klachtencommissie vinden in beginsel iedere eerste maandag van de maand plaats en dus zo'n 12 keer per jaar. Wanneer dat nodig is, kunnen er extra zittingen worden belegd om te voorkomen dat de afhandelingstermijn te lang is.

De Klachtencommissie brengt haar advies uit aan de bestuurder/directie van de desbetreffende corporatie. Uiteraard ontvangt de klager ook een afschrift van het advies. De bestuurder/directie beslist uiteindelijk over de afhandeling van de klachten. Volgens het reglement kunnen de corporaties alleen dan van een advies afwijken, wanneer zich dringende redenen van beleidsmatige aard voordoen aan de zijde van de corporatie. De corporaties dienen dus in beginsel steeds overeenkomstig de adviezen te handelen.

Klachten worden per post ingediend

- via Postbus 72 Arnhem of
- per e-mail aan het e-mailadres "secretariaat@klachtencommissiearnhem.nl".
- Het secretariaat heeft vanaf eind 2018 een 'eigen' telefoonnummer: 085-1305923.

Het secretariaat van de Klachtencommissie was tot medio december 2018 verbonden aan een advocatenkantoor in Arnhem, en vanaf die datum aan een advocatenkantoor in Ede.

1.4 Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit drie leden en een plaatsvervangend lid, die tevens plaatsvervangend voorzitter is.

De Klachtencommissie wordt bijgestaan door de ambtelijk secretaris.

De leden zijn voorgedragen door de gezamenlijke huurdersverenigingen of door de gezamenlijke woningcorporaties. De leden hebben geen van allen enige band met een van de corporaties. De voorzitter is per definitie jurist.

De zittingen worden steeds bijgewoond door de voorzitter en de ambtelijk secretaris, en leden van de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

voorzitter:	dhr. mr. J.W. Koekebakker
plv. lid/vz	dhr. mr. P.A.C. de Vries
namens de woningcorporaties	
lid:	mw. mr. W.J.B.M. Hermus
namens de huurdersverenigingen	
lid:	dhr. G.C.T.M. Jansen
ambtelijk secretaris:	mw. mr. Ch. de Vries (tot 1-9-2018) mw. E.J. van Wilsem (vanaf 15-12- 2018)

1.5 Signalerings: klachten m.b.t. woonruimteverdeling

Alle aangesloten corporaties, met uitzondering van Woonstichting Valburg, zijn voor wat betreft de woonruimteverdeling aangesloten bij “Entree”, de woonruimteverdeling op grond van de huisvestingsverordening van het Knooppunt Arnhem – Nijmegen. Entree kende een eigen klachtenregeling op grond van de Huisvestingswet. Per 1 januari 2016 is de huisvestingsverordening KAN en daarmee de klachtenregeling Entree ingetrokken.

Voor alle samenwerkende gemeenten in het gebied van het voormalig Knooppunt geldt vanaf die datum een gelijkkluidende huisvestingsverordening waarin de gemeente Arnhem is aangewezen als contactgemeente. Tegen besluiten van de urgentiecommissie kan, volgens de verordening, een belanghebbende bezwaar maken. Er is in de verordening geen geregelde vorm van bezwaar en beroep, dan wel van een klachtenbehandeling voor de overige situaties die zich voor kunnen doen in het kader van woonruimteverdeling waaronder beslissingen ten aanzien van 'passend toewijzen'. Door het wegvallen van de bezwaar- of klachtenregeling van Entree, is er een lacune ontstaan.

Kort na 1 januari 2016 zijn er dientengevolge 25 klachten ingediend bij de Klachtencommissie, gericht tegen één van de aangesloten corporaties. Zij achtte zich bevoegd om over de klachten te adviseren, m.n. omdat er geen adequate rechtsbescherming (meer) openstond.

De commissie heeft na de zomer van 2016 op dit onderdeel geen klachten meer ontvangen. Dit laat onverlet dat het de commissie niet is gebleken dat er inmiddels in een met voldoende waarborgen omgeven bezwaar- of klachtenprocedure is voorzien voor die gevallen waarin een (kandidaat-)huurder meent dat de regelgeving m.b.t. passend toewijzen of woonruimteverdeling onjuist is toegepast.

Het is de commissie ambtshalve bekend dat de woningcorporaties in andere regio's (bijv. Nijmegen en Utrecht) voor klachten over de werking van woonruimteverdeling door bijv. Entree of Woningnet (met uitzondering van bezwaarschriften over urgentieverlening, waarvoor gemeentelijke bezwaarcommissies bevoegd zijn) hun regionale klachtencommissie bevoegd hebben gemaakt om ook over die klachten te adviseren.

De commissie beveelt aan dat een dergelijke voorziening ook in de regio Arnhem wordt getroffen.

1.6 Signaleringen: bekendmakingen

De commissie hecht er aan dat de corporaties de mogelijkheden voor huurders om, in het kader van de Woningwet (art. 109 Besluit toegelaten instellingen), een klacht in te dienen bij een klachtencommissie zichtbaar en juist vermelden, zowel op locatie (kantoor) maar vooral ook op de websites.

De commissie heeft ambtshalve onderzoek gedaan naar de wijze waarop de mogelijkheid om klachten in te dienen op de websites van de corporaties is vermeld. Het blijkt dat het antwoord op de vraag "hoe dien ik een klacht in?" vaak lastig te vinden is. De daar vermelde informatie is niet steeds up to date of soms fout. In een enkel geval is zelfs een bezwaarmogelijkheid genoemd tegen besluiten t.a.v. woonruimteverdeling bij de, inmiddels drie jaar geleden opgeheven, bezwarencommissie.

De mogelijkheid om een klacht na behandeling bij de regionale Klachtencommissie alsnog in te dienen bij de Huurcommissie is nergens vermeld.

De commissie beveelt aan dat de informatie aan huurders zorgvuldig wordt bijgehouden.

1.7 Signaleringen: bereikbaarheid en communicatie

In veel klachtzaken worden er door huurders opmerkingen gemaakt over de wijze waarop een corporatie omgaat met meldingen, vragen of klachten. Te vaak merken huurders op dat zij zich niet serieus genomen voelen, dat zij de corporatie of hun medewerkers niet kunnen bereiken of dat zij afgescheept worden. De indruk bestaat dat meldingen aan de balie of het Klantcontactcentrum niet goed worden doorgezet of dat klachtopvolging niet is geregeld en dat huurders niet worden teruggebeld of dat afspraken niet worden nagekomen.

Met nadruk stelt de commissie dat zij geen dossieronderzoek op dit punt heeft gedaan en dat de waarheid soms in het midden zal liggen. Met nadruk ook geeft de commissie aan dat niet kan worden beoordeeld wat de oorzaak van dit breed gedragen gevoel is.

Dat neemt niet weg dat uit de klachten wel dit signaal valt te destilleren, een signaal dat de commissie aan alle deelnemende corporaties wil voorhouden.

De commissie beveelt de corporaties aan om een huurderstevredenheidsonderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening te doen onder haar huurders en in het bijzonder onder degenen die contact hebben gelegd via balie of KCC.

2. Cijfermatige deel

2.1. Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2018

In 2018 zijn er in totaal 27 nieuwe klachten binnengekomen, tegenover 25 in 2017. Er is dus sprake van een lichte stijging van het aantal klachten in 2018.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen, behandelde en afgedane klachten in 2018.

Klachten behandeld 2018:

Binnengekomen in 2018	27
Meegenomen van voorgaande jaren	0
Totaal	27

Vóór zitting afgehandeld:

Niet in behandeling genomen	1
N.a.v. reactie woningcorporatie	5
Klacht ingetrokken	2
Niets vernomen van klager	7
Totaal	15

Waarvan tijdens of na zitting afgehandeld:

Tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	4
Advies uitgebracht gegrond	0
Advies uitgebracht ongeground	2
Advies maar noch gegrond, noch ongegrond	0
Advies uitgebracht deels gegrond	0
Klachten op 1-1-2019 nog niet afgehandeld	5
Klacht na zitting niet-ontvankelijk	1
Totaal	13

2.2 Klachtenoverzicht 2018 per corporatie

Hieronder treft u aan een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst naar corporatie, over het jaar 2018.

2018								Totaal
	VHV	Vivare	Portaal	Valburg	IJssel-land	Plavei	Heteren Wonen	
Binnengekomen in 2018	4	11	7		3	1	1	27
Meegenomen van 2017								0
totaal	4	11	7		3	1	1	27
Niet in behandeling			1					1
Niets vernomen van klager	1	3	3		0			7
N.a.v. reactie woningcorporatie ingetrokken		3	1		1			5
Klacht ingetrokken		1	1					2
totaal	1	7	6		1		0	15
Overeenstemming	1				1	1	1	4
Advies: gegrond			0					0
Advies: ongegrond	1	0			1			2
Advies: geen uitspraak over gegrondheid								
Advies: uitgebracht deels gegrond								
Niet ontvankelijk		1						1
totaal	2	1	0		2	1	1	7
Wel op zitting geweest, maar aangehouden of op 1-1-2019 nog niet afgehandeld	2	1	2					5
totaal	4	9	7		3	1	1	27

2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp

Onderstaande tabel geeft de verdeling van de klachten over de diverse onderwerpen weer over de jaren 2017 en 2018.

Onderwerp*	2018	2017
Bejegening/ communicatie	2	2
Huurbetaling	5	0
Mutatiekosten	1	0
Onderhoud	9	13
Overlast	4	7
Afrekening servicekosten	1	2
Woningtoewijzing	3	0
Serviceverlening/ communicatie	2	0
Diversen	0	1
Totaal	27	25

* Klachten worden geregistreerd naar hun meest in het oog springende onderwerp. Een klacht ziet daarnaast ook vaak op bejegening en/of communicatie;

3. Samenvattingen adviezen

3.1 Onderhoud

KC 06/2018: Huurder klaagt op 9 maart 2018 over schade aan haar woning, een monumentaal pand waar zij een bovenetage onder het dak huurt. Bij de storm van 18 januari 2018 is er aanzienlijke schade ontstaan aan dak en dakkapel. Huurder vindt haar appartement onbewoonbaar. Zij heeft veel schade en geen woongenot. Er heeft nog geen herstel plaatsgevonden.

De corporatie reageert aan de commissie bij brief van 16 maart. De corporatie legt uit wat er na de schademelding is gedaan en dat het in dit geval erg ingewikkeld is om herstelwerkzaamheden of zelfs noodwerkzaamheden uit te voeren. Het is een monument, pal aan de straat, en de leidingen van de trolleybus verhinderen het gebruik van hoogwerkers. Haar opstalverzekeraar stelde ook extra eisen aan het opvragen van offertes. De corporatie heeft getracht om n.a.v. de klacht een gesprek met huurder te voeren over een plan van aanpak, derving woongenot en afhandeling van haar schade. Huurder zou dat gesprek uit de weg zijn gegaan met de mededeling dat alles via de inmiddels door haar ingeschakelde advocaat zal verlopen.

Het secretariaat heeft huurder vervolgens verschillende keren schriftelijk benaderd maar huurder reageerde niet meer. Daarom is besloten de klacht **buiten behandeling** te laten.

Het is aan de commissie onbekend of deze kwestie tussen huurder en haar advocaat enerzijds en de corporatie anderzijds is opgepakt.

KC 07/2018: Huurder, een alleenstaande moeder met vijf kinderen, klaagt op 7 maart 2018 dat zij al vanaf november/december 2017 aandacht vraagt voor de staat van onderhoud van de keuken, de lekkages in de douche en in het plafond van de keuken, schimmel en vocht in de slaapkamer. Er zijn veel mensen komen kijken maar er wordt niets gedaan en de berichten zijn tegenstrijdig. Zij heeft al 6 keer de douche met schimmelwerende verf behandeld. De kinderen hebben gezondheidsklachten als astma en bronchitis. De huisarts is ingeschakeld.

Aan de corporatie wordt gevraagd om binnen 30 dagen op de klacht te reageren. De corporatie verzuimt dat. Na rappel reageert de corporatie pas met een brief van 17 mei 2018. Daarbij verwijst de corporatie ernaar dat er na de klacht op 29 maart opnieuw een inspectie heeft plaatsgevonden, waarbij gebreken aan keuken en badkamer zijn geconstateerd. Er is bepaald dat de volgende werkzaamheden zullen plaatsvinden:

- keukenrenovatie;
- vernieuwen douche afvoerput;
- herstel keukenplafond en coaten plafond en afwerking daarvan;
- herstel stucwerk slaapkamer als gevolg van lekkage badkamer.

Het herstel is in gang gezet.

Huurder en corporatie vragen om verdere behandeling door de commissie aan te houden. De behandeling is tot 4 juni 2018 aangehouden.

Nadien heeft huurder, ondanks rappel niet meer van zich laten horen. Daarom is besloten de klacht buiten behandeling te laten.

De commissie merkt bij deze klachtbehandeling op dat dit een voorbeeld is waarin de commissie liever sneller een mondelinge behandeling zou willen plannen, bijv. binnen 4 weken na de klacht, ongeacht of de corporatie al gereageerd heeft. De commissie kan dan het verloop van herstel en van de bijkomende punten als verminderd woongenot, beter volgen.

KC 09/2018: Huurder woont sinds 12 februari 2015 in een nieuwbouw (patio-)woning met lage temperatuur vloerverwarming en een gasgestookte ketel met een hybride warmtewaterpomp. Er zijn steeds problemen geweest met de verwarming, verkeerde aansluitingen, laminaatvloer beschadigd. Huurder vindt het welletjes. De verschillende ruimtes zijn niet goed aan te sturen. Te koud, te warm. Daarom dient zij op 26 maart 2018 een klacht in.

Aan de corporatie is verzocht op de klacht te reageren, maar omdat de corporatie niet heeft doorgegeven dat haar postbus niet meer in gebruik is, blijft dat verzoek ruim een maand liggen. Op 11 juni reageert de corporatie. Volgens de corporatie werkt de installatie technisch goed en heeft de corporatie het maximale gedaan. Maar zij vreest dat huurder niet met een dergelijke installatie kan omgaan. Er is contact geweest over toewijzing van een andere woning.

De klacht wordt behandeld op 1 oktober 2018. Op de zitting blijkt niet dat er aanknopingspunten zijn om te veronderstellen dat de installatie misschien technisch niet in orde zou zijn. Huurder en corporatie hebben op de zitting afgesproken in overleg te gaan op zoek naar een geschiktere woning. De klacht wordt daarmee **als afgehandeld beschouwd**.

KC 13/2018: Huurder huurt een woning van de corporatie. De huurprijs bedraagt € 581,00 per maand. Hij beklagt zich erover dat hij -al meerdere jaren- last heeft van steeds terugkerende lekkages in één van de slaapkamers. Huurder is in het verleden steeds verwezen naar zijn inboedelverzekeraar, maar de verzekeraar verwijst nu terug naar verhuurder. Huurder verlangt dat de oorzaak van de lekkages wordt gevonden en dat een tegemoetkoming wordt betaald voor verminderd woongenot gedurende al die jaren. Hij krijgt onvoldoende reactie van de corporatie. De medewerker van het klant-contactcentrum gaf aan huurder aan dat dit zo'n dossier was waar alles fout ging. Hij heeft een klacht ingediend op 16 mei 2018.

De corporatie heeft op 14 juni 2018 op de klacht gereageerd en verwijst naar een gesprek met huurder op 7 maart 2018. De oorzaak van de lekkages was lastig te vinden, het herstel liet langer dan gewenst op zich wachten. In de onderhoudshistorie gaat de corporatie terug tot oktober 2017. De lekkages zouden nu verholpen zijn en de schade hersteld. Op 16 juli laat huurder weten het niet eens te zijn met de corporatie. Huurder geeft aan dat de reactie van de corporatie miskent dat er meerdere klachtbrieven en meerdere telefonische meldingen zijn geweest. Huurder was gefrustreerd en daar zou de corporatie extra aandacht aan schenken door een medewerker 'kwaliteit'. Helaas niet. Vervolgens is er nog overleg tussen huurder en de corporatie geweest in de maanden augustus en september, maar de aangeboden compensatie van € 300,00 achtte huurder onvoldoende.

De klacht werd mondelinge behandeld op 5 november 2018.

Tijdens de mondelinge behandeling bleek dat de corporatie in haar systeem niet verder terug kon kijken dan oktober 2017. Huurder heeft toegelicht dat er drie jaar lang steeds terugkerende lekkages waren en dat er geen definitieve oplossing is gevonden. Het begon eind oktober 2018 zelfs opnieuw te lekken.

Huurder heeft steeds via de voorgeschreven route van het Klant Contact Centrum de lekkages gemeld. Het wekt dan ook bevreemding dat die meldingen niet allemaal te vinden zijn.

Verder blijkt dat er na oktober 2017 geen of onvoldoende terugkoppeling of contact-opvolging heeft plaatsgevonden, niet naar huurder maar ook niet intern. Daardoor is volgens huurder meer schade aan stuc- en verfwerk ontstaan en is het woongenot langer verminderd. De schade aan de wand en plafond bedraagt ongeveer 2½ à 3 m².

Tijdens de mondelinge behandeling heeft de corporatie haar aanbod voor compensatie verhoogd naar € 1.000,00. Huurder was het daar niet mee eens. Er is

vervolgens afgesproken dat huurder en de corporatie nog eens met elkaar in overleg gaan om te bezien of zij het eens zouden kunnen worden. Begin december 2018 meldde huurder dat het overleg was gestrand. Huurder verzocht de commissie om de knoop door te hakken in een advies.

Buiten het verslagjaar maar nog wel relevant voor dit verslag, heeft de commissie een advies geformuleerd op 21 januari 2019:

"Huurder heeft aannemelijk gemaakt dat er sinds eind 2013 met enige regelmaat klachten zijn geweest over waterschade, die veelal hun oorzaak hadden in dezelfde lekkages. Huurder heeft daarvoor een aantal keren zijn inboedelverzekeraar kunnen aanspreken maar de verzekeraar is niet langer bereid toekomstige waterschades te vergoeden als die wederom dezelfde oorzaak hebben.

De Corporatie heeft daartegenover weliswaar gesteld dat er verschillende oorzaken zouden zijn geweest voor de lekkage, maar de corporatie kan de onderhoudshistorie in hun systeem niet verder terug zien dan oktober 2017 (de laatste lekkagemelding). Wel geeft de corporatie aan dat een lekkage in 2014 een andere oorzaak had, namelijk de cv-ketel. De commissie is van oordeel dat het aan de corporatie is om te bewijzen (tegenover de aannemelijke onderbouwing van huurder) dat de verschillende lekkages niet dezelfde oorzaak hebben gehad. De corporatie is daarin niet geslaagd. Dat betekent dat de commissie ervan uit gaat dat het verminderd woongenot dat huurder zegt te hebben gehad in elk geval een substantieel deel van de periode van de lekkages voor rekening van de corporatie kan worden gebracht. De corporatie was overigens ook bereid om een vergoeding voor verminderd woongenot toe te kennen, maar over de hoogte daarvan zijn partijen het niet eens geworden. De commissie overweegt daarom het volgende:

De Klachtencommissie stelt voorop dat haar advies op dit onderdeel niet hetzelfde juridisch karakter heeft als een advies van de Huurcommissie. Bovendien heeft huurder de weg naar de Huurcommissie niet gevolgd. Niettemin kan de commissie de redelijkheid van een voorstel van de corporatie wel toetsen.

De huurprijs bedraagt en bedroeg circa € 580,00 per maand. De lekkage met een oppervlakte van 2½ à 3 m² maakte één slaapkamer minder bruikbaar gedurende meerdere jaren. Volgens het gebrekenboek, dat de Huurcommissie hanteert bij de beoordeling van verlaging van de huurprijs bij gebreken, valt een dergelijke lekkage onder de B-categorie. Dat leidt tot een vermindering van huurprijs van maximaal 30%, waarbij ook nog andere factoren (zoals de duur, alleen de periodes waarin er daadwerkelijk sprake was van vocht en de oppervlakte) een rol spelen.

*Het is aannemelijk dat de lekkages 24 tot 30 maanden langer aanwezig waren dan wanneer adequaat het juiste onderhoud zou zijn gepleegd. De helft van die periode was er ook daadwerkelijk vocht aanwezig en was de slaapkamer niet of minder bruikbaar. Als het percentage verminderd woongenot dan op 10 à 15% wordt geschat, leidt dat tot een vergoeding wegens verminderd woongenot van tussen € 870,00 (10%) en € 1.305,00 (15%) voor de periode tot aan april 2018. Deze berekening is echter enigszins arbitrair. De corporatie heeft een vergoeding aangeboden tijdens de mondelinge behandeling op 21 januari 2019 van € 1.000,00. De commissie acht dat voorstel van de corporatie, gelet op de hiervoor gegeven berekening, **niet onredelijk**.*

Daarnaast heeft huurder aan de corporatie gevraagd om een brief op te stellen die huurder aan zijn verzekeraar kan overleggen, teneinde te voorkomen dat huurder geen aanspraak meer zou kunnen maken op toekomstige schades. De corporatie heeft dat toegezegd. In november 2018 is er weer lekkage geweest. De commissie vertrouwt erop dat de corporatie in dit geval herstel grondig oppakt."

KC 18/2018: Huurder heeft een klacht ingediend bij de corporatie over de staat van oplevering bij aanvang van de huur per april 2018. Op 17 mei dient huurder de klacht in bij de corporatie via een web-formulier met een lijst opleveringspunten. Daarna overlegt een medewerker van de corporatie met huurder over de dan te volgen weg: naar de regionale klachtencommissie of naar de huurcommissie. Huurder vraagt de klacht door te sturen naar de Klachtencommissie.

De corporatie vindt, zo blijkt uit de eerdere e-mailcorrespondentie met huurder, dat de woning schoon, heel en veilig is opgeleverd. De corporatie reageert aanvankelijk niet op de uitnodiging van de Klachtencommissie om haar standpunt m.b.t. de klacht toe te zenden. Op 23 augustus laat de corporatie weten dat 'zij bij haar standpunt blijft'. Er is een mondelinge behandeling op 5 november 2018. Huurder herhaalt dat hij erg ontevreden is over de kwaliteit van oplevering. De aanwezige gebreken zijn inmiddels wel verholpen, maar het heeft vele te lang geduurd. Gedurende een maand of twee heeft huurder aanzienlijk minder woongenot gehad. Hij heeft de huur van één maand niet betaald uit protest.

Op de zitting wordt afgesproken dat huurder die huurtermijn alsnog z.s.m. betaalt en dat de corporatie vervolgens binnen 17 dagen ten titel van tegemoetkoming in de derving van huurgenot een bedrag van € 670,00 zal overmaken. Daarmee zijn huurder en corporatie dan ten aanzien van achterstallige huur en gebrekkige oplevering jegens elkaar **gekwest en is de klacht afgedaan**.

KC 20/2018: Deze huurder klaagt op 25 juli 2018 over een fikse lekkage in de woning op 18 mei 2018 en de gevolgen daarvan (vocht en schimmel, natte wanden, beschadigde muren, een week geen badkamer, overlast, kosten vitens, reiskosten). Huurder vraagt een vergoeding wegens verminderd woongenot. De corporatie reageert op 16 augustus 2018 en biedt een vergoeding aan van € 350,00. Huurder reageert vervolgens niet op de verschillende brieven van het secretariaat met de vraag of de klacht is afgehandeld. De commissie **beschouwt de klacht als afgedaan**.

KC 22/2018: In dit geval vinden de huurders dat het hang- en sluitwerk van hun garagebox na 40 jaar zo gedateerd is dat dit niet meer als voldoende veilig kan worden beschouwd. Dat was anderen ook opgevallen want er is ingebroken en huurders vinden dat dat het gevolg is van een tekortkoming/gebrek. Zij waren niet verzekerd. Bovendien vinden zij dat hun claim veel te traag is behandeld. Het duurde 7 maanden. Daarover klagen zij op 17 september 2018. De corporatie antwoordt dat de afhandeling inderdaad te lang heeft geduurd en biedt daarvoor haar excuses aan. Maar wat de aansprakelijkheid betreft wijst de corporatie deze af, enerzijds omdat er geen klachten bekend waren over de kwaliteit van het sluitwerk. Maar vooral ook omdat de garagebox contractueel bestemd is voor het stallen van een auto en dat uit art 4 en 5 van de huurovereenkomst volgt dat de box niet gebruikt mag worden voor opslag.

Huurders laten daarop weten dat zij hun **klacht intrekken**.

KC 24/2018: Hoewel het eindadvies niet in het verslagjaar is gegeven, acht de commissie deze zaak wel relevant in het overzicht '2018'. Huurster huurt een woning van de corporatie. Huurster heeft een nieuwe klacht ingediend naar aanleiding van een brief van 4 oktober 2018 van de corporatie met betrekking tot vervanging van de CV-ketel. Een eerdere klacht met betrekking tot de vervanging van de CV-ketel (KC 25/2017) is afgehandeld met een afsprakenbevestiging van 9 april 2018. Huurster is niet tevreden over de gang van zaken en heeft bij de Klachtencommissie een aantal nieuwe klachten ingediend na 7 oktober 2018 middels een serie brieven en e-mails, waarin zij aangeeft het niet eens te zijn met de gang van zaken en dat zij onvoldoende gekend is in het proces van vervanging in haar woning en het complex.

Kort samengevat: huurster is van mening dat bejegening door de corporatie onvoldoende serieus is. Zij vraagt in haar brief van 10 december 2018 aan de Klachtencommissie een huurverlaging vanaf 2015 omdat, naar de commissie begrijpt, huurster van oordeel is dat de corporatie geen onderhoud aan de CV-installaties heeft uitgevoerd. De huurverlaging zou in elk geval moeten doorlopen zolang de corporatie niet de volledige informatie over de leeftijd van de (onderdelen van de) installaties heeft verstrekt.

De corporatie heeft bij brief van 31 oktober 2018 gereageerd en is ingegaan op het plan om de CV-installatie te veranderen. Nadien heeft de corporatie via haar advocaat, bij brief van 15 januari 2019 haar standpunt herhaald.

De corporatie heeft de vervanging van de CV-ketel i.c.m. een warmteterugwin-unit (WTW) en een rookgasafvoer (RGA) gepland voor de zomer van 2018. Het complex bestaat uit 120 woningen, waarvan de corporatie er 97 verhuurt. Er is ook een aantal in particulier eigendom. Dat betekent dat de corporatie te maken heeft met de Vereniging van Eigenaars (VVE). De besluitvorming verloopt daardoor op een iets andere manier en daardoor heeft het vertraging opgelopen. De corporatie heeft ervoor gekozen om de vervanging van de CV-ketel niet in één woning aan te pakken, maar in meerdere woningen tegelijk, omdat de standleiding voor de rookgasafvoeren, die door verschillende woonlagen heen loopt, gewijzigd moest worden. Het gaat in totaal om 3 gebouwen.

E.e.a. is door de corporatie in gang gezet en daarover is aan de huurders informatie verspreid. Op 6 november 2018 was er een inloop-informatiemiddag. De uitnodigingen waren verstuurd naar alle huurders. Huurster was verhinderd. Huurster is op de hoogte van het moment van werkzaamheden en wanneer haar woning aan de beurt is.

De corporatie heeft gemotiveerd dat het geen bezwaar hoeft te zijn dat de werkzaamheden in de maand december plaatsvinden en de corporatie vindt dat huurster moet medewerken. De corporatie heeft nader toegelicht dat de CV-installaties zijn aangebracht omstreeks 1987, dus 31 jaar geleden. De RGA's, radiatoren en luchtkanalen dateren van die tijd. De CV-ketels en WTW-units zijn ongeveer 18 jaar geleden een keer vervangen. Huurster kan op de CV-ketel zelf het bouwjaar van die ketel vinden. Huurster heeft er, in haar positie als huurder en tegen de achtergrond van het plan van vervanging van de huidige installaties, geen belang bij om antwoord te krijgen op haar zó gedetailleerde vragen.

Er is een mondelinge behandeling op 21 januari 2019. Aan de commissie is verzocht een advies te geven op de klacht.

De commissie heeft in verschillende brieven sinds 7 oktober 2018 meerdere signalen en klachten van huurster ontvangen. Op grond van het Klachtenreglement dient een huurder een klacht eerst bij de corporatie neer te leggen alvorens een klacht bij de Klachtencommissie ontvangen kan worden. De klachten van 7, 12, 22 en 26 oktober 2018 en van 16 en 18 januari 2019 zijn niet eerst of pas zeer kort daarvoor bij de corporatie gemeld (soms dus zo kort tevoren dat de corporatie niet in de gelegenheid was om op die brieven te reageren). De klacht van 10 december 2018 is wel eerst bij de corporatie gemeld bij brief van 22 november 2018.

Uit de klachten in onderling verband leidt de commissie af dat huurster zich -in de kern- niet serieus genomen voelt door de corporatie. Daardoor trekt huurster de beweegredenen van de corporatie bij de invulling van haar onderhoudsverplichting en bij het traject van vervanging van de CV-installatie in twijfel. Ook ter zitting is gebleken van een diep gevoel van wantrouwen van huurster jegens de corporatie.

De Klachtencommissie moet beoordelen of de corporatie zich jegens huurder klachtwaardig heeft gedragen.

Informatie-uitwisseling

Gegeven het feit dat het ging om de vervanging van de CV-installaties in drie appartementengebouwen met in het totaal 120 woningen, waarvan een deel niet in eigendom van de corporatie, kan uit de beschikbare gegevens niet worden afgeleid dat de corporatie onzorgvuldig is geweest in de voorbereiding en informatie-uitwisseling naar haar huurders. Zo is er in elk geval op 6 november 2018 een informatiemiddag voor huurders geweest. Hoewel huurster stelt dat zij niet persoonlijk een uitnodiging heeft ontvangen, heeft zij wel erkend dat zij van die informatiemiddag op de hoogte was. Zij bleek echter verhinderd te zijn. Verhinderend ligt in haar risicosfeer. Uit de brief van huurster van 10 oktober 2018 aan de corporatie blijkt dat huurster op dat moment beschikte over allerlei informatie van en over de complexgewijze vervanging, o.a. uit de vergadering van de VvE van 12 september 2018. Huurster was dus voldoende op de hoogte.

Planning van vervanging in de winter

De corporatie heeft besloten om, rekening houdend met haar belangen en die van alle bewoners, het project uit te voeren in najaar en winter 2018. Gelet op de planning van de benodigde werkzaamheden per woning was dat niet onredelijk.

Onderhoud aan de installatie in het verleden

Huurster voert aan dat de corporatie in het verleden geen onderhoud heeft gepleegd aan de RGA's en andere onderdelen van de CV-installaties. Dat zou in strijd zijn met de normen die vanaf 2015 gelden. De luchtkanalen zouden om de twee jaar geïnspecteerd moeten worden. Uit informatie van de installateur, die voor de corporatie het onderhoud aan de installaties zou verrichten, blijkt volgens huurster, dat de installateur de luchtkanalen nooit heeft geïnspecteerd of heeft gereinigd. Dat is volgens huurster gevaarlijk geweest. Volgens huurster heeft zij daardoor de laatste drie jaren een verhoogd risico gehad op gezondheidsklachten. Zij concludeert daaruit dat zij aanspraak heeft op huurverlaging gedurende die drie jaar en een onkostenvergoeding.

De commissie volgt huurster daar niet in. Los van de vraag wat de onderhoudscyclus aan de CV-installatie en m.n. aan de luchtkanalen is of had moeten zijn, heeft huurster niet gesteld of is niet aannemelijk geweest dat er sprake was van achterstalling onderhoud of van verminderd woongenot. Bovendien heeft huurster daar ook geen last of minder genot door ondervonden, omdat zij geen gezondheidsklachten heeft gehad die terug zijn te voeren op een -verondersteld- gebrekkige CV-installatie. Als zij niet op de hoogte was van nalatigheid in het onderhoud en geen gebreken heeft kunnen vaststellen, heeft zij ook geen last ondervonden. Voor huurverlaging is dan ook geen aanleiding. Huurster heeft bovendien niet aangetoond dat zij onkosten heeft gehad als gevolg van omstandigheden die aan de corporatie kunnen worden toegerekend. De commissie wijst dit onderdeel af.

Termijn reactie vanaf 22 november 2018

Bij brief van 22 november 2018 geeft huurster de corporatie een termijn van 10 dagen om te reageren op een aantal in die brief gestelde vragen. De corporatie heeft niet binnen die termijn gereageerd. Huurster vindt dat klachtwaardig. De commissie volgt huurster daar niet in. Het is het goed recht van huurster om aan de corporatie een termijn te stellen voor beantwoording. Maar dergelijke termijnen zijn niet op de wet gebaseerd. Tussen redelijk handelende partijen, zoals huurder en verhuurder, geldt dat een huurder binnen een redelijke termijn antwoord mag verwachten of op zijn minst een mededeling wanneer een huurder antwoord mag verwachten. Het

hangt ook een beetje van de soort vragen af. De relevantie van de vragen was niet aanstonds duidelijk. Dat idee werd versterkt omdat huurster daarvoor al meerdere brieven had gezonden met steeds andere kwesties en ook al bij andere huurders te rade was gegaan en handtekeningen had verzameld. De redelijkheid was inmiddels ver te zoeken. Bovendien liet huurster, juist binnen de door haar gestelde reactie termijn, de kans onbenut om op de informatiemiddag te verschijnen. Dat de corporatie niet binnen deze termijn reageerde is dan ook niet klachtwaardig.

Postbezorging

Huurster vindt het onbegrijpelijk dat voor haar bestemde post van de advocaat van de corporatie foutief werd geadresseerd. Een andere bewoner kreeg die brief onder ogen en heeft deze opengemaakt. De commissie is van mening dat het enkele feit dat de andere bewoner de brief openmaakte, niet zonder meer aan de corporatie toegerekend kan worden. De andere bewoner had ook kunnen besluiten het 'briefgeheim' te respecteren. Maar het is natuurlijk duidelijk dat het onzorgvuldig is van de advocaat van de corporatie dat de brief een fout huisnummer bevatte. Het is in dat kader jammer dat de corporatie ter zitting daarover geen excuus heeft aangeboden.

Conclusie

Bij elkaar genomen acht de Klachtencommissie de klachten van huurster **ongegrond**.

KC 25/2018: Huurder huurt een appartement sinds november 2017 met een huurprijs van € 413,00 per maand. Er is lekkage ontstaan en op 7 september 2018 aan de corporatie gemeld. Het water komt van boven. De corporatie heeft veel te langzaam gereageerd en niet in de gaten gehad dat de lekkage eigenlijk nog een verdieping hoger was ontstaan. Huurder vond het onleefbaar en heeft veel schade geleden, vooral omdat het herstel veel langer op zich liet wachten dan nodig, ondanks herhaalde berichten van huurder naar de corporatie. De klacht is ingediend op 13 november 2018. De corporatie heeft uitgelegd waarom het zoveel tijd kostte voordat de oorzaak gevonden was (de bovenburen reageerden niet, maar bleken op vakantie althans voor langere tijd afwezig) en voor het herstel kon plaatsvinden. Bij een huisbezoek op 21 november bleek dat de schade gelukkig meeviel. De kwestie is mondeling behandeld op 25 februari 2019 en **aangehouden** in afwachting van een constructief voorstel van de corporatie voor schadevergoeding.

3.2 Overlast

KC 11/2018: Huurder heeft op 17 april 2018 een klacht ingediend tegen de corporatie in verband met overlast van hondengeblaf van haar burens. Dat duurt al langere tijd en ondanks haar vraag bij wijkagent en medewerkers van de corporatie gebeurt er niets. De corporatie reageert op de klacht op 26 april 2018 en ziet dat er 'onenigheid is tussen huurder en haar burens sinds 2013'. Er is in 2017 een onderzoek gedaan door bureau Leijten en van Hoek. Daaruit is naar voren gekomen dat er nauwelijks sprake is van overlast. Niettemin is de corporatie zich blijven inzetten voor betere verhoudingen met de burens. Zo is er eind 2017 een gezamenlijk overleg geweest van de burens met de corporatie en wijkagent. Dat gaf geen oplossing en daarna wilde huurder niet meer met de corporatie praten. Van andere burens zijn er geen overlastmeldingen. Daarom heeft de corporatie aangegeven niets voor huurder te kunnen doen. Huurder gaf eind juni aan het niet eens te zijn met deze houding van de corporatie. In verband met zomerplanning en vakantie van huurder is een zitting gepland op 1 oktober 2018.

Huurder is in de gelegenheid gesteld om te onderbouwen dat ook andere huurders dezelfde klachten hebben over haar burens. Aan de corporatie is verzocht het onderzoeksrapport te overleggen. De behandeling zou dan voortgezet worden op 19 november 2018.

Op 11 oktober 2018 heeft de corporatie alleen de conclusie van het rapport toegezonden. Toezending van het gehele rapport zou niet kunnen ivm privacy. Huurder heeft in de buurt geïnformeerd of er meer huurders zijn die overlast hebben. Om dit aan te tonen heeft zij haar burens, die aan de andere kant van nr xx wonen, meegenomen. Er ligt een aangifte tegen de burens van nr xx. Er zijn meerdere bijtincidenten door de hond van de dochter van de buurvrouw van nr xx gemeld. Huurster legt ook een lange lijst over van momenten waarop de hond blaft. De corporatie voegt dat in haar dossier.

De corporatie heeft nu ook rechtstreeks meerdere klachten ontvangen en heeft aan de burens een laatste waarschuwing gegeven.

Vervolgens is op de zitting afgesproken dat als er nieuwe klachten komen de kwestie door de corporatie bij hun advocaat wordt neergelegd voor een mogelijk huurbeëindigingsprocedure. **Klaagster is tevreden met deze opstelling** van de corporatie en verlangt **geen nader advies** meer op haar klacht.

KC 16/2018: Ook het burensrecht komt langs. Deze huurder zegt overlast te hebben van een hoog opgeschoten boom in de tuin van zijn burens waardoor zijn vrij uitzicht op de rivier wordt beperkt. Hij vindt dat de corporatie de buurman moet verplichten de boom te snoeien. Bovendien vindt huurder dat er met twee maten wordt gemeten omdat de corporatie hem wel eerder verplichtte een hoge struik uit de voortuin te verwijderen. Omdat huurder vreest dat de corporatie hem tzt zal terugpakken bij het einde van de huur, verlangt huurder dat de corporatie nu reeds een tussentijdse opleveringsinspectie zal houden zodat hij nu- en dan- weet waar hij aan toe is. Tenslotte wil huurder dat de corporatie op voorhand garandeert dat in geval van verkoop door de corporatie van de omliggende woningen, bedongen wordt dat een koper geen overlast zal veroorzaken. Liever nog ziet huurder dat de corporatie alleen aaneengesloten gelegen woningen zal verkopen. Daarover dient hij een klacht in op 13 juni 2018.

De corporatie antwoordt op 11 juli 2018:

- de boom bij de burens is groot maar staat voldoende uit de erfgrans; de boom mag blijven staan;
- voor een tussentijdse opname ziet de corporatie geen reden; het heeft ook weinig zin omdat een opname nu niets zegt over de situatie bij het einde van de huur;
- het verkoopbeleid is vastgesteld na overleg met het Huurdersplatform; er zullen in de stand, ook in de wijk van huurder, een mix van koop- en huurwoningen ontstaan; dat beleid staat niet ter discussie; er zijn geen problemen te verwachten.

De kwestie komt op zitting op 5 november 2018. Huurder is niet overtuigd en vraagt een advies van de commissie. De commissie overweegt:

"Na de zitting op 5 november 2018 heeft de corporatie met de burens gesproken en daar uit is gevolgd dat de spar inmiddels is verwijderd.

Dat er sprake was van onrechtmatige hinder stond nog niet vast.

De Klachtencommissie kan daarom niet vaststellen dat de corporatie een onrechtmatige situatie langer dan nodig heeft laten voortduren. De commissie stelt wel vast dat de situatie zonder deze spar in deze achtertuin is verbeterd.

Of het laten groeien van een dergelijke spar kan worden aangemerkt als 'gebruik van de tuin als sier- of moestuin', waagt de commissie te betwijfelen. Maar de corporatie kon daar de buurvrouw geen verwijt van maken omdat de woning destijds in 1999 is verhuurd met deze boom in de achtertuin, althans een boom in de achtertuin. De corporatie heeft dus een dergelijke boom (met de kans dat deze hoog zou kunnen

opschieten) aanvaardbaar geacht bij overname. De buurvrouw behoefde die boom niet eerder dan bij einde van de huur te verwijderen.

Tegen deze achtergrond is de huidige oplossing voor alle partijen gunstig. Maar huurder kon deze niet afdwingen. Daarom is de klacht op dit onderdeel **ongegrond**.

en over de overige klachtpunten zegt de commissie:

Gelijke monniken, gelijk(e) kappen?

"Huurder vindt dat er sprake is van een ongelijke behandeling door de corporatie omdat van hem werd gevraagd een hoge struik in de voortuin te verwijderen (hetgeen hij heeft gedaan) terwijl dezelfde vraag niet aan de buurvrouw werd gesteld m.b.t. de hoge spar in de achtertuin.

De commissie vindt dat de corporatie hiermee nog niet zonder meer klachtwaardig handelt. Het is aan de corporatie te bepalen of en in hoeverre zij middels haar beleid handhavend optreedt. Zij mag daarbij uitgaan van een mate van doelmatigheid en opportuniteit. Dit opportuniteitsbeginsel geeft de corporatie ruimte om verschillende afwegingen te maken. Die beleidsruimte kan de commissie slechts marginaal toetsen en leidt niet snel tot klachtwaardig handelen. In dit geval heeft huurder niet aannemelijk gemaakt waarom de corporatie dan wél klachtwaardig zou handelen. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Geen vooropname?

De corporatie heeft toegelicht dat zij niet bereid is op een willekeurig moment op verzoek van een huurder een algehele vooropname van een woning te doen. Daartoe ontbreekt bij de corporatie de capaciteit. En bij een dergelijk verzoek heeft huurder geen of weinig belang, omdat vooropname slechts gevolgen heeft bij een huurmutatie na huuropzegging. Huurder bevestigde niet van plan te zijn de huur op te zeggen. De commissie kan het oordeel van de corporatie billijken. Alleen wanneer een huurder een concreet en relevant belang aangeeft mag hij van de corporatie verwachten de woning (en de tuin) te inspecteren. Een in algemene termen gegoten 'angst te worden teruggepakkt' is niet concreet genoeg. De klacht is op dit onderdeel **ongegrond**.

Kan verhuurder het toekomstig gedrag van een eventuele koper beïnvloeden?

Huurder stelt dat er in de wijk woningen zijn verkocht. Hij vreest dat als een belendende woning wordt verkocht, een koper zich niet gebonden voelt aan dezelfde overlastcorrigerende bedingen als nu in de huurovereenkomst tussen de corporatie en de burens.

De corporatie kan die klacht van huurder niet invoelen. De corporatie verwijst huurder naar het algemeen geldende verbod op hinder. Het gaat de corporatie echt te ver wanneer van haar gevergd zou worden (in een kettingbeding?) een specifiek overlastverbod op te nemen. Bovendien is er nu geen sprake van voorgenomen verkoop van een van de belendende woningen.

De commissie ziet dat niet anders. Zonder een concreet belang (en dat heeft huurder niet gesteld) hoeft de corporatie zich over deze hypothetische stelling van huurder niet te bekommeren. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

KC 21/2018: Huurders hebben op 28 augustus 2018 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie. Huurders huren sinds november 2016 een woning aan de xx-straat nr. xx resp. xx in Arnhem van de corporatie. Het betreft nieuwbouwwoningen. Huurders ervaren al ruim een jaar overlast van hun buurman op nr. xx door stank, bedorven vlees, ongedierte, vuil en rommel in de tuin. Huurders hebben daarover eerder, o.a. in mei 2018 klachten ingediend. Zij vinden dat de corporatie meer moet doen om de overlast te bestrijden. In de zomer van 2018 hebben huurders geen gebruik van hun tuin kunnen maken door de stank van bedorven voedsel. Zij willen een tegemoetkoming in hun verminderd woongenot.

De corporatie heeft op 24 september een schriftelijke reactie gegeven op de klacht. Huurders hebben daar weer op gereageerd op 1 oktober 2018 onder toezending van een aantal foto's. Daarna heeft er op 19 november 2018 een mondelinge behandeling

plaatsgevonden, waar huurders en de corporatie hun standpunten nader hebben toegelicht. Huurders vragen om een advies.

De commissie overweegt in haar advies van 29 november 2018:

"De Klachtencommissie moet beoordelen of de corporatie zich jegens huurders klachtwaardig heeft gedragen. Volgens vaste opvatting van de commissie kan daarvan sprake zijn wanneer de corporatie niet of onvoldoende reageert op overlastklachten van een huurder over een andere huurder van de corporatie. De overlast moet wel aannemelijk worden gemaakt en de corporatie moet in de gelegenheid zijn gesteld daar op te acteren naar de desbetreffende huurder. Bovendien hebben de corporaties veelal een overlastbeleid in de vorm van een stappenplan of protocol van aanpak. De Klachtencommissie kan dan beoordelen of de corporatie volgens dat protocol handelt.

In dit geval is aannemelijk geworden dat er overlast was, eerst in mei/ juni 2018 en ook na 24 augustus 2018. De toedracht over de ernstigste hinderklachten (over bedorven vlees in de zomer) blijft wat onduidelijk. En juist over die overlast vallen huurders. Zij zeggen een beetje van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, ook tussen corporatie en gemeente. Bedorven vlees in een periode waarin het buiten tot 37 graden warm is, is een bedreiging voor de volksgezondheid. Niet alleen de corporatie maar m.n. ook de gemeente Arnhem (afdeling milieu), of de politie had hier een taak.

Omdat niet vaststaat dat huurders in die periode met de corporatie contact hebben gehad, kan, voor wat betreft het niet aanpakken van die stank, aan de corporatie geen verwijt worden gemaakt.

Daarnaast kan de commissie wel vaststellen dat de corporatie, in de persoon van de buurtbeheerder, zowel in mei/ juni als na 24 augustus 2018 actie heeft ondernomen naar aanleiding van de klachten. Daarmee heeft de corporatie aan haar inspanningsverplichting voldaan.

Het is echter ook duidelijk, dat huurders niet opnieuw overlast hoeven te aanvaarden die het gevolg is van activiteiten (of gebrek daaraan) van de buurman, samenhangend met zijn werk als cafetaria-houder. Dat past niet in zo'n woonomgeving. De corporatie zal bij nieuwe overlast 'hard' mogen optreden. De Klachtencommissie vertrouwt erop dat de corporatie dit dossier (van de buurman) nauwgezet zal blijven volgen.

Met deze beoordeling geeft de Klachtencommissie aan dat huurders terecht klaagden over stankoverlast en rommel in de tuin, maar dat dat nog niet betekent dat de corporatie jegens hen tekort is geschoten. Daarvoor is meer nodig, bijvoorbeeld dat de corporatie zelf nalatig is geweest. Die nalatigheid van de corporatie is essentieel in de beoordeling van de vraag of huurders van de corporatie een tegemoetkoming (of schadevergoeding) kunnen verlangen wegens hun verminderd woongenot. Aan de motivering van schadevergoeding worden dan ook behoorlijk strenge eisen gesteld. In het voorgaande is daar onvoldoende grondslag voor gevonden. Dat betekent dat de Klachtencommissie niet tot het advies komt dat er een tegemoetkoming zou moeten worden betaald.

*De bejegeningssklacht van huurders over de corporatie is daarmee **op dit moment ongegrond**, hoezeer zij ook gelijk hadden om hun klacht over overlast bij de corporatie neer te leggen".*

KC 26/2018: Huurder huurt sinds 1 april 2010 een woning van de corporatie aan de xx. Het betreft een rijksmonument van 13 woningen in een binnenplaats met twee poortwoningen. Naast de woning ligt de poort die vanaf de xx-sstraat toegang geeft tot de binnenplaats. De poort bestaat uit een ijzeren looppoort dat onderdeel is van het rijksmonument. De poort heeft geen slot. Huurder heeft op 21 november 2018 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie tegen de corporatie. Hij beklagt zich erover dat hij last heeft van de wijze waarop andere huurders, hun bezoek, leveranciers en derden (o.a. bezoekers van de twee coffee-shops aan de xx-sstraat,

die door de binnenplaats lopen) het hek openen en sluiten. Dat levert forse geluidsoverlast op omdat het hek is bevestigd in de (enkelsteens) muur van de woning van huurder. Huurder heeft daarover al vanaf 2015 bij de corporatie geklaagd.

Er zijn op 4 februari 2019 de volgende afspraken gemaakt:

De corporatie zal de voorgestelde werkzaamheden aan de poort uitvoeren voor de zomer van 2019; de corporatie zal de poort openzetten en tot die tijd met een kettingslot vastzetten. Als andere huurders het daar niet mee eens zijn, zal de corporatie buurtbemiddeling inschakelen.

De behandeling wordt tot 1 augustus 2019 **aangehouden**.

3.3 Huurbetaling

KC 08/2018: Huurder is in 2005 door de corporatie benaderd met de vraag of hij wilde kiezen voor het aanbrengen van isolatieglas tegen een huurverhoging van € 13,55 per maand. Huurder heeft daarmee ingestemd. In oktober 2017 kreeg huurder weer een brief van de corporatie met de mededeling dat er onderhoud aan de woning plaatsvindt en dat het enkel glas wordt vervangen door dubbel glas, naar huurder begreep, dit keer zonder huurverhoging. Dit schiet bij huurder in het verkeerde keelgat. Waarom heeft hij dan wel een huurverhoging betaald gedurende 12 jaar? Omdat de corporatie hem geen afdoende antwoord geeft, dient hij via zijn rechtsbijstandverzekeraar een klacht in. Hij vraagt om compensatie op grond van ongerechtvaardigde verrijking aan de zijde van de corporatie.

De corporatie wil de klacht niet behandelen. Het was in 2005 een eigen vrije keuze van huurder om op het voorstel van de corporatie in te gaan. Anno 2017/18 is de situatie rond het toekomst-bestendiger en verduurzamen van woningen veranderd. Er worden nadere afwegingen gemaakt zoals het aanbrengen van dubbelglas zonder huurverhoging. De corporatie leest in de brief van de verzekeraar dat huurder vindt dat de corporatie onrechtmatig handelt (kennelijk doelt de corporatie op de stelling over 'ongerechtvaardigde verrijking'). De corporatie vindt dat zij beleidsmatig juist handelt. Bovendien is de huidige huur van huurder in overeenstemming met de streefhuur voor die woning.

Wat er verder ook van dit verweer is, huurder laat daarna weten zijn **klacht in te trekken**.

KC 12/2018: Huurder huurt sinds april 2011 een woning van de corporatie met een huurprijs die in 2011, maar ook in 2014 onder de huursubsidiegrens lag. Huurder kreeg ontslag in 2014 door sluiting van de Bijenkorf in Arnhem. Door de ontslagvergoeding werd zijn jaarinkomen in 2014 hoger en diens gevolg had hij geen recht meer op huurtoeslag in het jaar 2016. Dat bleek pas in 2018 met een terugvordering door de Belastingdienst over meerdere jaren. Omdat de huurtoeslag verviel werd de huur verhoogd naar een bedrag boven de huursubsidie grens. Daardoor had huurder ook in 2017 en volgende jaren geen recht meer op huurtoeslag, alhoewel zijn inkomen inmiddels wel onder de grens lag. Huurder vond dat niet aanvaardbaar. Hij verzocht om huurprijsverlaging zodat er weer recht op huurtoeslag zou ontstaan. De corporatie heeft dat afgewezen. Deze woning zou inmiddels horen in de vrije sector. Huurder werd geadviseerd om te kijken naar een andere woning met een lagere huurprijs, die wel valt binnen de categorie voor passend toewijzen. Huurder heeft een klacht ingediend op 29 maart 2018 en beroept zich op de uitgangspunten van de Woningwet 2015 en de rol daarbinnen voor de corporaties.

De corporatie is verzocht binnen dertig dagen op de klacht te reageren. Na twee maanden had de corporatie nog niet op de klacht gereageerd. Maar nu bleek dat de corporatie op 30 mei 2018 al rechtstreeks aan huurder had laten weten op het

verzoek tot huurverlaging te willen ingaan, namelijk met ingang van 1 januari 2017 op € 710,68 per maand.

De klacht is ingetrokken.

KC 15/2018: Huurder stuurt een e-mail met de vraag wat de Klachtencommissie voor hem kan doen. De huur is door de huurcommissie verlaagd en hij heeft een advocaat ingeschakeld voor schadevergoeding. Hij beklagt zich er over dat er slecht onderhoud wordt gepleegd en dat de installateur na 14 bezoeken zijn problemen met de cv nog niet heeft opgelost. Na telefonisch contact met huurder wordt de zaak **niet verder in behandeling** genomen.

KC 17/2018: Huurder's begeleider bij Thuiszorg stuurt op 12 juni 2018 een e-mail aan het Secretariaat met de vraag wat de commissie voor huurder kan doen. De huur is afgelopen jaar verlaagd van € 603,00 naar € 500,00 en nu ligt er weer een huurverhogingsaanzegging. Na contact met de begeleider wordt de **klacht niet doorgezet**.

KC 23/2018: Deze huurder klaagt zich er over op 18 september 2018 dat gelijke woningen in zijn straat in huurprijs verschillen met soms € 100,00 per maand verschil. Hij vindt dat de uitleg die de corporatie daarvoor geeft niet duidelijk is en hij vraagt zich af of dit wettelijk wel kan. Uit de klacht blijkt niet wat het belang van huurder in deze is. Bij brief van 22 oktober 2018 reageert de corporatie. De corporatie legt uit dat die verschillen in huurprijzen kunnen worden veroorzaakt door verschillen in voorzieningen in een woning. Of er is bij een nieuwe verhuur een andere huurprijs bepaald. Dat kan ook afhankelijk zijn van het inkomen van een huishouden. Ook kunnen er verschillen ontstaan door de inkomensafhankelijke huurverhogingen, die niet in elke geval gelijk is. Tenslotte wijst de corporatie op haar beleid. Of de klacht ontvankelijk is behoeft door de commissie niet te worden beoordeeld, omdat huurder na de brief van de corporatie niet meer reageert. De klacht wordt **als afgehandeld beschouwd**.

3.4 Mutatiekosten

KC 02/2018: Huurder is verhuisd naar Nijmegen per december 2017. Er is een eindopname gedaan bij oplevering, waaruit een aantal opleveringsgebreken naar voren kwam. Dat zou € 2.390,00 moeten kosten. Huurder is het niet eens met een bedrag van € 1.000,00, omdat dat te hoog zou zijn voor het benodigde werk (verfresten op de stopcontacten, onkruid op de tegels in de tuin, beplanting snoeien).

De corporatie reageert daarop onder overlegging van foto's. In de reactie aan de commissie verwijst de corporatie korthedshalve naar een brief aan huurder van 8 januari 2018, naar aanleiding van een e-mail van huurder van 29 december 2017. Op foto's is inderdaad te zien dat er verfresten op deurschilden zitten en op stopcontacten. Van onkruid op de tegels is nauwelijks sprake. Maar huurder reageert niet meer op de brieven van het secretariaat (4x). Daarom is besloten de klacht **buiten behandeling te laten**.

3.5 Servicekosten

KC 03/2018: De corporatie voelde zich verantwoordelijk voor een flinke storing aan de warmtepomp en de wijze waarop dit door haar c.q. het onderhoudsbedrijf is aangepakt. Maar huurder was het niet eens met het voorstel voor compensatie dat de corporatie deed nav storingen aan de warmtepomp in het cv-systeem over de periode van 25

oktober 2017 - 3 november 2017. Hij vindt dat de storing liep van 23 oktober tot 10 november. Huurder beroept zich op de Warmtewet.

De kwestie is tijdens een mondelinge behandeling besproken. Huurder en de corporatie hebben overeenstemming bereikt over de precieze periode van de storing (25 oktober - 8 november) en het bedrag van de compensatie. **Daarmee is de klacht afgehandeld.** Dit is door de commissie schriftelijk aan huurder en corporatie bevestigd.

3.6 Serviceverlening/communicatie

KC 04/2018: huurder stuurt op 21 februari 2018 een klacht in over de corporatie, die opdracht gegeven zou hebben aan haar installateur om de cv zo af te regelen dat het niet warmer zou worden dan 18 graden. Hij vindt het te koud.

De corporatie reageert erop dat juist op 21 februari 2018 haar installateur huurder niet thuis trof. De installateur geeft bij navraag aan dat de temperatuur van het cv-water steeds op 80 graden is afgeregeld. De monteur is op 9 maart weer langs geweest en constateerde dat huurder een eigen regelsysteem op de radiatoren heeft aangebracht, waardoor de monteur de juiste werking niet kon én mocht beoordelen. Bovendien stelde de monteur vast dat de grote radiator is afgeschermd met lamellen en een brede vensterbank, waardoor de warmte minder goed circuleert. De corporatie stelt vast dat huurder zelf oplossingen heeft voor de door hem gevoelde lage kamertemperatuur. Op dit standpunt heeft huurder niet meer gereageerd, ondanks diverse brieven. Daarom is besloten de klacht **buiten behandeling te laten.**

KC 14/2018: Huurder dient een klacht in omdat hij ontevreden is over de schoonmaak van de centrale ruimtes bij het gehuurde. Huurder vindt ook dat zijn klacht, die eerst bij de corporatie was ingediend, niet serieus wordt genomen en dat hij wordt afgepoeierd. Tegen de tijd dat de klacht bij de commissie in behandeling is en de corporatie zou moeten antwoorden op de klacht, meldt de corporatie dat huurder de huur heeft beëindigd. Daarna bevestigt huurder dat de **klacht wordt ingetrokken.**

3.7 Bejegeningen/ communicatie

KC 19/2018: Huurder heeft onenigheid met de corporatie gehad over de exacte plaats van de erfafscheiding. Huurder had de tuin beplant in aanwijzing van een medewerker van de corporatie, zeven jaar geleden. Nu zou blijken volgens de corporatie dat de grens anders loopt. Huurder legt niet voor of dat standpunt juist is, maar zij zegt dat haar tuin door het verplaatsten van de erfafscheiding met een halve meter geruïneerd is. Waarom moest dat meteen in mei 2018? Had dat niet kunnen wachten tot najaar 2018? Huurder wil dat de corporatie begrijpt dat zij zich onrechtvaardig behandeld voelt.

De corporatie antwoordt op de klacht. Na onderzoek concludeert zij dat de verplaatsing van het hek heel goed in het najaar had gekund. De klacht van huurder is op dat punt gegrond. Daarom biedt de corporatie aan huurder een tuinbon aan van € 150,00. Huurder laat weten dat haar **klacht daarmee is afgedaan.**

KC 27/2018: Huurder heeft een klacht ingediend bij de Klachtencommissie. De klacht zou door huurder bij brief gedateerd 23 januari 2018 zijn ingediend aan het postadres van de commissie. Daarnaast zou huurder een e-mail met dezelfde bijlage op 31 januari 2018 hebben gezonden aan het secretariaat van de commissie. Die klacht heeft het secretariaat van de commissie echter niet bereikt.

Huurder heeft zich vervolgens opnieuw tot de corporatie gewend en tot haar Raad van Commissarissen. De corporatie heeft aan huurder bij brief van 14 februari 2018 geantwoord.

Vervolgens heeft huurder op 28 maart 2018 klacht(en) ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (CGW). Bij uitspraak van 28 september 2018 heeft CGW de klacht(en) niet ontvankelijk verklaard. Wel heeft CGW de aanbeveling gedaan aan de corporatie ervoor te zorgen dat de klacht(en) de Klachtencommissie Woningcorporaties alsnog bereiken en worden behandeld.

De corporatie heeft bij brief van 26 november 2018, binnengekomen op 3 december 2018, het dossier onder de aandacht van de commissie gebracht met verzoek de klachten in behandeling te nemen. De commissie heeft de klachten in behandeling genomen. Op basis van de van de corporatie verkregen informatie (totaal 318 pagina's) heeft de commissie een dossier samengesteld dat voor de klachtbehandeling relevant leek. Aan huurder is gevraagd of deze samenstelling voldoende is. Voorts is huurder uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van de klacht op 21 januari 2019. Bij e-mail van 3 januari 2019 heeft huurder daarop gereageerd:

"Geachte,

Uw schrijven vind ik enig zins merkwaardig. Mijn klachten hebben u nu pas bereikt dus zit er bijna een jaar tussen? Ik heb van de klachtencommissie nooit een reactie gehad daar men mijn klachten niet in behandeling wilde nemen, gezien eerdere beslissing. Daarom Governancecode Commissie, Aedes, ingeschakeld. Die hebben dit onderzocht en de corporatie geadviseerd, zo komt het geheel bij u terecht. Zijn nog niet eens alle klachten, die achteraf zijn ontstaan, meegenomen. Op uw uitnodiging voor maandag 21 januari aanstaande ga ik niet in. Gezien de klachten die ik heb, en die reeds jaren bestaan, wacht ik de bevindingen af. Bevindingen aangaande wat men de corporatie zal adviseren en de hoogte van de vergoeding. Ik heb jaren servicekosten betaald maar geen aanspraak op kunnen maken ondanks feit deze klachten persoonlijk aan de voormalige directeur, xxx, , te hebben voorgelegd bij huisbezoek (november 2010!). Bij dit huisbezoek was een derde aanwezig.

Ik zie uw bericht met bevindingen van de commissie eind van deze maand tegemoet waarna ik in overleg ga.

getekend"

Zoals huurder al aankondigde, is hij op 21 januari 2019 niet ter zitting verschenen. De corporatie heeft haar visie gegeven op de klachten van huurder. De commissie is ambtshalve nagegaan of de klacht van huurder van 23 januari 2018 en de e-mail van 31 januari 2018 niet toch op enigerlei wijze bij haar in de administratie van het secretariaat bekend waren. Uitvoerig onderzoek in archief en e-mailbox hebben daarover niets aan het licht gebracht. Evenmin is er aanleiding om uit te gaan van een foutieve archivering of handelwijze bij het secretariaat. De commissie heeft er geen verklaring voor dat bedoelde klachten niet bij haar bekend zijn geworden. Niettemin lijkt aannemelijk dat de klacht wel door huurder is ingediend bij de commissie. Of er een fout is gemaakt en door wie, kan niet worden achterhaald. De commissie heeft de klachten alsnog met voortvarendheid in behandeling genomen.

In de brief van 23 januari 2018 stelt huurder dat de corporatie in gebreke is gebleven om de volgende redenen:

- (1) Huurder heeft in 2010 diverse klachten besproken met de directeur van de corporatie. Er is destijds of daarna geen actie ondernomen naar aanleiding van de klachten van huurder.
- (2) In augustus 2011 is huurder tegen de intercom gevallen. Deze is pas in 2016 hersteld. Volgens de corporatie moest huurder het herstel in eerste instantie regelen met de verzekering van huurder.

- (3) Huurder heeft geregeld last van ongedierte. Op klachten over ongedierte wordt laat gereageerd. Ook wordt er niet naar de oorzaak gezocht. In het verleden heeft huurder last gehad van zilvervisjes en muizen.
- (4) Ramen die huurder niet kon wassen werden niet door de corporatie gewassen. Na wijziging van de kozijnen (in najaar 2017) zijn er nog opleveringsproblemen.
- (5) Er zou in 2015 een monteur langskomen om alle gebreken te repareren maar de monteur is nooit langs geweest.
- (6) Diverse sloten van brievenbussen en deuren zijn een keer dicht gekit. De corporatie kon dit wel herstellen maar rekende daar € 65,00 voor. Huurder heeft het zelf opgelost voor € 8,00.
- (7) Huurder heeft last gehad van een schutting die door de burens van huurder op het balkon is geplaatst. Huurder had daardoor minder uitzicht en verminderd woongenot. De schutting is inmiddels weg maar de klacht van huurder daarover is door de corporatie niet serieus genomen.
- (8) In de berging ontstaat witte aanslag op een muur.
- (9) Huurder heeft last van overmatig stof en spinnenwebben, afkomstig van het industrieterrein.
- (10) De Klachtencommissie reageert niet op de door huurder ingediende klachten en huurder begrijpt niet waarom zijn klachten eerder ongegrond zijn verklaard.

De Klachtencommissie moet beoordelen of de corporatie zich jegens huurder klachtwaardig heeft gedragen.

Ontvankelijkheid: volgens het Klachtenreglement wordt een klacht alleen in behandeling genomen als de klacht niet te oud is. De commissie hanteert een termijn van één jaar na de gedraging van de corporatie, zoals ook in het Aedes-modelreglement vanaf 1 januari 2019 is opgenomen. De achtergrond van een (verjarings-)termijn is onder meer dat van een huurder een zekere mate van voortvarendheid wordt verlangd en dat niet allerlei oudere kwesties op een later moment toch weer grond voor een klachtenprocedure kunnen opleveren. Op 6 april 2009 heeft de Klachtencommissie op eerdere klachten van huurder tegen de corporatie het advies uitgebracht dat de klachten van huurder toen niet ontvankelijk waren. Dat advies had alleen betrekking op de kwesties die toen speelden. Omdat huurder het daar niet mee eens was, heeft huurder daarna overleg gezocht met de toenmalige bestuurder van de corporatie. Die kwesties acht de Klachtencommissie afgedaan. Voor zover huurder daarover klaagt, vindt de commissie de klacht van huurder niet ontvankelijk. Dat geldt ook voor de kwesties die hiervoor zijn aangeduid onder nummers 2, 3, 6, 7, 8, en 9.

De Klachtencommissie heeft de eerdere klacht van huurder in 2009 niet-ontvankelijk verklaard. Dat is toen afgedaan en kan nu niet meer ter discussie staan.

Hiervoor is ook aangegeven dat de Klachtencommissie de klacht van huurder van januari 2018 niet kende. Nu deze klacht wel bekend is, neemt de commissie deze in behandeling. Het onder 10 gemelde klachtonderdeel is dan ook niet terecht, hoewel de commissie huurder wel nageeft dat het vreemd is dat zijn klacht niet bekend is geworden.

De klachtonderdelen 4 en 5 komen overeen met de klacht van huurder bij e-mail van 2 januari 2018 aan de corporatie. Dit betreft de afwerking van planmatig onderhoud aan de woning, dat in het najaar van 2017 plaatsvond. De corporatie heeft toegelicht dat er toen kozijnen zijn vervangen en dat de kozijnen in de erker van huurders woning zijn vernieuwd. Na de e-mail van 2 januari 2018 heeft de corporatie volgens haar toelichting een groot aantal keren geprobeerd met huurder in contact te komen om een afspraak te plannen. In het dossier bevindt zich inderdaad een groot aantal e-mailberichten

waaruit afgeleid kan worden dat de corporatie contact met huurder zocht, maar dat huurder dat na 2 januari 2018, om welke redenen dan ook, heeft afgehouden. Uiteindelijk heeft huurder op 17 juli 2018 een nadere toelichting gegeven op zijn klacht over de afwerking van het onderhoud in najaar 2017. De corporatie is vervolgens op 24 juli 2018 bij huurder langs geweest. Vervolgens konden er afspraken ingepland worden om alle werkzaamheden te verrichten. Volgens de corporatie is alles door huurder akkoord bevonden op 5 december 2018.

De commissie komt tot de conclusie dat de corporatie hierin geen verwijt valt te maken. De corporatie heeft haar best gedaan om de opleveringskwesties gereed te maken. Van huurder mag verwacht worden dat huurder daar ook alle medewerking aan geeft. De commissie heeft er begrip voor dat huurder, o.a. vanwege gezondheidsproblemen, beperkt was in zijn beschikbaarheid. Maar aan de andere kant verwacht de commissie dan ook dat huurder de corporatie vervolgens welwillend tegemoet treedt. Daarom vindt de commissie de klacht van 2 en 23 januari 2018 op de klachtonderdelen 4 en 5 eigenlijk te vóóeg ingediend omdat huurder de corporatie eerst in de gelegenheid moet stellen op de klacht te reageren, maar de commissie acht de klacht overigens ook ongegrond (zelfs wanneer de actuele stand van zaken wordt meegenomen). De corporatie heeft tijdens de mondelinge behandeling op 21 januari 2019 verklaard dat zij, ook in de toekomst, steeds bereid is op onderhoudsvragen van huurder in te gaan. De commissie heeft geen reden daaraan te twijfelen. De Klachtencommissie verklaart de klacht van huurder deels niet ontvankelijk, deels ongegrond.

3.8 Woningtoewijzing/acceptatie

KC 05/2018: Klager klaagt erover dat de corporatie hem een vergoeding van maximaal één maand huur in rekening brengt vanwege het feit dat hij zich na aanvankelijke acceptatie van een toegewezen woning heeft teruggetrokken. Klager vindt dat niet redelijk. Aan klager werd na 14 jaar inschrijving bij Entree in dezelfde week van 19 februari 2018 toevallig tweemaal een aanbod voor een woning gedaan. Voor de ene woning was hij tweede, voor de andere woning achtste kandidaat. Beide accepteerde hij. Hij werd vervolgens door beide corporaties uitgenodigd voor een bespreking over ondertekening van de huurovereenkomst. Klager interpreteerde de aanbiedingsbrief van de corporatie zó dat hij een herroepingsrecht had tot 1 maart 2018. Op 1 maart liet hij aan de corporatie weten dat hij van de woning afzag omdat hij inmiddels het huurcontract met de ándere corporatie had getekend. Maar volgens de corporatie had klager door ondertekening van het acceptatieformulier de huurovereenkomst al gesloten. Na dit gesprek op 1 maart heeft klager direct die middag verschillende e-mails gezonden aan de corporatie en ook een aan de Klachtencommissie met zijn klacht.

De commissie heeft de klacht van klager op formele gronden **ongegron**d verklaard omdat klager de klacht bij wijze van spreken à la minute indiende zonder de corporatie in de gelegenheid te stellen op een klacht te reageren. Daar is de klachtenregeling niet voor bedoeld en het is in strijd met het klachtenreglement.

Maar de Klachtencommissie heeft wel een aantal overwegingen ten overvloede gegeven.

Allereerst stelt de commissie vast dat klager misschien wel verrast was door het feit dat hij na 14 jaar opeens in dezelfde week twee aanbiedingen kreeg. Maar vervolgens lijkt klager ook op 'twee paarden te hebben gewed' door beide aanbiedingen te accepteren. Dat had klager niet hoeven te doen. Hij had de aanbieding van de corporatie ook kunnen accepteren 'onder voorbehoud' (tenslotte maakte de corporatie ook een

voorbehoud), of hij had kunnen wachten tot 1 maart 2018 (de laatste dag waarop de groepsaanbieding gold) met het insturen van het acceptatieformulier.

Het is niet onbegrijpelijk dat klager dacht dat hij redelijkerwijs nog wel tot en met 1 maart (immers de laatste dag waarop hij ook mocht aanvaarden) op de acceptatie kon terugkomen. Maar klager had dat bij zijn acceptatie kunnen navragen. Daarmee zou de corporatie niet benadeeld zijn, omdat de aanbieding immers aan meerdere kandidaat-huurders was gedaan (in dit geval 5, maar 8 kwam ook wel voor). Zonder nieuwe huurders te hoeven selecteren had het aanbiedingstraject dan zonder vertraging kunnen plaatsvinden. De commissie ziet het dan ook in de risicosfeer van verhuurder liggen dat een traject soms opnieuw moet worden gestart. Een dergelijke leegstanderving behoort niet op een (nota bene kandidaat-)huurder te worden afgewenteld.

Voorts doet zich de vraag voor of er wel, zoals de corporatie stelt in het acceptatieformulier, daadwerkelijk al een huurovereenkomst tot stand is gekomen en, in het bijzonder, wat daarvan dan de inhoud is. Uit de aanbiedingsbrief bleek ten eerste niet wat de ingangsdatum zou zijn, anders dan dat de genoemde datum een datum in het verleden was ('verwacht: 4 januari 2018'). Als er al sprake zou zijn van een volwaardige huurovereenkomst (door aanbod en aanvaarding) dan was nog niet duidelijk wanneer de huur zelf zou ingaan door het ter beschikking stellen en in goede staat opleveren van de woning en de daaraan gekoppelde start van de betalingsverplichting van de huurder. Het zou niet uit te sluiten zijn geweest dat de oplevering later dan 1 maart 2018 zou gaan plaatsvinden. Klager had de woning nog niet bezichtigd. Daarnaast merkt de commissie op dat de algemene voorwaarden nog geen deel konden uitmaken van de overeenkomst omdat die niet tevoren ter hand waren gesteld aan klager.

Of daadwerkelijk al een huurovereenkomst tot stand is gekomen lijkt des te onaannemelijker omdat de corporatie zelf nog een tweetal voorbehouden had gemaakt. Ten eerste was klager niet de kandidaat op de eerste plaats. Een ander had dus voorrang. Of die voorrang zich zou realiseren was aan klager onbekend. Hij moest maar afwachten. Ten tweede maakte de corporatie een voorbehoud m.b.t. een verhuurdersverklaring over het woonverleden van huurder. En er was nog een derde voorbehoud ten tijde van het inzenden van het acceptatieformulier: de corporatie moest klager als kandidaat-huurder nog goedkeuren op basis van de aan te leveren gegevens omtrent passend toewijzen (gezinssamenstelling en inkomen). Wanneer de corporatie de aanbieding doet onder minstens een drietal voorbehouden, kan redelijkerwijs niet gesproken worden van een onherroepelijke aanvaarding en dus binding van de kandidaat-huurder aan een af te sluiten huurovereenkomst. Wellicht is door de corporatie bedoeld dat er sprake is van een vóór-overeenkomst, waaruit de kandidaat-huurder na acceptatie zich niet zonder meer zonder vergoeding (van maximaal één maandhuur) kan terugtrekken, maar als de corporatie dat bedoeld heeft, had zij dat anders moeten formuleren in het acceptatieformulier.

Tenslotte acht de commissie het onredelijk dat de hoogte van het door de kandidaat-huurder te betalen vergoeding ook wordt bepaald door de vraag of de corporatie de woning alsnog snel kon verhuren.

Daarom beveelt de Klachtencommissie de corporatie aan om de constructie van acceptatieformulier en tot stand komen van een huurovereenkomst te heroverwegen.

KC 10/2018: Huurder heeft op 28 maart 2018 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie. De klacht komt er kort weergegeven op neer dat huurder in juli 2015 met een urgentieverklaring reageerde op vrijkomende woningen. Binnen één

week tijd kreeg zij van de corporatie twee verschillende woningen aangeboden, zo dat zij kon kiezen. Huurder stelt dat de corporatie haar die keuze ook nadrukkelijk heeft gegeven. Later werd de aanbieding voor de tweede woning ingetrokken en werd huurder naar haar gevoel onder druk gezet om de eerste woning te accepteren. Dat heeft zij gedaan. Vervolgens wilde huurder met de corporatie in gesprek waarom de tweede woning werd teruggetrokken. Dat gesprek werd volgens huurder afgehouden en dat vindt zij niet klantvriendelijk of fair. Dit speelde voor haar weer op in najaar 2017. Huurder schreef daar een brief over aan de corporatie op 28 december 2017.

Dat resulteerde in een gesprek met de corporatie op 12 februari 2018. Het verslag van dat gesprek was volgens huurder een onjuiste weergave van wat er is gebeurd. Weliswaar heeft de corporatie haar excuses aangeboden voor het feit dat er destijds geen gesprek heeft plaatsgevonden maar niet voor de miscommunicatie en hoe dit destijds is afgehandeld. Ook vindt huurder dat de corporatie haar onvoldoende compenseert voor de fouten die zij destijds heeft gemaakt.

Na indiening van de klacht zou een mondelinge behandeling worden gepland. Maar dit is opgeschort omdat huurder en de corporatie weer op 29 mei 2018 met elkaar in gesprek zouden gaan. Dat gesprek vond geen doorgang omdat huurder als voorwaarde voor dat gesprek stelde dat de corporatie haar financieel zou compenseren. De corporatie vond het niet terecht om een dergelijke voorwaarde vooraf te stellen. Vanwege verhinderingen kon de mondelinge behandeling pas op 1 oktober 2018 plaatsvinden. Huurder vroeg op die zitting aan de commissie om een advies.

Op 11 oktober 2018 heeft huurder laten weten alsnog met de corporatie in gesprek te willen gaan. Een beslissing over wel of geen advies is daarom aangehouden tot 1 december 2018. Huurder heeft op 7 december 2018 aan de commissie laten weten dat het gesprek heeft plaatsgevonden op 29 november 2018. Zij vond het een respectvol gesprek, maar zij was het niet eens met de corporatie. Zij vraagt daarom om een advies en om toekenning van een verhuiskostenvergoeding zodat zij, in de toekomst, nog een keer kan verhuizen.

Op grond van het klachtenreglement dat voor de commissie leidraad is bij haar advisering, moet een klacht worden ingediend binnen zestig dagen na de gedraging waarover de klacht gaat. Die termijn neemt de commissie in het algemeen niet al te nauw als blijkt dat huurder op zijn minst een signaal heeft afgegeven. De commissie kijkt daarbij ook met een schuin oog naar de termijnen die in de Aedes-modelreglementen worden gehanteerd. In het algemeen geldt dat een tijdsverloop van meer dan een jaar te lang is. In dit geval heeft huurder weliswaar na juli 2015 gevraagd om een gesprek, maar van een klacht was daarbij nog geen sprake. Het heeft bijna 2½ jaar geduurd alvorens huurder daadwerkelijk (op 28 december 2017 bij de corporatie) een klacht indiende. Dat vindt de commissie te lang. Huurder had veel eerder aan de bel moeten trekken. Huurder vertelde wel dat zij in de tussentijd last had van depressies en dat zij begeleid wordt door RIBW. Maar in deze omstandigheden ziet de commissie geen 'verschoonbare termijnoverschrijding'. Dit betekent dat de klacht van huurder niet-ontvankelijk is wegens overschrijding van de redelijke termijn nadat de gedraging van de corporatie zich voordeed.

Niettemin heeft de commissie ook inhoudelijk nog gekeken naar de klacht. De commissie vindt het niet zorgvuldig van de corporatie om bij een aanbieding van twee woningen tegelijk aan een urgent woningzoekende één van beide aanbiedingen terug te trekken onder het mom dat een urgent woningzoekende nu eenmaal geen keuze heeft. Tussen huurder en de corporatie als verhuurder geldt in dit geval ook de basisregel uit het burgerlijk recht dat een aanbod (voor een huurovereenkomst) blijft staan gedurende de termijn die voor de aanvaarding is gegeven. Alleen wanneer er sprake zou zijn van een kennelijke fout, mag een verhuurder een tweede aanbod

intrekken. Dat er sprake was van een kennelijke fout is niet gesteld of gebleken. Huurder had dus kunnen verlangen van de corporatie om haar aanbod gestand te doen.

Maar omdat huurder vervolgens de eerste woning heeft geaccepteerd, heeft zij daarmee ook (op zijn minst impliciet) het aanbod van de tweede woning afgewezen. Zij heeft dus niet verlangd om het aanbod gestand te doen. Dat huurder daarbij onder (ontoelaatbare) druk zou zijn gezet door de corporatie heeft zij wel geprobeerd te onderbouwen maar de commissie vindt dat niet overtuigend.

Voor de commissie is doorslaggevend dat huurder gebruik heeft kunnen maken van haar urgentie en dat zij daarmee een passende woning heeft kunnen huren.

Verder vindt de commissie dat de corporatie zich jegens huurder zorgvuldig en respectvol heeft opgesteld door na december 2017 verschillende gesprekken met haar aan te gaan en daarmee steeds weer opnieuw te willen uitleggen wat de positie van de corporatie was en is. De corporatie heeft bovendien excuses aangeboden. Maar de corporatie voelde zich niet gehouden tot (financiële) compensatie omdat het ook bij een ander verloop in 2015 (wanneer kort na juli 2015 wél een gesprek zou hebben plaatsgevonden) niet tot een andere uitkomst zou hebben geleid. In wat de commissie hiervoor heeft overwogen ligt besloten dat de commissie ook **niet van oordeel was dat het afwijzen van financiële compensatie onredelijk is geweest.**

3.9 Woonruimteverdeling

KC 01/2018: Klager klaagt zich erover op 4 januari 2018 dat zij ten onrechte is gepasseerd bij de aanbidding van een woning waar zij op had gereageerd. Volgens Entree zou zij, nadat twee andere kandidaten waren afgefallen, de eerste kandidaat zijn voor deze woning in Arnhem op grond van een meettijd vanaf 2 augustus 1999. Zij was toen 16 jaar oud. Maar de meettijd is bij verificatie van de aanbidding door de corporatie gewijzigd naar 9 november 2001, toen zij meerderjarig werd. Ten onrechte zegt klager dat er opgewekte verwachtingen zijn voor haar registratieduur. Per december 2017 zou klager 'op straat' staan.

De corporatie vindt echter dat zij de taak heeft de inschrijvingsduur te controleren. Er is in 1999 blijkbaar een fout gemaakt omdat als voorwaarde voor inschrijving geldt dat een kandidaat 18 jaar oud moet zijn. Volgens de corporatie is er geen aanleiding om van het systeem van woonruimteverdeling af te wijken. Het aanbod van de woning is ingetrokken.

Na de reactie van de corporatie, die overigens erg lang op zich liet wachten omdat deze intern was blijven liggen, heeft klager ondanks herhaald verzoek niet meer gereageerd op brieven van het secretariaat. Daarom is besloten de klacht **buiten behandeling te laten.**