

Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o.

JAARVERSLAG 2019



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.....	6
1.4 Samenstelling Klachtencommissie.....	7
1.5 Signaleringen: vindbaarheid.....	7
2. <u>Cijfermatige deel</u>	8
2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2019.....	8
2.2 Klachtenoverzicht 2019 per corporatie.....	9
2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp	10
3. <u>Samenvattingen adviezen</u>	10
3.1 Onderhoud.....	10
3.2 Overlast.....	13
3.3 Service /communicatie.....	14

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. over het jaar 2019.

De commissie ziet een golfbeweging in het aantal klachten dat wordt ingediend. We hebben daar geen verklaring voor.

In december 2018 is de plaats waar het secretariaat van de commissie werd gevoerd gewijzigd. Daarmee kwam er ook een nieuwe secretaris en een iets andere (tijdelijke) invulling van de functie. Prioriteit lag na januari 2019 in het continueren van de werkzaamheden van commissie en secretariaat. Vervolgens is er met de corporaties overleg opgestart over evaluatie en vernieuwing van de commissie en haar secretariaat. Dat overleg liep door naar 2020 en werd vervolgens gehinderd door de corona-pandemie.

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 Arnhem e.o.

Wageningen/ Arnhem, 13 juli 2020

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.

Art 4 lid 5 Uhw luidt sindsdien: *“Indien de verhuurder een door de huurder bij hem schriftelijk ingediende klacht over de gedraging van de verhuurder in het kader van de door de verhuurder op basis van de tussen partijen geldende huurovereenkomst aan de huurder geleverde producten en verrichte diensten van de huurder niet binnen een redelijke termijn na indiening van die klacht inhoudelijk heeft behandeld dan wel indien de huurder niet instemt met de beoordeling van die klacht door de verhuurder, kan de huurder tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen in het geschil dat voortvloeit uit die klacht. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder, wordt aangemerkt als een gedraging van die verhuurder. Onder een gedraging wordt niet verstaan een gedraging ten aanzien van het toe- en afwijzen van een woonruimte, een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen”.*

In de Memorie van Toelichting bij de wijziging van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte 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.

In 2019 heeft de landelijke Huurcommissie in het totaal over de elf provincies 413 klachten over gedragingen van verhuurders in behandeling genomen. In het jaarverslag 2019 van de Huurcommissie is over de aard en afhandeling van deze klachten niets te vinden. Er is geen zicht op of (sommige van) deze klachten ook betrekking hebben gehad op een van de corporaties die zijn aangesloten bij de Regionale klachtenregeling Arnhem e.o.

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 corporaties die deelnemen aan de Klachtenregeling Woningcorporaties Arnhem e.o. zijn van mening dat de huidige regionale klachtenprocedure als laagdrempelige, regionale en onafhankelijke externe geschillenregeling meerwaarde houdt.

Het is de commissie niet ambtshalve gebleken dat een huurder, die eerder een klacht via deze commissie heeft laten lopen, zich daarna heeft gewend tot de Huurcommissie. Zowel de ontvankelijkheid als het toetsingskader voor de behandeling bij de Huurcommissie wijkt af van toetsing in de onderhavige klachtenregeling.

In de praktijk is behoefte gebleken aan aanpassing van het reglement. Het reglement is per 1 januari 2019 gewijzigd in overeenstemming met het voorgeschreven modelreglement van Aedes.

De Klachtencommissie behandelt klachten voor ongeveer 56.000 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:	24.769
Stichting Volkshuisvesting:	14.150
Woningstichting Portaal:	5.070
Plavei (vh Laris Wonen en Diensten):	4.015
Baston Wonen:	4.000
Woonservice IJsselland:	2.044
Woonstichting Valburg:	1.225
Woningstichting Heteren:	969
	+-----
Totaal	56.242

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

De Klachtencommissie is uitsluitend werkzaam voor toegelaten instellingen.

De corporaties Woonservice IJsselland en Plavei hebben besloten om zich per 1 januari 2020 aan te sluiten bij de Geschillencommissie Oost Gelderland. De commissie verwacht niet hierdoor een significant minder aantal klachten te zullen moeten behandelen. In 2019 werden van huurders van deze corporaties geen klachten ontvangen.

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, als de corporatie nog niet van de klacht op de hoogte was of er niet eerder op heeft gereageerd. (deze officiële termijn is toch ook het uitgangspunt als corporatie al wèl op de hoogte was van de klacht en daar ook al op gereageerd heeft? Of bedoel je te zeggen dat de termijn dan korter kan zijn.) De commissie streeft er naar om de tijd tussen binnenkomst van een klacht en mondelinge behandeling te bekorten of: zo kort mogelijk te laten zijn. Er kan uit oogpunt van snellere afhandeling reden zijn om aan de corporatie te vragen op een kortere termijn te reageren. 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. Wanneer het meteen al duidelijk is dat er geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, kan er meteen worden geagendeerd. Klager en corporatie worden uitgenodigd om hun standpunt mondeling toe te lichten.

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 of wanneer een klacht op verzoek van huurder of een corporatie bijzondere spoed vereist.

De Klachtencommissie brengt haar advies formeel uit aan de bestuurder/directie van de desbetreffende corporatie. In de praktijk wordt het toegezonden aan degene die daarvoor door de bestuurder gemandateerd is. 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 dán 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 schriftelijk ingediend

- via het klachtenformulier te vinden op de website van de Klachtencommissie: www.klachtencommissiearnhem.nl of
- via Postbus 72 Arnhem of
- per e-mail aan het e-mailadres secretariaat@klachtencommissiearnhem.nl;
- Het telefoonnummer van het secretariaat is 085 – 130 59 23.

Het secretariaat van de Klachtencommissie was ondergebracht bij een advocatenkantoor in Arnhem. Toen de banden met dat kantoor eindigden, is het secretariaat gedurende een overgangperiode tot april 2019 tijdelijk verbonden aan een advocatenkantoor te Ede en vanaf die datum aan het secretariaatskantoor te Heteren, waar de ambtelijk secretaris van de commissie aan verbonden is.

1.4 Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit drie leden en een plaatsvervangend lid, dat 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 twee leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.

De Klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

voorzitter:	dhr. mr. J.W. Koekebakker
plv. lid/ plv. 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. E.J. van Wilsem

1.5 Signaleringen: bekendmakingen

In het jaarverslag 2018 is een aantal opmerkingen gemaakt over de 'vindbaarheid' van de klachtenprocedure op de website van de verschillende corporaties.

De commissie hecht eraan 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 ook in 2019 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. 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.

In het verslagjaar heeft de commissie tweemaal overleg gevoerd met de contactpersonen van de deelnemende corporaties. De commissie heeft geen georganiseerd overleg gehad met de Huurders(belangen)vereniging(en).

2. Cijfermatige deel

2.1. Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2019

In 2019 zijn er in totaal 14 nieuwe klachten binnengekomen, tegenover 27 in 2018. Er is sprake van een forse daling van het aantal klachten in 2019. Er is geen oorzaak aan te wijzen. In 2020 lijkt het aantal weer wat hoger te worden (stand per 30 juni 2020: 12).

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen, behandelde en afgedane klachten in 2019.

Klachten behandeld in 2019:	
Binnengekomen in 2019	14
Meegenomen van voorgaand jaar (2018)	5
Totaal	19
Vóór zitting afgehandeld:	
Niet in behandeling genomen	1
Overeenstemming n.a.v. reactie corporatie	2
Ingetrokken	0
Niets vernomen van klager	0
Totaal	3
Tijdens of na zitting afgehandeld:	
Tijdens of na zitting overeenstemming	6
Advies gegrond	1
Advies ongegrond	2
Advies deels niet-ontvankelijk, deels ongegrond	1
Advies deels gegrond	2
Op 1-1-2020 nog niet afgehandeld > 2020	4
Totaal	12
Totaal	19

2.2 Klachtenoverzicht 2019 per corporatie

Hieronder treft u aan een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst naar corporatie, over het jaar 2019.

2019								Totaal
	VHV	Vivare	Portaal	Valburg	IJssel-land	Plavei	Heteren Wonen	
Binnengekomen in 2019	8	6						14
Meegenomen van 2018	2	1	2					5
totaal	10	7	2					19
Niet in behandeling	1							1
Niets meer van klager vernomen								
Overeenstemming voor, tijdens of na zitting	5	2	1					8
Advies: gegrond	1		1					2
Advies: ongegrond	1	1						2
Advies: deels gegrond	1	1						2
Deels niet ontvankelijk, deels ongegrond	1							1
totaal	9	4	2					16
Wel op zitting geweest, maar aangehouden of op 1-1-2020 nog niet afgehandeld		3						3
totaal		3						3
totaal								19

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 2018 en 2019.

Onderwerp*	2019	2018
Bejegening/ communicatie		3
Huurbetaling		0
Mutatiekosten		0
Onderhoud	9	13
Overlast	3	8
Afrekening servicekosten		2
Woningtoewijzing		0
Serviceverlening/ communicatie	2	0
Diversen		1
Totaal	14	27

* 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

In het verslagjaar zijn 5 klachten uit 2018 afgehandeld en tot aan de datum van totstandkoming van dit jaarverslag in 2020 zijn 13 van de 14 klachten uit 2019 afgehandeld. Hieronder worden de 18 (5 + 13) klachten beschreven.

3.1 Onderhoud

KC 13/2018 Huurster klaagt over lekkages, die steeds weer terugkeren in een van de slaapkamers. Zij heeft schade die de inboedelverzekeraar wel een aantal keren heeft vergoed, maar nu niet meer. Huurster onderbouwt de verschillende lekkages, maar de corporatie kan in haar onderhoudssysteem niet verder terugkijken dan oktober 2017. Er worden tijdens de mondelinge behandeling afspraken gemaakt over nader onderzoek en een voorstel voor schadevergoeding. Niettemin heeft de commissie de klacht voor een tweede keer moeten agenderen omdat men er niet uitkwam. De commissie is van mening dat het aan de corporatie is om te bewijzen (tegenover de aannemelijke onderbouwing door huurster) dat de verschillende lekkages niet dezelfde oorzaak hebben gehad. De corporatie is daar niet in geslaagd. De commissie gaat er daarom vanuit dat het verminderd woongenot in elk geval gedurende een substantieel deel van de periodes steeds dezelfde oorzaak had. De commissie beoordeelt het verminderd woongenot aan de hand van de criteria die de Huurcommissie hanteert, een lekkage in de B-categorie met een huurvermindering van maximaal 30%. Gelet op de duur en omvang zou dat op een vermindering van € 870,00 à € 1.300,00 neerkomen. Daarom acht de commissie het voorstel van de corporatie om €1.000,00 te vergoeden, marginaal toetsend, redelijk. De klacht is gegrond.

KC 25/2018 Huurster klaagde over lekkages. De corporatie was aanvankelijk niet bereid tot vergoeding, maar na een mondelinge behandeling is op 26 maart 2019 overeenstemming bereikt over een vergoeding van € 500,00 incl. waskosten.

KC 27/2018. Huurder klaagt over de afwerking van de woning na renovatie. Daarnaast klaagt huurder erover dat de Klachtencommissie niet reageert op eerder ingediende klachten. Het tweede deel van de klacht gaat terug op renovatie in 2009, waarover de commissie huurder niet ontvankelijk heeft verklaard. Die klachtonderdelen zijn eerder definitief afgedaan.

Volgens het klachtenreglement wordt een klacht alleen in behandeling genomen als deze niet te oud is. De commissie heeft die termijn opgerekt naar één jaar na de gedraging van de corporatie, een termijn die inmiddels ook gevolgd wordt in het reglement dat per 1 januari 2019 van kracht is.

Andere klachten van deze huurder zijn ongegrond verklaard, enerzijds omdat huurder deze te vroeg had ingediend anderzijds omdat huurder zelf niet bereikbaar bleek voor redelijk overleg. Uiteindelijk zijn de klachten in goed overleg opgelost.

Bijzonder was nog dat huurder de klacht zegt te hebben ingediend in januari 2018 maar dat het secretariaat de klacht pas in december 2018 na een uitspraak van de Aedes Governancecode Commissie ontving.

KC 02/2019 Huurster klaagt over een scheur in de vloerplaat van het balkon van de bovenbuurman en los metselwerk. Ter zitting worden afspraken gemaakt over herstel, en planmatig onderhoud. De corporatie neemt de angst van huurster weg door een uitdrukkelijke toezegging te doen dat er geen gevaarlijke situatie is.

KC 03/2019 Huurder heeft (over)last van tikkende geluiden uit de bovenwoning. Hij kan het niet thuisbrengen. De corporatie laat het volgens huurder over zijn kant gaan. Buurman weigert mee te werken aan onderzoek. De corporatie dwingt de buurman tot destructief onderzoek. Uiteindelijk blijkt de oorzaak te liggen in te strak gestelde leidingen. In opdracht van de corporatie wordt dat verholpen. De klacht, die blijkaar wel gegrond was, is daarmee opgelost.

KC 04/2019 Huurster huurt een winkel-woonhuis waarin zij een kapsalon exploiteert. Bij onderzoek naar een lekkage in de schoorsteen van de naastgelegen woning is een asbestverdenking naar boven gekomen. Daardoor heeft de corporatie ervoor gekozen als dringend noodzakelijke reparatie de cv te verplaatsen naar de tweede etage. Huurster klaagt na twee jaar over extra hoog gasverbruik. Zij kan beneden in de kapsalon geen of maar met moeite warm water tappen. Zij vraagt om een oplossing en een compensatie voor hoger gasverbruik. De corporatie nam haar verantwoordelijkheid door een zuinige HR-ketel te plaatsen, nieuwe radiatoren, dubbel glas tegen huurverhoging, een extra geiser in de kapsalon en een klokthermostaat. Daarnaast bood de corporatie een financiële compensatie van € 300,00. De commissie vindt de oplossingen die de corporatie heeft getroffen passend, ook omdat huurster niet heeft kunnen aantonen dat het hogere gasverbruik alleen of grotendeels toe te rekenen was aan verplaatsing van de cv. Naar verwachting zal het gasverbruik komende jaren zelfs dalen. De klacht is ongegrond.

KC 06/2019. Huurder is begaan met het bijzondere karakter van het blokje van 5 twee-onder-een-kap woningen uit 1920 waar zijn woning deel van uitmaakt. Hij woont er al 44 jaar. Huurder vindt dat er toezeggingen gedaan zijn over onderhoud en verbeteringen en dakisolatie. Hij wil meedenken over het toekomstig planmatig onderhoud. De corporatie ziet het belang van deze woningen die ook zijn aangemerkt als cultureel erfgoed, maar niet als beschermd stads- of dorpsgezicht. De woning wordt in goede staat van onderhoud gehouden. Er is geen achterstallig onderhoud. Beslissingen over renovatie of sloop en vervangende nieuwbouw worden nu nog niet genomen. Huurder heeft geen récht op inspraak of meebeslissen. Dat loopt via de huurdersbelangenvereniging en de Overlegwet huurders - verhuurders. De corporatie is niet bereid ingrijpende aanpassingen aan de woning te doen (toilet boven in verband met leeftijd huurder). Als huurder dat wil, zal hij dat zelf moeten betalen of via de WMO. Huurder heeft eenvoudiger oplossingen van de hand gewezen.

De commissie is van oordeel dat de corporatie huurder voldoende heeft geïnformeerd over de (onzekere) toekomst van deze woning. Terecht verwees de corporatie huurder naar een huurdersbelangenvereniging. Voor wat betreft het treffen van isolerende maatregelen vindt de commissie het standpunt van verhuurder (we moeten eerst weten wat we met deze woningen aan willen) te billijken. Er is geen reden nu, in afwachting van besluitvorming, verdergaande maatregelen af te dwingen. Als huurder aanpassingen wil realiseren, kan hij gebruik maken van de zav-regeling. Als huurder de eenvoudiger oplossing, die de corporatie heeft aangedragen niet wil, komt niet meer voor rekening van de corporatie. De corporatie hoeft niet mee te werken.

KC 08/2019 Huurster huurt een woning vanaf februari 2019. Bij aanvang huur blijkt de woning nog lang niet bewoonbaar te kunnen worden opgeleverd. De herstelwerkzaamheden duren nog enkele maanden. De behandeling door de commissie wordt even aangehouden. Na rappels door de secretaris bereiken huurster en verhuurder overeenstemming over een compensatie voor gedeerd woongenot ter hoogte van drie maanden huur. De kwestie is daarmee opgelost.

KC 10/2019. Huurster klaagt over het verloop van de renovatie, die meer is gaan omvatten dan de lichte renovatie. Daarom wil zij een tegemoetkoming c.q. compensatie van € 6.000,00. Alle huurders van het blok waar huurster woont kozen voor een lichte renovatie met gevel, dak en vloerisolatie. Er was een sociaal plan van toepassing. Het werk is gestart na 6 september 2019 en afgerond eind oktober 2019. Huurster gaf aan dat de renovatie veel ingrijpender bleek dan verwacht omdat de hele voor-en achtergevel eruit ging. Huurster kon vanwege persoonlijke omstandigheden gebruik maken van een gemeubileerde logeerkamer. De klacht is lopende de renovatie met voorrang behandeld zodat huurster en verhuurder wisten waar zij aan toe waren. Op de klacht van 18 september 2019 kon na twee mondelinge behandelingen op 21 november 2019 een advies worden verstrekt. Volgens de corporatie had huurster kunnen kiezen voor sloop en vervangende nieuwbouw of verhuizing, in welk geval een tegemoetkoming zou zijn toegekend van € 5.910,00. Dat was hier niet aan de orde. Huurster zal dringende werkzaamheden moeten dulden. Dat brengt overlast met zich mee. Wanneer het verminderd huurgenot het gevolg is van gebreken, kan dat leiden tot huurvermindering. De renovatie zelf is niet aan te merken als een gebrek. Voor aanvang van de renovatie waren er geen gebreken. Afhankelijk van de aard van de renovatie kan een huurder aanspraak maken op een in de wet geregelde verhuiskostenvergoeding van afgerond € 6.000,00. Daar doelt huurster kennelijk op. Maar in dit geval verzet de aard van de renovatie zich daar tegen. Anderzijds wil dat nog niet zeggen dat er in het geheel geen compensatie zou moeten worden betaald. De corporatie bood compensatie aan in de vorm van het niet-doorvoeren van een huurverhoging, twv afgerond € 35,00 per maand en hulp bij het verplaatsen van inboedel. Dat is naar de mening van de commissie billijk. Er was ook schade aan inboedel, waar huurster geen rekening mee had behoeven te houden. De commissie begroot deze op een lumpsum van € 500,00.

KC 11/2019. Huurster had gevraagd om verbetering van de toiletruimte die via de berging uitkomt in de keuken in een 130 jaar oude woning. De corporatie deed een voorstel waarbij huurster 25% moest bijdragen. Ter zitting bleek er sprake van een misverstand omdat huurster alleen isolatie wilde en geen verbetering. Daarover zijn afspraken gemaakt.

KC 12/2019 Huurster dient een klacht in over dezelfde kwestie als haar buurvrouw (KC 10/2019), maar de klacht is nog niet bij de corporatie neergelegd. Huurster meent dat de mondelinge behandeling in de zaak van haar buurvrouw ook gebruikt kan worden voor haar klacht. De commissie staat dat niet toe. De klacht wordt teruggelegd bij de corporatie. De klacht wordt vooralsnog niet verder in behandeling genomen. Nadien heeft huurster de klacht niet opnieuw bij de commissie ingediend.

KC14/2019 Huurster woont sinds augustus in de huurwoning. Zij klaagt over de uitvoering van douche/ badkamer, waar geen douchewand is te plaatsten, Water loopt nu langs de sponning de slaapkamer in. Daardoor gaat schade ontstaan aan het laminaat. Hangende de voorbereiding van de klacht wordt tussen huurster en de corporatie overeenstemming bereikt en zijn de werkzaamheden naar tevredenheid verricht.

3.2 Overlast

KC 26/2018. Huurder bewoont een monumentenwoning aan een hofje. Hij heeft erg last van een stalen hek, onderdeel van het monument, waarvan de hengels in zijn muur zijn bevestigd. Na werkzaamheden die onvoldoende verbetering opleverden heeft huurder het hek in een openstand vastgezet met een hangslot. Op de zitting worden afspraken gemaakt over het vervolg van de werkzaamheden en het vastzetten van het hek door de corporatie zolang de werkzaamheden niet zijn afgerond. Deze kwestie is uiteindelijk opgelost met andere constructie van ophanging van het hek, en kon daarmee als afgehandeld worden beschouwd? Daarnaast wordt buurtbemiddeling ingezet tussen huurder en andere huurders van het hofje.

KC 01/2019 Huurder ervaart overlast van een bovenbuurvrouw door tikkende geluiden, m.n. 's nachts. De buurvrouw klaagt over een dreigende houding. Er lijkt een impasse te ontstaan. Tijdens de mondelinge behandeling wordt uitvoerig aandacht besteed aan de wederzijdse verwachtingen over communicatie en begrip. Er worden afspraken gemaakt over 'allebei een stap terug, emotie los laten' en voorts buurtbemiddeling, een logboek en het beluisteren van geluidsfragmenten. Uiteindelijk heeft huurder na enige tijd een andere woning gevonden.

KC 07/2019 Huurder, die een appartement huurt in een seniorencomplex, ervaart overlast van zijn buurvrouw, die vaak 's nachts geluiden veroorzaakt in haar keuken, die is gelegen naast de slaapkamer van huurder. Het is bij herhaling gemeld. De buurvrouw wilde niet meewerken aan buurtbemiddeling. Huurder vindt dat de corporatie meer moet doen. De corporatie wijt het probleem meer aan burenruzie en zag daar voor zichzelf geen taak in en schreef het dossier te sluiten. Huurder vraagt opnieuw om buurtbemiddeling. Ook de technische kant van het gebouw vraagt om nader onderzoek. De commissie vindt ook dat de corporatie zich niet zo vrijblijvend kan opstellen. Er worden ter zitting afspraken gemaakt over buurtbemiddeling die door de corporatie wordt gefaciliteerd en over een onderzoek naar het plaatsen van een voorzetwand. Nadien bericht de corporatie dat er een voorzetwand wordt geplaatst en dat de keuken wordt gerenoveerd. De buurvrouw weigert wederom mee te werken aan buurtbemiddeling.

KC 13/2019. Huurster huurt vanaf eind 2016 een nieuwgebouwde woning. Zij klaagt er over dat de tuin veel kleiner is uitgevallen dan uit de eerste brochure zou blijken. Daarnaast heeft huurster last van zwerfvuil, spelende kinderen en inkijk in de iets lager gelegen woonkamer vanaf het voetgangerspad. Zij zou graag willen dat de groenstrook wordt doorgetrokken. De corporatie heeft geen zeggenschap over de groenstrook omdat die op gemeentegrond ligt. Overlast van spelende kinderen (tot dan toe niet geconstateerd) kan bij de wijkbeheerder worden gemeld. De erfafscheiding is op 1.80 meter volgens bouwbesluit. De tuin is gelijk aan de situatie die huurster kon zien bij het aangaan van de huurovereenkomst. De commissie beoordeelt dat de afmeting van de tuinen weliswaar kleiner is dan in de brochure, maar door de latere inrichting, die al te zien was bij aanvang huur, wist huurster toch wat zij ging huren. Bovendien heeft zij drie jaar gewacht na aanvang huur en is een beroep op dwaling verjaard. Dat geldt ook voor de erker met de inkijk vanaf het pad. De aangelegde groenvoorziening geeft voldoende afstand, maar de commissie zou het inderdaad beter vinden wanneer een strook van de groenvoorziening wordt doorgetrokken. Daar geeft de commissie dan ook een aanbeveling richting gemeente op aan de corporatie én huurster samen. Wat de

erfafscheiding betreft overweegt de commissie dat de corporatie niet gehouden is om deze zodanig over de hele breedte aan te brengen dat er geen inkijk meer mogelijk is. Huurster kan het eenvoudig zelf verbeteren. Dat geldt ook voor maatregelen om inkijk te weren. Huurster kan zelf zorgen voor zonne- of lichtwering. De klachten zijn ongegrond.

3.3 Serviceverlening/communicatie

KC 24/2018 Huurster dient een zelfde klacht in als een jaar eerder over de vervanging van de cv-ketel. Zij is ontevreden over de wijze waarop zij over die vervanging is geïnformeerd. Bovendien wil zij precies weten wie in het verleden, tot 18 jaar eerder, de rookgasafvoer en de warmte-terugwin-installatie, de cv, de radiatoren en de luchtkanalen heeft geïnstalleerd. Er is namelijk bij haar het vermoeden dat de rookgasafvoeren in het verleden onvoldoende onderhouden zouden zijn. Over de periode dat die informatie ontbreekt vraagt zij huurvermindering. De corporatie meent dat zij voldoende heeft geïnformeerd in het complex van 120 woningen waarvan zij er 97 verhuurt. De cv-ketels en WTW-units dateren van 18 jaar geleden. De radiatoren, RGA's en luchtkanalen van 31 jaar geleden. Er is altijd onderhoud gepleegd. Huurster heeft er geen belang bij om zo gedetailleerde antwoorden te krijgen, zoals zij vraagt. Dat is niet nodig om te kunnen beoordelen of de cv-vervanging niet moet plaatsvinden. De commissie vindt dat huurster deels veel te vroeg is met haar klachten omdat zij die niet eerst bij haar verhuurder heeft neergelegd. Als huurster zich, in essentie, niet serieus genomen voelt door een diep geworteld wantrouwen, wil dat niet zeggen dat de corporatie klachtwaardig heeft gehandeld. Het was niet terecht dat huurster van de corporatie verlangde 'binnen tien dagen' te reageren. Dat was in dit geval geen redelijke termijn nu ook van de zijde van huurster de redelijkheid inmiddels ver te zoeken was. Bovendien was huurster op een informatieavond over het complex afwezig. Zij beschikte wel over de informatie van de VvE-vergadering. Zij was dus voldoende op de hoogte of had daarvoor voldoende gelegenheid. Van achterstallig onderhoud aan de RGA's en luchtkanalen is niet gebleken. Huurster heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij een verhoogd risico op gezondheidsklachten had. De klachten waren ongegrond.

KC 05/2019 Huurster huurt een benedenwoning. Haar keukendeur komt uit op een terras dat niet officieel tot het gehuurde behoort, maar dat werd afgeschermd met schuttingen. Bij de herinrichting van de groenvoorzieningen rond de woningen verviel het terras en werd een tegelpad aangelegd. Huurster wil dat de schuttingen worden teruggeplaatst. Volgens de commissie was het terras als onderdeel van de groenvoorzieningen geen privé buitenruimte. Er was sprake van een gedoogsituatie. Als de corporatie daar een te rechtvaardigen belang bij heeft mag zij de gedoogsituatie beëindigen. De corporatie dient dan wel voor alle huurders in een gelijke situatie gelijke criteria te hanteren. Bij nieuwe verhuringen mag de corporatie wel afwijken, mits dat maar nadrukkelijk wordt vastgelegd zodat een nieuwe huurder over de beperking van het gebruik van buitenruimte (wat hoort wel en wat niet bij het gehuurde) niet in onzekerheid verkeert. Dit deel van de klacht was ongegrond. Daarnaast schoot de communicatie vanuit de corporatie tekort, o.a. vanwege de slechte telefonische bereikbaarheid via het Klantencontactcentrum. Dit laatste erkent de corporatie. Er zijn maatregelen genomen om de responstijd terug te brengen naar maximaal 10 minuten. Dit deel van de klacht werd gegrond verklaard.