

# Klachtencommissie Woningcorporaties

Arnhem e.o.



**JAARVERSLAG 2020**

## 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.....	7
2. <u>Cijfermatige deel</u> .....	8
2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2020.....	8
2.2 Klachtenoverzicht 2020 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 Renovatie en groot-onderhoud.....	17
3.4 Mutatiekosten.....	17
3.5 Service- en dienstverlening; Overlegwet.....	19
3.6 Bejegening en communicatie.....	24
3.7 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling.....	25

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. over het jaar 2020.

In het jaar 2020 is de samenleving ernstig getroffen door de COVID-19 pandemie. Dat was voor huurders en voor de woningbouwcorporaties niet anders.

Huurders en hun gezinsleden bleven vaker en langer noodgedwongen thuis. Niet alleen in de warme zomer was dat lastig. Gezinnen met schoolgaande kinderen waren opeens (ineens) aangewezen op 24/7 verblijf in de woning. Dat zou gemakkelijk tot spanningen kunnen leiden en ook tot overlast. Oftewel door het veroorzaken van geluidsoverlast oftewel door de langere acceptatie van geluiden en gedrag van anderen. Het is de vraag of dat in de aard en hoeveelheid van klachten valt terug te lezen.

Ook voor de woningbouwcorporaties was het lastig. Veel medewerkers werkten noodgedwongen thuis. Het (fysieke) contact met elkaar en met huurders werd tot een minimum beperkt. Kon iedereen daar begrip voor opbrengen?

Ook voor de werkwijze van de klachtencommissie heeft de corona-epidemie gevolgen gehad. Na begin maart werd een mondelinge behandeling vrijwel onmogelijk. Met wat kunstgrepen is er toch nog een aantal zittingen geweest. Toen dat niet meer mogelijk was, is er in een aantal gevallen een telefonische hoorzitting gehouden en is in een enkel geval afgezien van een mondelinge behandeling. De commissie betreurt het dat het aantal mondelinge behandelingen moest worden beperkt, m.n. ook omdat dit vaak een goed forum is om serieus naar een huurder te luisteren en een weg te zoeken voor het oplossen van geschillen.

Vaak werden zaken opgelost nadat een klacht werd ingediend. Dat is prima. Soms komt een klacht wel tot een zitting en wordt (ook op de zitting) geen 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 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.

Arnhem, 1 juli 2021

## **1. De Klachtencommissie, taak en samenstelling**

### **1.1 Instelling**

De klachtencommissie is ingesteld door het gezamenlijk overleg (de gezamenlijke bestuurders) van de regionale woningcorporaties.

### **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.)

In het verslagjaar heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat deze extra klachtbehandeling bij de Huurcommissie in een grote behoefte voorziet. Er is niet terug gemeld aan de commissie dat een zaak die eerder bij de commissie aanhangig is geweest, later alsnog door de Huurcommissie werd behandeld. In 2019 heeft de landelijke

Huurcommissie in het totaal in heel Nederland 421 klachten over gedragingen van verhuurders in behandeling genomen. In het jaarverslag 2020 van de Huurcommissie is over de aard en de wijze van afhandeling van deze klachten over gedragingen van verhuurders op grond van art 4.5 Uhw, net als in het jaarverslag 2019, 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. <sup>1</sup>

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. Het reglement is per 1 januari 2019 gewijzigd in overeenstemming met het voorgeschreven modelreglement van Aedes.

De Klachtencommissie behandelt klachten voor ongeveer 50.000 VHE (verhuureenheden). Deze VHE's zijn als volgt verdeeld over de aangesloten corporaties (opgave per 31-12-2020 volgens opgave van de corporaties):

<b>Vivare:</b>	<b>24.769</b>
<b>Stichting Volkshuisvesting:</b>	<b>14.150</b>
<b>Woonstichting Valburg:</b>	<b>1.225</b>
<b>Woningstichting Portaal:</b>	<b>5.070</b>
<b>Woningstichting Heteren</b>	<b>969</b>
<b>Baston Wonen</b>	<b>4.000</b>
	<b>+-----</b>
<b>Totaal</b>	<b>50.183</b>

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 (Doesburg) en Plavei (Didam) 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.

---

<sup>1</sup> instroom verzoeken Huurcommissie 2020:  
Uhw geschillen (Art. 4.5) in 2020: 421 (2019: 413).

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.

Klachten worden in beginsel en bij voorkeur digitaal ingediend via een formulier op de website van de Klachtencommissie. Maar niet elke huurder is handig met internet. Er blijft behoefte aan een mogelijkheid om een klacht per post in te dienen. Waar nodig ondersteunt de secretaris van de commissie het indienen van de klacht met extra vragen of informatie via de telefoon. Veel huurders blijken onverminderd behoefte te hebben een daadwerkelijk contact 'met een mens'. De commissie wil die ruimte blijven bieden.

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. De commissie streeft ernaar om de tijd tussen binnenkomst van een klacht en mondelinge behandeling zo kort mogelijk te laten zijn. Er kan daarom soms 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 Klachtencommissie komt in beginsel iedere eerste maandag van de maand bijeen 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](http://www.klachtencommissiearnhem.nl) of
- via Postbus 72 Arnhem of
- per e-mail aan het e-mailadres [secretariaat@klachtencommissiearnhem.nl](mailto:secretariaat@klachtencommissiearnhem.nl).

Daarnaast wordt telefonisch advies gevraagd of gegeven over de wijze waarop een procedure verloopt. Het telefoonnummer van het secretariaat is 085-130 59 23.

Het secretariaat van de Klachtencommissie is ondergebracht bij 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, 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 zittingen worden steeds bijgewoond door de voorzitter, de 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: vindbaarheid van de klachtmogelijkheid

In het jaarverslag 2018 en 2019 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 vermeldt, zowel op locatie (kantoor) maar vooral ook op de websites.

De commissie heeft ook in 2020 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 informatiebron op de websites van de woningcorporaties aan huurders zorgvuldig wordt bijgehouden. Deze aanbeveling blijft voor 2021 van kracht.

## 2. Cijfermatige deel

### 2.1. Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2020

In 2020 zijn er in totaal 34 nieuwe klachten binnengekomen, tegenover 14 in 2019 en 27 in 2018, maar in de lijn met het aantal klachten vóór 2018. Er is geen logische verklaring voor het (eenmalig?) lagere aantal in 2019.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen, behandelde en afgedane klachten in 2020.

#### **Klachten behandeld in 2020:**

Binnengekomen in 2020	34
Meegenomen van voorgaand jaar (2019)	1
<b>Totaal</b>	<b>35</b>

#### **Vóór zitting afgehandeld:**

Niet in behandeling genomen	0
N.a.v. reactie woningcorporatie	9
Klacht ingetrokken	1
Niets vernomen van klager	4
<b>Totaal</b>	<b>14</b>

#### **Tijdens of na zitting afgehandeld:**

Tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	5
Advies uitgebracht: gegrond	4
Advies uitgebracht: ongegrond	7
Advies maar noch gegrond, noch ongegrond	2
Advies uitgebracht, deels gegrond	1
<b>Totaal</b>	<b>19</b>
Klachten op 1-1-2021 nog niet afgehandeld	2
<b>Totaal</b>	<b>35</b>



## 2.2 Klachtenoverzicht 2020 per corporatie

Hieronder treft u aan een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst naar corporatie, over het jaar 2020.

2019	VHV	Vivare	Portaal	Valburg	Heteren	Baston	Totaal
Binnengekomen in 2020	15	15	4				34
Meegenomen van 2019	1						1
<b>totaal</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>4</b>				<b>35</b>
Niet in behandeling							
Niets vernomen van klager	1	3					4
N.a.v. reactie woningcorporatie ingetrokken of alsnog overeenstemming	3	3					6
Klacht ingetrokken		3					3
Advies: gegrond	1	2	1				4
Advies: ongegrond	5	4	2				11
Advies: geen uitspraak over gegrondheid							2
Advies: uitgebracht deels gegrond	1						1
Tijdens of na de zitting (alsnog) overeenstemming	4						4
<b>totaal</b>							<b>33</b>
Wel op zitting geweest, maar aangehouden of op 31-12-2020 nog niet afgehandeld	1		1				2
<b>totaal</b>							<b>35</b>

## 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, 2019 en 2020.

Onderwerp*	2019	2018	2020
Bejegening/ communicatie		3	3
Renovatie en groot onderhoud			1
Mutatiekosten			2
Onderhoud	9	13	9
Overlast	3	8	7
Afrekening servicekosten		2	
Woningtoewijzing		0	2
Service- en dienstverlening		0	6
Diversen	2	1	2
<b>Totaal</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>34</b>

\* 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 is 1 klacht uit 2019 afgehandeld. Per 31 december 2020 waren 32 van de 34 klachten uit 2020 afgehandeld. Op de datum van totstandkoming van dit jaarverslag waren alle 34 klachten uit 2020 afgehandeld. In sommige gevallen werd er na een informatievraag vanuit het secretariaat niets meer van de huurder vernomen. Die klachten zijn buiten de beschrijving gehouden. Hieronder worden 28 klachten beschreven.

- 3.1 Onderhoud
- 3.2 Overlast
- 3.3 Renovatie en groot-onderhoud
- 3.4 Mutatiekosten
- 3.5 Service- en dienstverlening; Overlegwet
- 3.6 Bejegening en communicatie
- 3.7 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling

### 3.1 Onderhoud

KC 01/2020 (Gegron) Huurders echtgenote heeft letsel opgelopen doordat de corporatie voor aanvang van de huur in de slaapkamervloer twee gaten met een doorsnede van 20 cm ondeugdelijk, met purschuim en egaline, gerepareerd had. Het verzakken van het gerepareerde gat is aangemerkt als een gebrek. Huurder vond het broddelwerk. De commissie was het daar mee eens. De discussie ging vooral over de vraag of de gevolgschade op de corporatie kon worden verhaald. Dat was het geval omdat het gebrek bij aanvang van de huur (latent) aanwezig was en de corporatie het gebrek kende of had behoren te kennen. Wel diende huurder een deel van de schade zelf te dragen omdat hij het begin van de verzakking eerder had kunnen opmerken en de corporatie eerder had kunnen waarschuwen. De schade is beoordeeld naar redelijkheid en billijkheid en bepaald op

€ 525,00. Een exacte schadeberekening gaat te ver. Dat is ook niet de taak van de commissie.

KC 08/2020 (Geschikt) Huurster huurt de woning sinds 1994. De woning is 37 jaar oud. Zij vindt dat de corporatie een aantal kromme deuren moet vervangen. De deuren sluiten niet goed meer. Dat is een gebrek. Volgens de corporatie zouden de deuren 'technisch' nog goed zijn. Vervolgens heeft de corporatie toch vier deuren laten vervangen. Tijdens de mondelinge behandeling is overeengekomen dat de corporatie alsnog twee binnendeuren zal vervangen. Daarmee was de klacht opgelost.

KC 19/2020 (Ongegrond) Huurder klaagde over hardnekkige schimmel in m.n. slaapkamer en douche. De schimmel zou er al geweest zijn bij aanvang van de huur. Volgens huurder werkte de ventilatie niet goed. De kussens, het laminaat in de hoek en de achterzijde van de kledingkast waren verspocht. Huurder vindt de schimmel schadelijk voor zijn gezondheid. Hij zegt dagelijks voldoende te ventileren. De kledingkast staat altijd iets van de muur af. De corporatie heeft de muur gesausd, maar huurder vindt dat onvoldoende. Hij wil vergoeding van de schade aan zijn kledingkast, kussens en laminaat. Huurder heeft een advertentie toegezonden van een kast die € 429,00 zou kosten. De corporatie heeft de woning bezocht. Op dat moment had een schildersbedrijf de schimmel in de doucheruimte en de slaapkamer al verwijderd en het plafond deels gesausd. Er is geconstateerd dat er schimmel zat op het spouwblad van de buitenmuur. De mechanische ventilatie en de roosters in de kozijnen zijn gecheckt en bleken in orde. De deurbleek bleek kapot, er was glasbreuk in een binnenpui, er was een wandtegel gescheurd. Schade aan de kledingkast was niet meer te bepalen omdat de kast in stukken in de tuin lag. De corporatie heeft de werkzaamheden verricht en de wanden gesausd met schimmelwerende muurverf. De corporatie was bereid om aan huurder een vergoeding van € 300,00 te geven voor zijn schades. Huurder kon niet aantonen dat zijn schade hoger was.

De commissie vond niet dat huurder heeft aangetoond dat de schimmel er bij aanvang huur al zat. Uitgangspunt is dat een verhuurder het onderhoud aan het gehuurde moet verrichten en dat de huurder zelf gehouden is de woning schoon te houden en aan de binnenzijde te schilderen. Een huurder kan een verhuurder alleen aansprakelijk houden voor zijn schade wanneer er sprake is van een gebrek in de zin van de wet en dat gebrek aan verhuurder kan worden toegerekend. Dat is bij onderhoud pas het geval wanneer verhuurder na melding van het gebrek in gebreke is met het herstel en wanneer daardoor schade is ontstaan. Het is algemeen bekend dat schimmel een lastig probleem is. Ernstige schimmelvorming kan schadelijk zijn voor de gezondheid. De oorzaak van schimmelvorming is niet gemakkelijk te achterhalen. Het kan liggen aan het bewonersgedrag (ventilatie) of aan een koudebrug in combinatie met al dan niet getroffen isolatiemaatregelen.

In dit geval heeft huurder niet genoeg onderbouwd over de schimmelvorming om daaruit af te leiden dat de bestaande schimmel als een gebrek kan worden gekwalificeerd én aan (achterstallig onderhoud door) VHV is toe te rekenen. De commissie is van oordeel dat de corporatie in dit geval na de melding op 23 november 2020 adequaat is opgetreden. Als er schimmelwerende verf is gebruikt, mag verwacht worden dat de kamer en de douche bij normaal gebruik geruime tijd schimmelvrij zullen zijn. Op dit moment kan de commissie dan ook niet tot het oordeel komen dat er sprake is van een gebrek. Maar de maatregelen, die nu getroffen zijn, markeren ook een zogenaamd nul-meetpunt. Dat wil zeggen dat, wanneer toch weer op korte termijn schimmelvorming optreedt, huurder dit aan de corporatie kan melden en de corporatie alsdan gehouden is nader onderzoek te doen naar de oorzaak. Over de verzochte schadevergoeding stelt de commissie vast dat onduidelijk is gebleven wat de oorzaak van schade aan de kast is. Gaat het om de schimmel op de achterwand of is de kast beschadigd door het verplaatsen bij het schilderen door het schilderbedrijf. Hoe dan ook, het was aan huurder om daarover duidelijkheid te geven. Hij was dagelijks aanwezig en had foto's kunnen nemen, zowel van de kast in de woning, als bij het verplaatsen en tenslotte van de kast in de tuin. Bewijslevering is nu niet meer aan de orde. De corporatie heeft aangeboden een forfaitair bedrag van € 300,00 te vergoeden voor kast en kussens.

Dat lijkt niet onredelijk omdat de kast ook niet gloednieuw was, rekening houdend met wat genoemd wordt 'nieuw voor oud'. De klacht van huurder was daarom ongegrond.

KC 20/2020 (Geschikt) Huurster vond dat de corporatie de gevolgen van een lekkage uit de badkamer van haar bovenburen had moeten oplossen. Na het doorsturen van het klachtenformulier heeft de corporatie via haar werkvoorbereider en de wijkopzichter besloten om de slaapkamer opnieuw te laten behangen en de lekkagesporen bij het raam te verhelpen. Huurster heeft hiermee ingestemd en daarna de klacht ingetrokken.

KC 21/2020 (Gegronnd) Huurster woonde met haar gezin aan het Gelderseplein In Arnhem, maar door en na de dramatische brand in de flat, wilde huurster per direct verhuizen. Zij heeft onder tijdsdruk deze woning geaccepteerd. Bij en na de oplevering van de woning zou de corporatie allerlei werkzaamheden verrichten, maar als huurster daarover belde zei men 'dat men er mee bezig was' of later 'we hebben de opdracht niet gekregen'. Huurster voelt zich aan het lijntje gehouden. Begin oktober 2020 komt huurster er ook niet meer uit met de corporatie, m.n. de vervanging van de keuken en verstopping in de badkamer. De vorige huurder had bijna alle apparaten defect gemaakt. Huurster vindt dat de woning bij aanvang van de huur gewoon in goede staat had moeten worden opgeleverd. Zij noemt opleveringsklachten. Zij heeft vanaf 11 september 2020 de volle huur betaald. Zij wil compensatie voor de niet-goede oplevering en de kosten van ongediertebestrijding vergoed hebben. De corporatie erkende dat de oplevering niet goed was. De woning was onder de vorige huurder vervuild. Verhuurder trekt het boetekleed aan en merkt op dat deze kwestie mogelijk symptomatisch is voor de druk die er op de kwaliteit van het onderhoudswerk via de aannemer ligt. In tweede instantie heeft de corporatie erin toegestemd dat bij wijze van uitzondering de hele keuken zou worden vervangen. De trap is alsnog geschilderd. Rookmelders vervangen, het filter van de ventilatie omgekeerd, de toiletpot zal opnieuw worden beoordeeld.

De commissie vindt dat deze klacht, ook al is deze ingediend binnen een maand na aanvang van de huur, niet te vroeg is ingediend. Omdat het om oplevering bij aanvang huur gaat, mocht huurster van de corporatie verwachten op de meest korte termijn alle benodigde maatregelen te treffen. Op 5 oktober 2020 bleek huurster dat de corporatie daarin te kort schoot.

De commissie kreeg onder andere de beschikking over de voor- en eindinspectie bij het einde van de vorige huur. Het bleek dat er nogal wat werkzaamheden, die al genoemd waren in die opname niet of onvoldoende waren uitgevoerd. De corporatie lichtte toe dat die eindinspectie en het herstel integraal werd uitbesteed aan de aannemer, zonder dat de corporatie dit vooraf nog inhoudelijk controleerde. De klacht van huurster was dan ook gegrond. Dat had de corporatie ook erkend.

Het was redelijk om compensatie aan te bieden voor de niet-goede oplevering, maar omdat huurster vanaf aanvang van de huur het gehuurde wel kon gebruiken is de compensatie gesteld op in het totaal een halve huurtermijn, € 370,00, naast de kosten van ongediertebestrijding ad € 217,80.

De commissie overwoog nog dat in het midden kon blijven welke de afspraken tussen de aannemer en de corporatie waren m.b.t. het traject van oplevering. Uiteindelijk is verhuurder verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de door haar ingeschakelde (onder)aannemers. De commissie waardeert het dat verhuurder spijt heeft betuigd over de gang van zaken en aangeeft dat uit deze klacht intern geleerd kan worden. De commissie verneemt dan ook graag bij de terugkoppeling van dit advies aan de commissie welke maatregelen zij daartoe heeft genomen of zal nemen.

KC 22/2020 (Geschikt) Na grootonderhoud aan de woning (keukenrenovatie) vond huurster dat de afwerking van het bestaande afzuigkanaal knullig was verricht. Voorafgaande aan een eventueel te houden (mondelijke of telefonische) hoorzitting, heeft een lid van de commissie een huisbezoek gebracht en de situatie bekeken. Een rapport daarvan is aan de corporatie toegezonden. Deze heeft vervolgens de aanwijzingen van de

rapporteur opgevolgd. Ook is de schade aan de laminaatvloer vergoed en is een extra bovenkastje alsnog vergoed. Zonder mondelinge behandeling kon de klacht zo worden opgelost, was huurster tevreden en is de klacht ingetrokken.

KC 24/2020 (Niets meer vernomen) Huurder klaagde over herhaalde lekkage via de dakgoot, die door de corporatie niet goed was verholpen. Na het doorsturen van de klacht en nadat de secretaris van de commissie daarover had na gebeld bij de corporatie, heeft de corporatie toegezegd de lekkage en de gevolgen te verhelpen. Nadien is er niets meer vernomen van huurder of de corporatie. Tenslotte is het dossier gesloten.

KC 29/2020 (Geschikt) Huurster heeft een spoedreparatie door een loodgieter laten uitvoeren en daarvoor € 25,00 aan kosten gemaakt. De corporatie bleek namelijk niet bereikbaar. Aanvankelijk weigerde de corporatie die kosten te vergoeden. Na het doorsturen van de klacht, heeft de corporatie alsnog de kosten vergoed en aan huurster een bloemetje bezorgd. De klacht was hiermee opgelost.

KC 33/2020 (Geschikt) Er was een geschil over de afhandeling van schade aan laminaat na reparatie van de vloer. De corporatie heeft aan huurder de helft van de kosten van laminaat vergoed. De bewindvoerder van huurder, die onder bewind stond, stemt erin toe dat huurder deze klacht bij de commissie heeft ingediend en dat de klacht rechtstreeks tussen huurder en corporatie wordt afgehandeld. Na toezending van de klacht aan de corporatie, besluit de corporatie uit coulance de kosten van ondervloer, de andere helft van de kosten van het laminaat en de kosten van afvoer van de oude vloer via Suez te vergoeden. De bewindvoerder bevestigde dat de betalingen zijn verricht, waarna het dossier kon worden gesloten.

### **3.2 Overlast**

KC 03/2020 (Ongegrond) Huurder is als gevolg van overlast van een benedenbuurman (harde muziek, luid praten 's nachts, softdrugs met bijbehorende aanloop, lawaai op de ijzeren brandtrap), waarover hij een klacht had ingediend uiteindelijk verhuisd. Huurder had met of namens 25 andere huurders een petitie overhandigd. De corporatie had die niet meer. Of er een portiekonderzoek is ingesteld, zoals huurder had gevraagd, weet hij niet. Huurder heeft PTSS en is overgevoelig voor impulsen. De corporatie zou het overlastprotocol wel hebben gevolgd. De situatie is ook met ketenpartners besproken, maar het gedrag van de andere huurder is niet gecorrigeerd en er is geen gedragsaanwijzing gegeven. Een bemiddelingsgesprek hielden zowel de huurder als de buurman af. Huurder wil, achteraf, financiële compensatie voor gederfd woongenot en zijn verhuiskosten en desinvestering. De commissie moet beoordelen of in de kern de corporatie tekort is geschoten jegens huurder. De corporatie was bekend met klachten over de buurman, maar het is niet duidelijk geworden in welke mate dat ook overlast is geweest. Daarbij zegt de corporatie het overlastprotocol met het stappenplan te hebben gevolgd. In het oordeel over de corporatie speelt ook mee in hoeverre huurder zelf heeft meegewerkt door duidelijke informatie aan te leveren met een logboek, of door open te staan voor vormen van bemiddeling of mediation. Alles afwegende kon de commissie in dit geval niet vaststellen dat de corporatie onvoldoende had gedaan. De klacht van huurder was (hoewel de commissie begrip had voor zijn situatie) dus ongegrond.

Een tweede deel van de klacht ging er over dat volgens huurder zijn vorige woning nu met een lagere huurprijs werd verhuurd dan toen hij huurder was. Dat vond hij niet eerlijk. De commissie vindt die klacht niet gegrond omdat het een verhuurder in beginsel vrijstaat de huurprijs bij nieuwe verhuur te veranderen. Veranderende marktomstandigheden en het beleid van een corporatie kunnen daar aanleiding voor zijn. Er is dus geen aanleiding om te adviseren om de huurprijs met terugwerkende kracht te verlagen.

KC 03/2019 en 06/2020 (Ingetrokken) Huurder heeft in 2019 een klacht ingediend over een regelmatig hinderlijk tikkend geluid in de buizen die door zijn appartement lopen. Die klacht is verholpen. Daar komt bij dat hij overlast ervaart van een buurman, die een harde vloerbedekking heeft (laminaat) en in zijn appartement klust. Dat levert geluidsoverlast op. De corporatie en de ingeschakelde wijkagent hebben de overlast niet kunnen waarnemen. Er zijn geen klachten van andere bewoners over deze buurman, een oudere man die alleen woont en geen muziek draait.

Tijdens de mondelinge behandeling bleek dat huurder boos en geïrriteerd was. De corporatie was bereid om op een later moment, als de buurman weer zou gaan klussen, geluidsmetingen te verrichten. Dat is afgesproken. Een week later heeft huurder zijn excuses gemaakt voor zijn beschuldigingen en de klacht ingetrokken. Hij was wel blij met de gemaakte afspraken.

KC 12/2020 (Ongegrond) Huurder huurt sinds augustus 2017 een 1-kamerappartement aan de Utrechtsestraat in Arnhem. Het gebouw is in 2014 getransformeerd van kantoorgebouw naar een mix van appartementen en kantoor. De woning-scheidende wanden en plafonds zijn opgebouwd uit gipsplaten tussen de kolommen van het gebouw. Dit werkt als een klankkast. Huurder heeft daardoor last van dreunen, het slaan van deuren, keukengeluiden, voetstappen, rennende kinderen, krakende plafonds. Huurder heeft daarover sinds 2019 geklaagd. Volgens huurder voldoet het gebouw niet aan de Wet geluidhinder (Wgh) en het Bouwbesluit 2012. Huurder wijst op de brochure van RVO ("Transformatie en geluid van het expertteam (kantoor)transformatie van RVO, uitgebracht aan het Ministerie van BZ en Koninkrijksrelaties). Volgens de brochure mag er geen vermindering van kwaliteitsniveau zijn. Dat is nu wel aan de orde.

De corporatie is van mening dat het gebouw voldoet aan het Bouwbesluit 2012. De woning-scheidende wanden zijn systeemwanden, opgebouwd uit vier lagen gipsplaat en daartussen isolatiemateriaal. De wanden zijn geplaatst op de betonnen vloeren met een zwevende dekvloer van 7 cm en een isolerende plaat van 2 cm. Deze voldoen aan de eisen volgens het geldende Bouwbesluit voor gebouwen na transformatie. De kolommen zijn bekleed. Voor dit soort appartementen gelden niet dezelfde eisen als voor nieuwbouwwoningen. Enige geluidshinder, zelfs bij normaal woongedrag, is onontkoombaar. Bovendien voert de corporatie aan dat de appartementen in een voormalig kantoorgebouw bedoeld waren voor een doelgroep van 18-25 jarigen, starters op de woningmarkt. Huurder was daarmee bekend, toen de woning hem aangeboden werd. De nieuwe woonomgeving is met huurder besproken. Het is een woning in het centrum van de stad. De Huurcommissie heeft uitspraak gedaan dat de woonruimte geen gebreken heeft die ernstig genoeg zijn om de huurprijs tijdelijk te verlagen.

De Klachtencommissie heeft in diverse adviezen richtlijnen gegeven voor de wijze waarop een corporatie dient om te gaan met overlastklachten. Deze richtlijnen komen erop neer dat de verhuurder om te beginnen een onderzoek moet instellen naar de juistheid en omvang van de overlast. Daarbij zal verhuurder de andere huurder, die beticht wordt van de overlast in de gelegenheid moeten stellen om daarop te reageren. Vervolgens zal zij de situatie moeten beoordelen en moeten nagaan of er reden is om een bemiddelingsgesprek te organiseren of juridische maatregelen te treffen. Indien zij constateert dat maatregelen nodig zijn, zal zij in dat geval moeten doen wat in haar vermogen ligt om de overlast te beëindigen, bij gebreke waarvan de overlast als een gebrek kan worden aangemerkt.

De Klachtencommissie constateert dat de corporatie de klachten van huurder serieus heeft genomen. Zij heeft gehandeld conform de richtlijnen. Er zijn geen overlastklachten van andere omwonenden die bijvoorbeeld over de door huurder gestelde overlast hebben geklaagd. Er is onvoldoende ander bewijs van overlast. Er zijn camera's geïnstalleerd. Tenslotte is er met succes een ontruimingsprocedure tegen een overlastveroorzaker gevoerd. Huurder heeft geen geluidstest laten uitvoeren. Huurder heeft geen logboek bijgehouden.

De commissie acht het wel aannemelijk dat normale woon- en leefgeluiden in de woning van huurder harder klinken dan wenselijk. Het is bekend dat akoestische kwaliteiten van tot

woonruimte getransformeerde kantoorruimte vaak te wensen overlaat. Dat betekent niet dat het gebouw niet voldoet aan het Bouwbesluit 2012. De uitspraak van de Huurcommissie wijst ook niet op bouwkundige gebreken. Uiteindelijk is het aan huurder om méér aan te voeren als onderbouwing.

De corporatie is, net als huurder bij aanvang, bekend met de geluidsgevoeligheid in dit pand. In zo'n situatie rust er op de corporatie een extra zorgplicht om overlast te beperken. Zo kan de corporatie extra algemene aanwijzingen geven aan huurders of ervoor zorgen dat zij zichtbaar aanwezig is. De corporatie heeft door camera's op te hangen en door huurders in het algemeen aan te manen voldoende gedaan. In één geval heeft verhuurder zelfs een ontruimingsprocedure gevoerd. Het is niet gebleken dat er daarna nog van overlast sprake was afkomstig van andere huurders.

De klacht van huurder was daarom ongegrond.

KC 13/2020 (Ongegrond met aanbevelingen) Huurder woont ongeveer 15 jaar aan de KO in Arnhem, tot 2017 naar volle tevredenheid. Vroeger woonden er ook veel oudere mensen en was het rustig. Veel ouderen zijn echter vertrokken. Het betreft een appartement in het centrum van de stad. Het lijkt wel of dit gebouw een overloop is geworden van allerlei soorten risico-veroorzakende mensen, zegt huurder. Sinds 2017 heeft huurder veel geluidshinder en andere vormen van overlast van een bovenbuurman (huisnummer x1) en sinds januari 2018 ook van een buurvrouw (huisnummer x2). Huurder heeft talloze keren gebeld en gemaïld met de corporatie over de overlast. De scheidingsmuur met de woning van de buurvrouw is erg dun. Ook via de ventilatiekanalen hoort huurder allerlei geluiden. Een buurman op de galerij heeft i.v.m. zijn handicap een houten vlonder. Als de buurvrouw van x2 overheen loopt maakt ze juist extra hard geluid. Die buurman heeft er ook last van en heeft ook ruzie met de buurvrouw van x2. Huurder klaagt er over dat de corporatie onvoldoende optreedt. Hij heeft zelf psychische klachten en is erg gevoelig voor de overlast. De buurvrouw wil niet meewerken aan buurtbemiddeling. Geluidsmetingen toonden geen overlast aan.

De Klachtencommissie stelt voorop dat een verhuurder een taak heeft bij het terugdringen van overlast. Van een verhuurder mag worden verlangd dat deze gebruik maakt van haar bevoegdheden om op te treden tegen een overlast veroorzakende huurder die eveneens huurder is van de verhuurder. De Klachtencommissie heeft in diverse adviezen richtlijnen gegeven voor de wijze waarop een verhuurder dient om te gaan met overlastklachten (zie KC 12/2020).

De Klachtencommissie constateert dat de corporatie de klachten van huurder serieus heeft genomen. Zij heeft gehandeld conform de richtlijnen. Er zijn diverse contactmomenten geweest met huurder. De corporatie zegt dat er geen overlastklachten van andere omwonenden bekend zijn. De commissie vindt dat niet aannemelijk. Er is in het dossier wel sprake van andere klagers. De corporatie heeft een geluidsmeting mogelijk gemaakt in de woning van een andere huurder. Er is geen ander bewijs van de overlast.

De commissie acht het wel aannemelijk dat normale woon- en leefgeluiden van de buurvrouw in de woning van huurder te horen waren. Dat levert op zich nog geen overlast op. Dat geldt ook voor mogelijke waarneming van cannabisgebruik of het dealen daarin en bezoek aan huis in de avond of wellicht ook de nacht. Wanneer de corporatie een onderzoek instelt naar de persoon van de buurvrouw en haar leefgedrag, hoeft de corporatie de uitkomsten van het onderzoek niet met huurder te delen. Ook de buurvrouw heeft recht op haar privacy, net als huurder. Het is dan ook in de eerste plaats aan huurder om zijn klachten zodanig feitelijk te onderbouwen (met een logboek, met verklaringen van andere huurders of omwonenden, medewerking aan een geluidsmeting), dat de corporatie daarmee aan de slag kan. In dit dossier ontbreekt het echter aan voldoende concrete en feitelijke onderbouwing. Daardoor is het redelijkerwijs niet mogelijk om te beoordelen of de door huurder gestelde overlast meer is dan een vorm van leefgeluiden die elke huurder zal hebben te dulden.

Dan is er nog sprake geweest van wel of geen buurtbemiddeling. Elke vorm van burenruzie of burenhinder, laat zich in de eerste plaats oplossen via begrip voor elkaar, bijvoorbeeld in

rechtstreeks contact of gesprek. Daarom is buurtbemiddeling in de visie van de commissie een voorliggende voorziening. Uiteraard is buurtbemiddeling alleen mogelijk wanneer beide burens daaraan willen meewerken. Maar in dit geval is het niet zover gekomen omdat in eerste instantie (in 2018) huurder er niet meer aan wilde meewerken. Huurder leek toen niet werkelijk open te staan voor inzet van buurtbemiddeling. In juli 2020 was het precies andersom en heeft de buurvrouw bemiddeling afgewezen. Dat is – over en weer- een gemiste kans, in de visie van de commissie. Niettemin lijkt daarin juist ook de ruimte te liggen voor huurder en buurvrouw om over de eigen schaduw heen te stappen en alsnog onder deskundige begeleiding van buurtbemiddeling een gezamenlijk gesprek aan te gaan, waarin voor elkaar begrip wordt gevraagd en concrete afspraken worden gemaakt. Voor de corporatie ligt daarbij een rol om haar beide huurders over dat punt heen te trekken. De corporatie heeft erkend dat dit gebouw, bouwjaar 1983, een lastig gebouw is wat akoestische kwaliteit betreft, maar het voldoet aan het destijds geldende bouwbesluit. In juridische en technische zin is er geen sprake van een gebrek. Aan de andere kant eindigt daar niet de verantwoordelijkheid van een verhuurder. Juist omdat dit gebouw een bekend knelpunt heeft en omdat het per appartement wordt verhuurd aan een in het laatste decennium duidelijk veranderde doelgroep, mag van de corporatie verwacht worden de leefbaarheid in het gebouw te controleren en te stimuleren. Daartoe zou kunnen horen het geven van meer algemene gedragsaanwijzingen aan alle huurders, op te nemen in algemene voorwaarden voor dit gebouw, of via huisregels. Op basis van dergelijke aanwijzingen wordt het gemakkelijker om gevallen van last en overlast aan te pakken, om te beginnen door die huurders erop aan te spreken. Deze beleidsmatige aanpak mist de commissie in het verhaal van de corporatie.

Rekening houdend met de opmerkingen en aanbevelingen van de commissie hiervoor ten aanzien van bemiddeling en ten aanzien van huisregels in dit gebouw, is de commissie overigens niet van mening dat de corporatie in dit dossier jegens huurder tekort is geschoten. De klacht van huurder is dan ongegrond. Daarmee wordt geen oordeel gegeven over de vraag of er wel of niet sprake is van overlast en/of de door huurder ervaren overlast weggenomen wordt.

KC 15 en 16/2020 (Afspraken) Huurders klagen erover dat zij overlast ondervinden van hun buurvrouw op nummer 16. De overlast betreft schelden, bedreigingen, brandstichting. Buurvrouw verblijft soms maanden achtereen elders, maar zodra zij terug is begint het weer. Huurders hebben de klachten al vanaf 2013 resp. vanaf 2018 herhaaldelijk aan de corporatie gemeld. Een bemiddelingsgesprek heeft de buurvrouw afgezegd. Huurders vinden dat de corporatie meer moet doen en tekort schiet in de communicatie naar huurders toe.

De corporatie is van mening dat zij genoeg heeft gedaan. De buurvrouw is aangesproken op haar gedrag. Zij is gewaarschuwd met een brief van 14 oktober 2020.

Er is nu ook wiet in haar tuin aangetroffen. Ter zitting meldt de corporatie dat er inmiddels een procedure loopt waarin ontbinding van de huur en ontruiming wordt gevorderd. Op 8 december 2020 vond er een comparitie plaats. De corporatie meldt ook nog dat buurvrouw reageert op advertenties voor andere huurwoningen.

De klachten van huurders zijn in die procedure wel meegenomen. Wanneer de buurvrouw gaat verhuizen is aan de klacht voldoende tegemoet gekomen.

Op 3 maart 2021 zou er eindvonnis worden gewezen.

Daarom zijn er tijdens de mondelinge behandeling op 7 december 2020 afspraken gemaakt.

- De corporatie houdt de Klachtencommissie op de hoogte van het verloop van de procedure en stuurt het vonnis toe aan de commissie. De corporatie brengt ook beide huurders op de hoogte van het verloop.
- De corporatie stuurt alsnog de brief van 14 oktober 2020 toe aan de commissie.
- Huurder G weet niet precies meer welke klachten en wanneer zij deze heeft ingediend. De corporatie zal aan haar en aan huurder H een overzicht toezenden.
- Wanneer de procedure onverhoopt niet leidt tot ontbinding van de huur en ontruiming, zal de corporatie een plan van aanpak opstellen hoe alsdan met de overlast wordt omgegaan.



- De Klachtencommissie houdt de behandeling aan tot na het vonnis of uiterlijk tot 15 maart 2021.

KC 25/2020 (Ingetrokken) Huurster ondervond veel last van verschillende burens (stank, softdrugs, veel spullen in het trappenhuis, vernieling en vervuiling). Huurster verzocht om een andere woning maar dat werd niet gehonoreerd. De corporatie heeft onderzoek gedaan en de situatie in de flat is beoordeeld en aangepakt. Huurster heeft daarna bericht dat de situatie is verbeterd en met dank aan de Klachtencommissie trok zij haar klacht in.

### **3.3 Renovatie en groot onderhoud**

KC 02/2020 (Gegronnd) In de zomer van 2019 is de keuken gerenoveerd. Huurder had als extra aandachtspunt gevraagd om plaatsing van een verlengd rvs-aanrechtblad. Na oplevering bleek dat het blad geen waterkering had en bovendien zo vlak lag dat het water eerder naar de randen afliep dan naar de spoelbak. Huurder vond dat een onjuiste oplevering. Op de eerste mondelinge behandeling is afgesproken dat de corporatie de kwestie met duidelijke foto's nog eens bij haar leverancier Franke zou neerleggen met de vraag of dit blad wel aan de kwaliteitseisen voldeed en of Franke dit wilde vervangen onder garantie. De reactie van de corporatie (en haar leverancier) bleef uit.

De corporatie heeft aangegeven dat het huidige blad een kleine afwijking heeft en dat zij tot vervanging wil overgaan, waardoor eenzelfde blad wordt gemonteerd met als alternatief een kunststofblad mét verlenging. De corporatie wil dus aan de klacht tegemoet komen, maar volgens de corporatie kan haar leverancier geen blad leveren van 2.40 meter, zoals huurder tegen meerprijs vraagt. Huurder heeft niet aangetoond dat een blad van 2.40 meter wél leverbaar is. Daar staat tegenover dat volgens huurder Franke als leverancier stelt dat alles op maat te leveren is, dus ook 2.40 meter lengte. De discussie tussen partijen staakt hier. De commissie stelde vast dat het aanrechtblad, naar de corporatie ook heeft erkend, een kleine afwijking vertoont. Het blad voldoet dus niet en dient vervangen te worden. De corporatie kan echter niet gedwongen worden om, in afwijking van de standaard, een blad van 2.40 meter te plaatsen.

De commissie deelt de mening van huurder dat de houding van de corporatie in dit dossier weinig coöperatief en veel te traag is geweest. Ook na de zitting op 8 juni 2020 heeft de corporatie zich niet aan de (termijn) gehouden. Een betrekkelijk gering geschilpunt over een niet voldoende vlak of aflopend aanrechtblad duurde daardoor al bijna een jaar. Dat maakt dat de klacht van huurder op dit onderdeel gegronnd is.

Nu de klacht gegronnd is, ook vanwege de houding van de corporatie, vraagt dit ook om een coulante oplossing. Dat betekent bijvoorbeeld dat de corporatie zich zal inspannen om wél een blad van 2.40 meter te leveren door haar leverancier Franke of een andere leverancier. Huurder kan die inspanningen ondersteunen door een leverancier te zoeken die wél in staat is om een blad van 2.40 meter te leveren en dat binnen drie weken aan de corporatie door te geven. Blijft staan dat de meerprijs daarvan dan wel door huurder moet worden voldaan. De commissie verstaat aldus dat partijen hierover binnen vier weken na de datum van het advies overleg voeren. Als er geen overeenstemming wordt bereikt wordt de corporatie geacht uiterlijk op 15 november 2020 het huidige blad om te wisselen en te monteren. Nadien heeft huurder laten weten nog niet tevreden te zijn, maar hij heeft daar verder vooralsnog geen vervolg aan gegeven.

### **3.4 Mutatiekosten**

KC 04/2020 (Ongegrond) Huurders hadden bij aanvang van de huur (de woning werd toegewezen via COA) met de vorige huurder afgesproken dat zij het laminaat in de hele woning en de vloerbedekking op de trap zouden overnemen. Toen huurders de sleutel kregen bleek al het laminaat door de corporatie verwijderd. Daardoor hebben huurders schade geleden. Valt daarvan aan de corporatie een verwijt te maken?

Uitgangspunt is dat de corporatie kan bepalen of en welke roerende en onroerende zaken, die in de woning achterblijven bij het einde van een huurovereenkomst, door een opvolgend huurder kunnen worden overgenomen. Voor roerende zaken als meubilair zal dat geen problemen opleveren, maar t.a.v. zaken die op enigerlei wijze aan de woning zijn verbonden zoals zonneschermen, uitbouwen of vaste vloerbedekking kan een corporatie er belang bij hebben dat de woning wordt opgeleverd in oude staat. De corporatie heeft argumenten gegeven waarom zij verlangt dat de laminaatvloer na 1994 in ieder geval éénmaal (sinds 1 juli 1993 geldt in Nederland dat geen asbest meer verwerkt mag worden) geheel kaal wordt gemaakt. Bij deze woning was dat niet eerder geregistreerd.

In de vooropname van 22 mei 2019 (bij de vorige huurder) heeft de corporatie uitdrukkelijk opgenomen dat de vloer niet overgenomen kan worden en dat deze (of de ondervloer c.q. lijmresten) mogelijk asbest bevat. De toenmalige huurder wist dus dat de vloer (mogelijk geheel of gedeeltelijk) door de corporatie verwijderd zou worden. Dat de toenmalige huurder in het gesprek wist van de asbestinventarisatie hebben huurders erkend. Dat huurders ook twijfelden over de vloer blijkt uit het feit dat zij er bij de corporatie op aandrongen om de vloer zoveel mogelijk intact te laten. Huurders konden daarom redelijkerwijs niet de verwachting hebben dat de vloer zonder meer zou blijven liggen. En als zij toch die verwachting hadden op grond van uitlatingen van de vorige huurder is dat niet aan de corporatie toe te rekenen maar aan de vorige huurder.

De corporatie heeft het asbest-inventarisatierapport overgelegd. De rapporteur heeft eerst beperkt destructief onderzoek gedaan en kon niet uitsluiten dat onder meer onder de vaste vloerbedekking nog asbesthoudende materialen aanwezig waren, hoewel huurder aan de rapporteur vertelde dat de woning in 2005 is gerenoveerd. De rapporteur concludeerde eerst dat in en aan de bouwdelen geen asbesthoudende of asbestverdachte materialen zijn aangetroffen. Er zou nog een tweede onderzoek volgen na vertrek van de huurder op 3 juli 2019. Uit dat rapport volgt dat op 3 juli 2019 de vloeren zijn geopend en dat er geen asbesthoudende materialen zijn aangetroffen. Op de trap en in de hal waren lijmresten aanwezig die wel asbestverdachte materialen bevatten. De rapporteur heeft uitgelegd dat een goede inventarisatie alleen kon plaatsvinden door de vloer al deels te openen, waardoor de vloer onherstelbaar beschadigd zou worden. Voor de corporatie stond vast dat de vloer na 1 juli verwijderd zou worden. Daarbij is minder of zelfs niet van belang of de vloer uiteindelijk wel of geen asbest bleek te bevatten. Asbestinventarisatie was vooral van belang voor de vraag of de vloer door een gewone aannemer of door een asbest-gespecialiseerd bedrijf zou worden verwijderd. De klacht is dus ongegrond.

KC 09/2020 (Ongegrond) Huurder is wegens verschuivingen bij renovatie verhuisd naar een andere woning. De corporatie heeft bij deze mutatie aan huurder een bedrag van afgerond € 1.500,00 in rekening gebracht i.v.m. het feit dat huurder de keuken uit de oude woning had verwijderd. Die keuken dateerde uit 2012 en er is toen op verzoek van huurder een luxere keuken geplaatst, waarvoor huurder ook een huurverhoging van € 16,97 is gaan betalen. In 2019 was afgesproken dat huurder een verhuisvergoeding zou krijgen van € 1.500,00. De corporatie heeft dat verrekend met de mutatieschade van afgerond € 1.500,00. Huurder was het niet eens met die factuur omdat volgens hem was afgesproken dat hij de keuken mocht weghalen. Hij verwees naar afspraken in 2019 bij de warme opname en naar eerdere contacten rond een proefrenovatieproject in 2016.

De commissie vond het standpunt van huurder onredelijk en de klacht ongegrond. Het was onredelijk dat hij dacht de keuken te kunnen of mogen meenemen. In elke normale huurverhouding behoort de keuken tot het gehuurde. Dat wil zeggen dat deze eigendom is van verhuurder. Verhuurder heeft de verplichting tot goed onderhoud. Huurder is gehouden de schade aan de keuken bij het einde van de huur te vergoeden.

Het is wel mogelijk dat er tussen huurder en verhuurder andere afspraken gelden, maar degene die daar een beroep op doet, moet dat dan wel bewijzen. Huurder heeft niet kunnen bewijzen dat het keukenblok van hem zou zijn. Hij heeft ook niet kunnen bewijzen dat hem was toegezegd dat hij de keuken mocht meenemen of dat hem daartoe opdracht was gegeven. De corporatie heeft erkend dat huurder de drie keukenkastjes tegenover het

keukenblok mocht meenemen. Als er sprake is van een misverstand aan de zijde van huurder (dat is niet ondenkbaar omdat sommige gesprekken niet met huurder maar met diens echtgenote zijn gevoerd), komt dat voor rekening en risico van huurder. Zijn uitleg van de afspraken in 2019 is zó onwaarschijnlijk dat hij die voor alle zekerheid schriftelijk had moeten laten vastleggen. Dat heeft huurder niet gevraagd.

De hoogte van het bedrag aan mutatiekosten voor de keuken en een aantal andere werkzaamheden acht de commissie niet onredelijk, omdat het keukenblok in 2012 € 3.720,00 heeft gekost en er pas 8 jaar was afgeschreven bij een gebruikelijke afschrijving in 15 à 20 jaar. De klacht van huurder is ongegrond.

### **3.5 Service- en dienstverlening**

KC 05/2020 (Deels ongegrond, deels gegrond) Huurster huurde sinds een jaar of zes een woning tegen een huurprijs boven de huurtoeslaggrens. Op enig moment heeft zij de wens te kennen gegeven dat zij deze woning (die op de lijst stond van woningen die de corporatie wel zou willen verkopen) wel wilde kopen. Maar zij kreeg als zelfstandige haar financiering niet rond omdat de banken drie opeenvolgende jaarstukken verlangden. De koopprijs was nog niet bepaald. Het traject dat de corporatie zou moeten volgen was wel vastgelegd in beleid. Begin 2020 meldde huurster zich weer maar inmiddels was, zonder dat zij dat wist, het beleid bij besluit van 24 oktober 2019 gewijzigd. Huurster verwijt de corporatie dat dat haar niet tijdig was verteld. Bovendien stond het oude beleid nog op de website. De corporatie stelde dat het beleid voor deze woningen met een middenhuur in oktober 2019 was gewijzigd en dat dat besluit met onmiddellijke ingang is ingegaan. Er was in dit geval nog geen concreet verkooptraject. Er was nog geen 'ja, ik wil' door huurster uitgesproken. De corporatie heeft wel haar spijt betuigd dat de communicatie over het gewijzigde beleid te laat was en dat er aanvankelijk geen goede uitleg aan huurster werd gegeven.

De commissie heeft vastgesteld dat eventuele verkoop onder invloed van het eerder geldende strategisch besluit van de corporatie afwijkt van onderhandelingen over een woning in de vrije markt. Verkoop was alleen mogelijk aan huurster, de prijs zou bindend bepaald worden door taxatie. Er waren geen andere kopers. De corporatie zou gebonden zijn geweest aan verkoop wanneer huurster op enig moment met 100% duidelijkheid had verklaard tot aankoop te willen overgaan. De onderhandelingen over verkoop in januari 2019 waren weliswaar ingezet, maar waren onvoldoende concreet. De corporatie kon en mocht dus haar verkoopbereidheid eenzijdig intrekken. Door het besluit van 24 oktober 2019 is dat ook gebeurd. Het is niet gebleken dat het onredelijk was dat de corporatie zich heeft beroepen op veranderde omstandigheden en gewijzigd verkoopbeleid. Huurster had er rekening mee kunnen houden dat de verkoopbereidheid zou eindigen. De klacht van huurster daarover is ongegrond.

De klacht van huurster over de communicatie (te trage reactie, te late wijziging van de tekst op de website) acht de commissie wel gegrond. De corporatie heeft daarvoor haar excuses aangeboden.

KC 07/2020 (Ongegrond) Huurder viel erover dat een gelijkwaardige of zelfs grotere woning tegen een lagere huurprijs verhuurd wordt. Daarom heeft hij een voorstel tot huurverlaging ingediend van € 620,00 naar € 500,00 per maand. In 2017 heeft huurder dezelfde punt bij de commissie ter sprake gebracht. Toen is door de commissie geoordeeld dat de klacht invoelbaar is, maar dat het wettelijk uitgangspunt is dat er sprake is van contractvrijheid met individuele huurders. Een beroep op het gelijkheidsbeginsel gaat daarom niet op, anders dan in het bestuursrecht, waar gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. Overigens is evenmin gebleken dat huurder in deze kwestie bij de huurcommissie een huurprijsverlaging kan verkrijgen. Indien huurder hierover een klacht bij de Klachtencommissie zou indienen zou deze niet ontvankelijk worden verklaard. De commissie herhaalt deze redenering. Voor zover de klacht over het niet-honoreren van de huurverlaging ziet op een vergelijking met andere woningen, acht de commissie de klacht

niet-ontvankelijk. Voor zover de klacht over het niet-honoreren van de huurverlaging ziet op inkomensdaling na een inkomensafhankelijke huurverhoging, stelt de commissie vast dat huurder onvoldoende gegevens heeft overgelegd aan verhuurder of aan de commissie om te kunnen beoordelen of hij voor die huurverlaging in aanmerking komt. De klacht is daarom ongegrond.

Ter zitting heeft de corporatie zich bereid verklaard om het verzoek van huurder om huurverlaging te toetsen aan zijn inkomen, zodra hij de benodigde informatie overlegt.

Maar er speelde meer: Huurder klaagde er ook over dat hij voor de keukenrenovatie een aantal keren thuis moest zijn en dus vrij moest nemen. Hij wil daarvoor compensatie. Bovendien wil hij eerst een reactie van de corporatie op zijn verzoek om compensatie, alvorens hij toestemming geeft om de werkzaamheden in de keuken af te maken. Een dergelijke kwestie van huurder is ook in 2017 door de commissie beoordeeld. Huurders klacht is toen ongegrond geacht.

De commissie is dan ook kort in haar advies: huurder moet de dringende werkzaamheden gedogen. Hij mag zijn toestemming voor het verrichten van de laatste werkzaamheden niet opschorten. Het verzoek om compensatie is ongegrond.

KC 10/2020 (Niet ontvankelijk) Huurster is op 2 februari 2012 een huurovereenkomst aangegaan met de corporatie. Daarbij heeft huurster een bedrag van € 69,00 aan (ver)huurderskosten betaald. Vanaf 1 januari 2017 brengt de corporatie geen verhuurkosten meer in rekening. De corporatie heeft geregeld dat huurders onder bepaalde voorwaarden die kosten wanneer die in de periode 2012 tot 2017 zijn betaald, ook zouden kunnen terugkrijgen. De corporatie heeft deze regeling uitgelegd in die zin dat het verzoek ook moest zijn gedaan binnen vijf jaar na de betaling. Voor huurster zou het beroep op die regeling verjaard zijn. Huurster is het daar niet mee eens. Zij verwijst naar afspraken met de Renkumse huurdersbelangenvereniging. In de brief van 7 december 2016 van de corporatie, o.a. verzonden aan de Renkumse Huurders Vereniging, is onder meer gesteld:

- 'huurders die in de vijf jaar voorafgaand aan 1 januari 2017 verhuurkosten hebben betaald kunnen individueel en schriftelijk bij verhuurder een verzoek indienen tot terugbetaling van de in rekening gebrachte verhuurkosten etc ...'

Op 31 juli 2018 is er in een krantenartikel in een regionaal verschijnende krant een bericht verschenen dat de corporatie vanaf 1 januari 2017 geen verhuurkosten meer in rekening brengt. Dat was het eerste bericht dat huurster onder ogen kreeg over deze regeling. Uit dat krantenbericht zou ook volgen dat huurders over de jaren 2012 t/m 2016 alsnog kunnen vragen om terugbetaling van in die jaren betaalde verhuurkosten. Huurster heeft daarom begin augustus 2018 verzocht haar die kosten terug te betalen. Dat is geweigerd met als argument dat het verzoek te laat was ingediend en verjaard zou zijn. Huurster heeft die kwestie vervolgens bij verschillende medewerkers van de corporatie en tenslotte ook bij de gemeente Renkum neergelegd. Op 11 september 2018 bevestigde de corporatie aan huurster schriftelijk de inhoud van een telefoongesprek van die dag, waarin wederom werd meegedeeld, ook namens de bestuurder, dat de verhuurkosten in dit geval niet worden terugbetaald.

Op 27 januari 2020 heeft huurster opnieuw contact gezocht over dit onderwerp met de corporatie en op 6 februari 2020 bij de corporatie een klacht ingediend. Uiteindelijk heeft huurster de klacht op 5 juni 2020 bij de Klachtencommissie ingediend.

Allereerst geeft de commissie een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht: De commissie overweegt dat er tussen 11 september 2018 en 5 juni 2020 bijna twee jaar is verstreken. Daarom is de klacht te laat ingediend en is de klacht niet-ontvankelijk.

De commissie heeft nog wel onderzocht of de terugvordering van huurster van € 69,00, die zij begin februari 2012 betaalde, nog enige kans van slagen zou hebben.

Onder verwijzing naar jurisprudentie van de Hoge Raad (HR 6 april 2012, LJN BV1767) kan de betaling van verhuurkosten als een niet redelijk voordeel voor een verhuurder worden aangemerkt als er geen of een verwaarloosbare tegenprestatie tegenover staat. Indien er betaald is, is dat beding te vernietigen. Daarvoor geldt een verjaringstermijn van drie jaar.

Vervolgens geldt er voor de terugvordering van hetgeen onverschuldigd betaald is een termijn van vijf jaar. Die termijn is verstreken op 2 februari 2017.

Vervolgens heeft de corporatie een coulanceregeling in het leven geroepen, maar die regeling heeft de corporatie niet tijdig en duidelijk bekend gemaakt aan alle huurders door deze alleen met de huurdersbelangenverenigingen te communiceren.

Huurster heeft tenslotte nog een aantal voorzieningen aan de commissie gevraagd:

- het aan huurster toekomende bedrag van huurderskosten te betalen;
- dit algemeen geldend te verklaren;
- verhuurder te verplichten dit bedrag aan alle huurders waarvan het contract tussen 2012 en 2017 in ging uit te betalen en
- verhuurder te verplichten de uitspraak van de Klachtencommissie te publiceren in haar Huurdersbrief.

Daarover overwoog de commissie dat het klachtrecht van huurster een individueel klachtrecht is. Huurster vertegenwoordigt niet de andere huurders. De nevenverzoeken worden afgewezen.

KC14/2020 (Geground) Namens de Bewonerscommissie C-plaats (BC) is een klacht ingediend over de corporatie omdat de BC niet door de corporatie wordt erkend, omdat de Huurdersbelangenvereniging de BC niet heeft erkend. De BC is weer tot leven gekomen en vertegenwoordigt 52 van de 72 bewoners. De corporatie verwijst naar de HBV en de overeenkomst die zij met de HBV heeft gemaakt. De HBV houdt goed overleg met de BC af. De corporatie vindt het een goed initiatief dat er een BC is opgericht, maar erkenning geschiedt door de corporatie en de HBV samen op basis van een aantal tevoren opgestelde voorwaarden. Die voorwaarden zijn in 2018 voor alle (nieuwe)bewonerscommissies veranderd. Een bewonerscommissie heet nu 'werkgroep bewonerscommissie' met overigens dezelfde rechten en plichten die behoren bij de Overlegwet. Het verschil ligt erin dat er nu vooraf een plan van aanpak met doelstellingen en te behalen resultaten moet worden opgesteld, gevolgd door een jaarlijkse evaluatie. Ook moet blijken van een voldoende representatie onder de huurders. Vivare noemt 70%. Dus de oude BC herleeft niet zonder meer. Vivare stelt nadrukkelijk dat een goed gesprek met de BC nog steeds mogelijk is en dat zij de huidige impasse betreurt.

Het wettelijk kader van de rol en positie van een bewonerscommissie is vastgelegd in de Wet overleg huurders verhuurders, de Overlegwet. De Overlegwet beoogt een kader te scheppen voor overleg tussen huurders en verhuurders met regels voor informatie-, overleg- en adviesrecht. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een huurdersorganisatie (waaraan een aantal formele eisen worden gesteld) en een bewonerscommissie. HBV is een door Vivare erkende huurdersorganisatie als bedoeld in art 1.1 sub f van de Overlegwet. De BC is een bewonerscommissie als bedoeld in art 1.1. sub g van de Overlegwet, die de belangen beoogt te behartigen van de huurders van het complex Compagnieplaats. Om de status van bewonerscommissie te krijgen (en als zodanig door Vivare erkend te worden) zal de BC moeten voldoen aan de in de wet gestelde criteria als genoemd in art 1.1. sub f onder 2-4. Die criteria zijn:

2°.die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;

3°.die ten minste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt; en

4°.die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt om zich bij haar aan te sluiten.

In art. 2A van de Overlegwet is verder bepaald dat de corporatie er zorg voor draagt dat een bewonerscommissie de werkzaamheden die met haar taak verband houden kan verrichten. Maar de corporatie kan besluiten een bewonerscommissie niet als bewonerscommissie in de zin van de wet aan te merken indien die commissie niet aannemelijk kan maken dat zij namens bewoners van huurwoningen van het betrokken wooncomplex met de verhuurder in overleg kan treden. Een verhuurder kan besluiten (indien er meerdere initiatieven voor een

bewonerscommissie zijn) slechts die bewonerscommissie als bewonerscommissie in de zin van deze wet aan te merken, die wat betreft de omvang van haar achterban van bewoners van huurwoningen van het betrokken wooncomplex, het meest representatief moet worden geacht.

De corporatie stelt dat zij met HBV afspraken heeft gemaakt over kwaliteit en representativiteit van een bewonerscommissie, als die bewonerscommissie erkend wil worden. De corporatie heeft geen schriftelijke weergave van die afspraken overgelegd. Maar de vraag die de Klachtencommissie moet beantwoorden is of de corporatie samen met HBV wel stringentere afspraken mag maken dan die welke uit de Overlegwet volgen m.b.t. derde bewonerscommissie. Wat is dan de status van die afspraken tussen Vivare en HBV?

In de visie van de Klachtencommissie heeft een bewonerscommissie een andere status dan een huurdersorganisatie als bedoeld in de overlegwet. De term 'huurdersorganisatie' is beperkt tot de in art 1.1. sub f genoemde organisaties. De conflictregeling in art 2 van de overlegwet ziet dus slechts op een situatie waarin er meerdere huurdersorganisaties zijn. Dat speelt hier niet. De rol en bevoegdheden van een bewonerscommissie zijn minder uitgebreid dan die van een huurdersorganisatie, nl. beperkt tot het betrokken complex. Aan (de organisatievorm) van een bewonersorganisatie worden dan ook minder zware eisen gesteld. Wanneer de corporatie en HBV aan een bewonerscommissie eisen stellen, zoals in dit geval, m.b.t. een voorafgaand plan van aanpak, te behalen resultaten en jaarlijkse evaluatie, gaan die eisen verder dan de Overlegwet stelt. De Klachtencommissie vindt die eisen voor een bewonerscommissie ook niet redelijk, juist omdat het een betrekkelijk lichte organisatievorm is, die informeel moet kunnen opereren. Evenmin ziet de Klachtencommissie de logica er van in om een bewonerscommissie als 'werkgroep' te bestempelen, terwijl evident is dat er sprake is van een bewonerscommissie. Het lijkt om kleine nuanceringen te gaan, maar voor de betreffende huurders is het van belang door Vivare, maar ook door HBV serieus te worden genomen.

Uit de brief van HBV aan de BC blijkt ook dat er op de achtergrond sprake is van enige irritatie. Terecht stelt HBV dat dat geen rol speelt bij de erkenning als bewonerscommissie. Maar de Klachtencommissie vindt de onderliggende toonzetting niet gepast. Een bewonerscommissie is geen werkgroep van of uit de HBV, maar een zelfstandige informele groep van huurders met eigen rechten. Of er tussen het bestuur van HBV en de BC sprake zou zijn van enig wantrouwen, valt buiten het bestek van deze klachtenprocedure. De Klachtencommissie dringt erop aan bij het bestuur van HBV en bij de BC zakelijk overleg te (blijven) voeren, gericht op de belangen van de huurders in het complex Compagnieplaats. Dan de vraag of de BC voldoende representatief moet worden geacht. Vivare noemt een organisatiegraad van 70%. Dat komt de Klachtencommissie niet juist voor. De eis van representativiteit is weliswaar op de wet gebaseerd, maar in de wet zijn geen harde criteria genoemd. Een verhuurder kan besluiten een bewonerscommissie niet als bewonerscommissie in de zin van deze wet aan te merken, indien die commissie niet aannemelijk kan maken dat zij namens bewoners van huurwoningen van het betrokken wooncomplex met de verhuurder in overleg kan treden. Een dergelijk besluit houdt een min of meer marginale toetsing door de corporatie in of de BC "namens huurders van het complex in overleg kan treden". Daarbij past niet een 70%-organisatiegraad. Een veel lager percentage, zelfs minder dan 50% zou voldoende kunnen zijn, zeker wanneer er geen andere organisatievorm onder die huurders is. Wanneer de corporatie bij het noemen van een organisatiegraad van 70% met een schuin oog heeft gekeken naar art. 7:220 lid 3 BW (een renovatievoorstel in een complex wordt vermoed redelijk te zijn wanneer 70% van de huurders heeft ingestemd) merkt de commissie op dat zo'n voorstel kan sneuvelen als meer dan 30% van de huurders tegen dat voorstel is. Om een relevante overlegpartner te zijn, zou in dat geval een representativiteit van (meer dan) 30% volstaan.

Daar komt bij dat de BC zelf zegt 52 leden te hebben onder de 72 huurders. Dat is inderdaad meer dan 70%. De BC heeft aannemelijk gemaakt dat zij voldoende representatief is. Het is niet nodig dat de BC telkens weer een handtekeningenlijst overlegt. Een jaarlijkse marginale toets volstaat. De corporatie heeft daarom redelijkerwijs niet het besluit kunnen nemen dat de BC onvoldoende aannemelijk zou hebben gemaakt voldoende representatief te zijn.

De klachtencommissie komt dan ook tot de conclusie dat er niets aan in de weg staat dat de BC als bewonerscommissie door de corporatie wordt erkend. De klacht van de BC is dan ook gegrond.

Tenslotte heeft de commissie opmerkingen gemaakt bij de toon van de onderlinge correspondentie en houding zowel van de BC als de HBV.

KC 17/2020 (Afspraken) Huurster klaagt erover dat zij een andere woning is misgelopen door de inhoud van de verhuurdersverklaring die de corporatie heeft afgegeven. Huurster was het niet eens met de inhoud van die verklaring. Zij huurde vanaf 2005 de woning aan de x1 en woonde daar met haar zoon. Er zijn nooit klachten geweest en zij heeft de woning netjes bewoond. Haar zoon heeft afgelopen jaar een moeilijk jaar gehad. Hij heeft in het huis zaken beschadigd die door de corporatie zijn hersteld. De zoon zou ook overlast hebben bezorgd aan omwonenden met muziek en vrienden als huurster zelf 's avonds vanwege werk niet thuis was. Haar zoon heeft nu ondersteuning met een behandeling en woont elders. Het is nu rustig. Dat er overlast is geweest heeft de corporatie in de verhuurdersverklaring opgenomen. Omdat de overlast niet verwijtbaar was en omdat haar zoon nu onder behandeling staat, vond huurster dat de inhoud van de verhuurdersverklaring anders moest zijn.

Huurster reageerde op een lotingwoning en zij stond daarbij bovenaan. De woning zou aan huurster verhuurd zijn, ware het niet dat uw toekomstige verhuurder besloot om de huurovereenkomst niet aan te gaan door de inhoud van de verhuurdersverklaring. De corporatie vindt dat zij de overlast in het verleden niet uit de verhuurdersverklaring kan verwijderen. De overlast heeft minder dan drie jaar geleden plaatsgevonden. De woningcorporaties in Arnhem hebben in een werkgroep van verhuurmedewerkers afgesproken om dergelijke zaken wél op te nemen in de verhuurdersverklaring. Deze afspraken zijn goedgekeurd door de adviesgroep.

Tijdens de hoorzitting is de commissie ingegaan op het karakter van de verhuurdersverklaring. De verhuurdersverklaring als instrument bij woningtoewijzing of verhuur van woningen kent geen wettelijk kader. In het Besluit toegelaten instellingen Volkshuisvesting wordt de verhuurdersverklaring genoemd als een van de bescheiden die een huurder moet overleggen aan de toekomstig huurder. Daarbij is niet aangegeven of dat per sé een positieve verhuurdersverklaring moet zijn. Op welke wijze van de verhuurdersverklaring gebruik wordt gemaakt en of er ruimte is voor toetsing aan onredelijke hardheid, hangt af van de woningcorporatie die de verklaring betreft bij de beoordeling. Dat houdt het gevaar in zich dat de verklaring werkt als een 'zwarte lijst' die aan de totstandkoming van een huurovereenkomst in de weg staat. Uit beantwoording van vragen van kamerlid A. de Vries (PvdA) aan Minister Blok in het jaar 2016-2017<sup>2</sup> volgt dat een corporatie zorgvuldig gebruik dient te maken van de verhuurdersverklaring. Ook heeft huurder het recht op inzage en correctie van die verklaring, bijv. door te verlangen dat zijn schriftelijk commentaar aan die verklaring wordt gehecht en daar deel van gaat uitmaken. De corporatie zegt toe bereid te zijn de inhoud van de verklaring aan te vullen en te corrigeren. Bovendien geeft zij aan dat wanneer huurster reageert op een huurwoning uit haar eigen bestand, zij bereid is tot verhuur over te gaan. Daarover zijn tijdens de hoorzitting afspraken gemaakt. Na de zitting heeft de corporatie aan de Klachtencommissie de geactualiseerde versie van de verhuurdersverklaring toegezonden.

KC 26/2020 (Ingetrokken) Huurster raakte in onmin met de corporatie en dat leidde tot een klacht van haar over de handelwijze van de corporatie. Nadat de klacht in behandeling werd genomen en was doorgestuurd, vond er een gesprek plaats tussen huurster en de opzichter. Dat bleek een goed gesprek. Huurster zag af van verdere behandeling. Dossier gesloten.

---

<sup>2</sup> Handelingen TK der Staten Generaal, 2016-2017 nr 296 26-10-2016.

### 3.6 Bejegening en communicatie

KC 19/2020 (Deels niet ontvankelijk, deels ongegrond) De klacht betreft het verloop van de relatie van huurder met de corporatie in de jaren 2010 -2018, namelijk: (1) schending van privacy, (2) laster en onrechtmatige daad, (3) misleiding, (4) schade aangericht aan de relatie van huurder met hulpverlening, (5) weigering andere contactpersoon, (6) weigering het hele dossier te geven, (7) geen antwoord op vragen, (8) verhuurdersverklaringen bewust negatief gehouden, (9) handelen in strijd met integriteitscode. Bij brief van 5 oktober 2020 heeft huurder aan de klacht toegevoegd dat (10) de Urgentiecommissie zijn privacy heeft geschonden door contact op te nemen met een andere corporatie.

De klachten genummerd 1 t/m 6 zijn ongegrond. Deze klachten hebben allen, zoals huurder ook heeft toegelicht, betrekking op gedragingen of situaties in de periode 2012-2018. Wat er verder ook moge zijn van de verwijten die huurder daarover aan de corporatie maakt, het klachtrecht daarover binnen het klachtenreglement is 'verjaard' doordat er (ruim meer dan) een jaar is verstreken. Huurder had eerder kunnen klagen, maar hij heeft geen verschoonbare redenen gegeven waarom dat niet mogelijk zou zijn geweest. Bovendien, en daar gaat het in essentie bij deze verjaringsregeling om, het moet een keer afgelopen zijn. Het boek moet dicht kunnen blijven.

De klachten 7 en 8 (toegelicht met 86 pagina's aan bijlagen) zien de facto op het verloop van een procedure bij het Gerechtshof. Het ging om een ontbinding van de huurovereenkomst onder de vaststelling dat voldoende is komen vast te staan dat huurder medewerkers van de corporatie en door haar ingeschakelde aannemers herhaaldelijk heeft bedreigd en heeft uitgescholden. Het Gerechtshof heeft gewogen of huurder die bedreigingen wel of niet gemeend zou hebben en/of zijn psychiatrisch ziektebeeld deze tekortkomingen in de verplichtingen uit de huurovereenkomst verontschuldigt. Dat bleek niet het geval. Tenslotte overweegt het Gerechtshof dat niet gebleken is dat de corporatie niet getracht zou hebben het geschil niet op een zakelijke wijze op te lossen. Huurder had m.n. in die procedure (en niet achteraf in een klachtenprocedure) naar voren moeten brengen waarom hij er anders over dacht. De commissie is gebonden aan de beoordeling door de rechters. Deze klachten zijn ongegrond.

Inderdaad heeft de corporatie niet inhoudelijk gereageerd op de brief van huurder van 2 mei 2019, ook niet na het arrest van 1 oktober 2019, hoewel de corporatie had toegezegd de reactie te zullen geven na het arrest. Het ware inderdaad beter geweest wanneer de corporatie aan huurder na 1 oktober 2019 nog eens expliciet had aangegeven dat met dat arrest wat haar betreft de discussie ook gesloten was over alle aan de corporatie verweten gedragingen. Dat VHV dat niet heeft laten weten, vindt de commissie echter op zich niet klachtwaardig tegen de achtergrond van de houding van huurder, de ontbindingsprocedures en zijn niet aflatende pogingen om op alle slakken zout te leggen.

De commissie wil wel kijken naar de verhuurdersverklaringen. Het verstrekken van een verhuurdersverklaring door een (voormalige) verhuurder is een onderdeel van het woonruimteverdeelsysteem dat is geregeld in de Huisvestingswet en de Huisvestingsverordening van de gemeente Arnhem. In de verordening is de verhuurdersverklaring omschreven als 'Verklaring van de (laatste) verhuurder omtrent het woon- en betalingsgedrag van een woningzoekende'.

De status van die verklaring is dat bij de aanvraag van een huisvestingsvergunning (de corporaties zijn gemandateerd die vergunning te verlenen en zonder vergunning is het niet toegestaan om de woning te verhuren) een positieve verhuurdersverklaring moet worden overgelegd, als dit van toepassing is (art 3 lid 2 sub h). Wat in de verordening moet worden verstaan onder 'positieve verhuurdersverklaring' of 'als dit van toepassing is' is niet gedefinieerd. Een redelijke uitleg van de verordening brengt mee dat de verhuurdersverklaring alleen een rol speelt bij de aanvraag van de huisvestingsvergunning en niet bij de woningtoewijzing volgens het aanbodmodel door een corporatie. Met andere woorden: een corporatie zal een woning, waarvoor huurder op grond van zijn inschrijving in aanmerking komt, niet mogen weigeren op grond van de inhoud van een



verhuurdersverklaring. In de toelichting op de huisvestingsverordening (onder randnummer 7) wordt dit procedureel ook uit elkaar getrokken. Wanneer vervolgens, door die corporatie een huisvestingsvergunning wordt beoordeeld, kan de verhuurdersverklaring een rol spelen. Een besluit tot weigering van de huisvestingsvergunning neemt de corporatie in mandaat namens B&W. In dat besluit zal moeten worden vermeld welke rechtsbescherming de kandidaat-huurder tegen dat besluit heeft (bezwaar en beroep).

In de verordening is evenmin geregeld of en in welke mate de verhuurdersverklaring een rol speelt bij woningtoewijzing/huisvestingsvergunning in geval van urgentieverklaring. Denkbaar en niet onlogisch is dat, wanneer een woningzoekende beschikt over een urgentieverklaring, in die urgentie reeds is meegenomen dat de verhuurdersverklaring geen betekenis heeft bij de beoordeling van de huisvestingsvergunning. Zou het anders zijn dan wordt de urgentieverklaring zinledig. De urgentieverklaring moet derhalve van hoger orde worden geacht. Voorgaande acht de commissie van belang omdat er blijkbaar onduidelijkheid bestaat bij huurder, en wellicht ook bij de corporatie, over de status van de verhuurdersverklaring.

Omdat huurder heeft aangegeven sinds 2 oktober 2020 te beschikken over een urgentieverklaring, heeft huurder met zijn klacht m.b.t. de inhoud van de verhuurdersverklaring geen belang meer. Bovendien is de commissie niet tot de overtuiging gekomen dat de inhoud van de door de corporatie afgegeven verhuurdersverklaringen, die feitelijk van aard is, feitelijk onjuist is. De klacht daarover is dus ook ongegrond.

De negende klacht, m.b.t. de integriteitscode, is inhoudelijk beperkt tot een opsomming van voorschriften van de code. Waarom de corporatie deze code zou hebben geschonden is niet voldoende gemotiveerd. Bovendien acht de commissie de opstelling van de corporatie jegens huurder voldoende weerlegd door de feitelijke gang van zaken en de beoordeling door het Gerechtshof. De klacht is ongegrond.

De tiende klacht is kennelijk gericht tegen de urgentiecommissie en niet tegen deze of een van de andere corporaties. Wat er verder ook van de klacht moge zijn, de klacht bij deze commissie is niet-ontvankelijk omdat deze commissie geen bevoegdheid heeft om zich uit te laten over de urgentiecommissie. De klacht wordt dus niet in behandeling genomen.

### **3.7 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling**

KC 31/2020 (Niets meer vernomen) Deze kandidaat-huurster vond dat de informatie van de corporatie over labeling in de advertentie van Enserve van levensloopgeschikte woningen niet duidelijk was. Wat is de status van een 55+-woning en de voorrangregeling in de huisvestingsverordening?

De corporatie meldt na het doorsturen van de klacht dat aan deze kandidaat-huurster inmiddels een passende woning is toegewezen. Navraag aan deze kandidaat-huurster leverde geen antwoord meer op. Daarmee was het dossier gesloten.

KC32/2020 (Ongegrond) Deze kandidaat-huurder klaagde erover dat de corporatie zijn meettijd heeft gewijzigd naar '2018', terwijl hij een meettijd zou moeten hebben van 1 januari 2003. Hij meldt dat hij dakloos en ziek is. Hij heeft (in oktober 2020) gereageerd op een woning die in Arnhem werd aangeboden via het woonruimteverdeelsysteem van Entree. Hij werd uitgenodigd en was de enige kandidaat. De woning werd niet aan hem toegewezen, omdat de corporatie, ondanks de aanvankelijk positieve selectie, zijn meettijd heeft aangepast van 1-1-2003 naar 28-11-2018. Volgens kandidaat-huurder was dat niet terecht omdat er tussentijds in 2007 sprake was van slechts een tijdelijke verhuizing i.v.m. relatieproblemen met zijn toenmalige partner. De nieuwe meettijd betekent dat hij ook door andere corporaties wordt afgewezen. De datum in november 2018 klopt niet omdat dat een postadres is. De corporatie wil het niet herstellen. Kan hij zijn oude meettijd behouden?

De corporatie ziet in de inschrijving bij Entree dat hij zich daar als woningzoekende heeft ingeschreven op 22-8-2020, maar dat daarbij door hemzelf in zijn profiel vermeld is dat hij

doorstromer zou zijn met een registratiedatum van 1-1-2003. Volgens de corporatie was hij echter starter omdat hij bij verhuizing geen zelfstandige woonruimte achterlaat. Zijn huidige adres is namelijk een briefadres. De corporatie toont dat aan met een historisch uittreksel van de gemeente Amsterdam gedateerd 16 oktober 2020. Omdat hij starter is, is de registratiedatum gelijk aan de inschrijfdatum. Dat blijkt uit de Huisvestingsverordening Arnhem 2020. De corporatie heeft de registratiedatum daarom in het systeem van Entree aangepast naar 22-8-2020.

De commissie beoordeelde eerste de ontvankelijkheid. Uit art 5, lid 1, sub d van het reglement van de Klachtencommissie volgt dat niet in behandeling wordt genomen:

*“een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;”*

In het verleden kende de Huisvestingsverordening KAN, waaronder ook Arnhem ressorteerde, een bepaling over klachten c.q. bezwaren over het woonruimteverdeelsysteem. Dat betekende dat klachten of bezwaren over toepassing van het woonruimteverdeelsysteem niet door de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. mocht worden behandeld. Door de opheffing van het Knooppunt Arnhem-Nijmegen is de Huisvestingsverordening KAN niet meer geldend. Sindsdien geldt de Huisvestingsverordening Arnhem 2020. Deze verordening kent wel een opdracht aan de corporaties om een uniform registratiesysteem van woningzoekenden bij te houden. Maar er is in de verordening geen regelgeving voor een klachtenprocedure aan verbonden. Alleen voor urgentieverklaringen geldt er een exclusieve bezwaarmogelijkheid.

Voorgaande brengt mee dat de klacht over de handelwijze van de corporatie bij de beoordeling van de meettijd en wijziging daarvan in het registratiesysteem van Entree in beginsel ontvangen kan worden. Daar komt bij dat op de website van Entree over klachten is vermeld:

*“Heeft u een klacht over de uitvoering van de woonruimteverdeling?*

*Bijvoorbeeld over de beoordeling van uw meettijd of het niet krijgen van een aangeboden woning? Dan kunt u hiervoor terecht bij (de klachtencommissie van) een van de deelnemende woningcorporaties”.*

De klacht van deze kandidaat-huurder is daarom ontvankelijk.

De commissie moet uitgaan van de gegevens in de Basisregistratie personen. Daar staat het adres x-straat in Amsterdam sinds 29 november 2018 als briefadres vermeld. Dat klager elders zelfstandige woonruimte heeft en zou achterlaten heeft hij niet aangetoond. De commissie heeft geen andere gegevens dan dat klager zich zou hebben ingeschreven bij Entree op 22-8-2020. Daaruit volgt dat het standpunt van de corporatie (dat woningzoekende starter is vanaf 22-8-2020) niet onjuist is. Als hij wil dat er meettijd wordt meegenomen uit de periode voor zijn verhuizing, dan zal hij moeten aantonen dat hij eerder zelfstandige woonruimte heeft gehad en dat hij daar onafgebroken heeft gewoond. Klager zal zich alsdan rechtstreeks tot Entree kunnen wenden en niet tot de corporatie. Hieruit volgt dat de klacht ongegrond is.