

# Klachtencommissie Woningcorporaties

Arnhem e.o.



## JAARVERSLAG 2021

## **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>Cijfermatig deel</u> .....	8
2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2021.....	8
2.2 Klachtenoverzicht 2021 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.....	14
3.4 Mutatiekosten.....	15
3.5 Service- en dienstverlening.....	15
3.6 Bejegening en communicatie.....	18
3.7 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling.....	18

## **Voorwoord**

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. over het jaar 2021, het tweede opeenvolgende jaar waarin COVID-19 het dagelijks leven beheerst.

Het aantal ingediende klachten fluctueert nogal. In 2021 weer minder dan in 2020, terwijl het er in 2019 nog minder waren en daarvoor weer meer. Ook de aard van de klachten geeft geen duidelijk beeld. Men zou kunnen verwachten dat overlast en onderhoud in corona-tijden meer aandacht vragen. Ook zou men kunnen verwachten dat de gewijzigde openstellingstijden van de kantoren van de corporaties en de beperkte bereikbaarheid van medewerkers gevolgen zouden hebben voor huurders, maar dat blijkt niet uit de cijfers.

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

Arnhem, 4 augustus 2022

## **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 Klachtencommissie niet kunnen vaststellen dat deze extra klachtbehandeling bij de Huurcommissie in een grote behoefte voorziet. De reikwijdte is beperkt. In de wet is opgenomen dat bijv. klachten over schadeafhandeling (schadevergoeding) niet in behandeling worden genomen.

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 (waarvan 373 betrekking hadden op de huur van een zelfstandige woning). 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 was 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>. Over 2021 zijn geen gegevens bekend omdat het Jaarverslag van de Huurcommissie ten tijde van het schrijven van dit verslag nog niet is gepubliceerd.

De deelnemende corporaties zijn van mening dat de huidige regionale klachtenprocedure als laagdrempelige, regionale en onafhankelijke externe geschillenregeling meerwaarde heeft. Anders dan de Huurcommissie, hanteert de Klachtencommissie het beleid om wel te adviseren over schadevergoeding als dat onderdeel is van een klacht.

Per 1 januari 2019 is het reglement in overeenstemming gebracht 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 31-12-2021 volgens opgave van de corporaties):

<b>Vivare:</b>	<b>24.872</b>
<b>Stichting Volkshuisvesting:</b>	<b>14.145</b>
<b>Woningstichting Portaal:</b>	<b>5.226</b>
<b>Baston Wonen:</b>	<b>4.000</b>
<b>Woonstichting Valburg:</b>	<b>1.149</b>
<b>Woningstichting Heteren:</b>	<b>845</b>
	<b>+-----</b>
<b>Totaal</b>	<b>50.237</b>

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

De Klachtencommissie is uitsluitend werkzaam voor toegelaten instellingen.

### 1.3 Werkwijze

Wanneer huurders er niet in slagen in onderling overleg met hun woningcorporatie tot een oplossing van hun klacht te komen, dan hebben zij de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. De klachten worden beoordeeld aan de hand van het reglement. 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 het 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, 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 zittingen worden steeds bijgewoond door de voorzitter, 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:

### Is de mogelijkheid om een klacht in te dienen zichtbaar?

In de jaarverslagen 2018, 2019 en 2020 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.

Het blijkt dat het antwoord op de vraag "*hoe dien ik een klacht in?*" nog steeds lastig te vinden is. 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 op de websites van de woningcorporaties aan huurders zorgvuldig wordt bijgehouden. Deze aanbeveling blijft voor 2022 van kracht.

### Uitbesteden van taken

De commissie is in een aantal klachten wel gestuit op het feit dat corporaties steeds meer taken (zoals cv-onderhoud, mutatieonderhoud en opleveringsinspectie) uitbesteden aan derde partijen die tot en met het budget eindverantwoordelijk zijn. Dit kan betekenen dat corporaties inhoudelijk niet meer bij die kwesties met huurders betrokken zijn en misschien ook vaker niet meer zelf over (technische) deskundigheid beschikken. Is er voldoende toezicht (bijv. bij de oplevering) op de kwaliteit van de werkzaamheden van die derde partijen? Of wordt het overgelaten aan de piep-functie van de huurder? Worden de

corporaties langzamerhand administratieve of beleidsorganisaties? De ontwikkeling opmerken is ook de vraag stellen.

### **Rechtsbescherming bij woonruimteverdeling en toewijzing**

Verder merkt de commissie op dat er in de regio Arnhem geen goede rechtsbescherming is geregeld voor kandidaathuurders die klachten hebben over de werkwijze van Entree/ Enserve. Alleen voor diegenen die bezwaar willen maken tegen een weigering van urgentieverlening staat bezwaar (en beroep) open. Kandidaathuurders, die de beoordeling van passend toewijzen of de administratieve verwerking van hun inschrijving willen laten toetsen, missen een geregelde rechtsgang of zelfs een laagdrempelige klachtenprocedure. Dat dat anders kan wordt aangetoond in bijvoorbeeld de regio Utrecht, waar de regionale klachtencommissie ook klachten behandelt over woonruimteverdeling, passend toewijzen en over WoningNet.

## **2. Cijfermatig deel**

### **2.1. Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2021**

In 2021 zijn er in totaal 22 nieuwe klachten binnengekomen, tegenover 34 in 2020 en 14 in 2019.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen, behandelde en afgedane klachten in 2021.

#### **Klachten behandeld in 2021:**

Binnengekomen in 2021	22
Meegenomen uit 2020	5
<b>Totaal</b>	<b>27</b>

#### **Vóór zitting afgehandeld:**

Niet in behandeling genomen/ niet ontvankelijk verklaard buiten zitting	1
Overeenstemming na reactie woningcorporatie c.q. huurder	4
Niets meer vernomen van huurder	2
	<b>7</b>

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

Tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	5
Advies gegrond	1
Advies ongegrond	
Advies maar noch gegrond, noch ongegrond	
Advies uitgebracht, deels gegrond	11

**17**

Klachten op 1-1-2022 nog niet afgehandeld **3**

**Totaal 27**



## 2.2 Klachtenoverzicht 2021 per corporatie

Hieronder treft u aan een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst naar corporatie, over het jaar 2021.

2021	VHV	Vivare	Portaal	Valburg	Heteren	Baston	Totaal
Binnengekomen in 2021	5	12	3	1		1	22
Meegenomen van 2020	1	3	1				5
<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>27</b>
Niet in behandeling of niet ontvankelijk		2					2
Niets vernomen van klager/ huurder N.a.v. reactie woningcorporatie ingetrokken of alsnog overeenstemming		2					2
		4					4
Advies: gegrond			1				1
Advies: ongegrond	3	4	1			1	9
Advies: geen uitspraak over gegrondheid		1					1
Advies: uitgebracht deels gegrond							
Tijdens of na de zitting (alsnog) overeenstemming	1	3	1				5
<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>3</b>			<b>1</b>	<b>24</b>
Wel op zitting geweest, maar aangehouden of op 31-12-2021 nog niet afgehandeld		2		1			3
<b>totaal</b>							<b>27</b>

## 2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp

Onderstaande tabel geeft de verdeling van de in dat jaar binnengekomen klachten over de diverse onderwerpen weer over de jaren 2019, 2020 en 2021.

Onderwerp*	2019	2020	2021
Bejegening/ communicatie		3	4
Renovatie en groot onderhoud		2	2
Mutatiekosten		2	2
Onderhoud	9	10	5
Overlast	3	7	4
Afrekening servicekosten			
Woningtoewijzing		2	3
Service- en dienstverlening	2	6	1
Diversen		2	1
<b>Totaal</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>22</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 één klacht uit 2019 afgehandeld en zijn vijf klachten uit 2020 afgehandeld. Per 31 december 2021 waren 19 van de 22 klachten uit 2021 afgehandeld. Op de datum van totstandkoming van dit jaarverslag waren alle klachten uit 2021 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 de klachten beschreven die op zitting zijn behandeld of die niet-ontvankelijk zijn verklaard (totaal 17). Met deze inhoudelijke weergave hoopt de commissie inzicht te geven in de aard van de klachten en hoe deze door de commissie werden beoordeeld.

- 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 34/2020** Huurder heeft een klacht ingediend over hardnekkige schimmel in zijn woning in m.n. de slaapkamer en de douche, die er al zou zitten toen hij de huur aanging. Hij is er achter gekomen dat de ventilatie niet goed werkte. Er zit schimmel in kussens, op het laminaat in de hoek en achter de kledingkast. Huurder vindt de schimmel schadelijk voor zijn gezondheid. Hij zegt dagelijks voldoende te ventileren. De kledingkast staat altijd iets van de muur af. Iemand van de corporatie is gekomen om te verven en te sauzen, 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 toegelicht dat zij na de melding van huurder direct acties heeft uitgezet. Een schildersbedrijf heeft de schimmel in de doucheruimte en de slaapkamer verwijderd en het plafond deels gesausd. Er is geconstateerd dat de schimmel zat op het spouwblad van de buitenmuur. De mechanische ventilatie en de roosters in de kozijnen zijn gecheckt en bleken in orde. De deurbel 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 is bereid om aan huurder een vergoeding te geven voor zijn schades. Een bedrag van € 450,00 voor de kast acht de corporatie niet terecht. Huurder kon geen aankoopbon of ander bewijs overleggen. De staat van de kast, die volgens huurder beschadigd was, was niet meer te controleren omdat deze al enige tijd in de tuin lag.

Uitgangspunt is dat de corporatie 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 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.

Schimmel is een lastig probleem. 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 onvoldoende gesteld over de schimmelvorming om daaruit af te leiden dat de bestaande schimmel als een gebrek kan worden gekwalificeerd én aan (achterstallig onderhoud door) de corporatie is toe te rekenen. De commissie is van oordeel dat de corporatie in dit geval 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 aan de corporatie toerekenbaar gebrek. Maar de maatregelen die nu getroffen zijn, markeren ook een zogenaamd nulmeetpunt. Dat wil zeggen wanneer toch weer op korte termijn schimmelvorming optreedt, huurder dit aan de corporatie kan melden en de corporatie gehouden is nader onderzoek te doen naar de oorzaak.

Dan de vraag naar schadevergoeding. Het is onduidelijk gebleven wat de oorzaak van schade aan de kast is. Gaat het om de schimmel op de achterwand of is de kast beschadigd bij het schilderen? Hoe dan ook, het is 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 te vergoeden voor kast en kussens. Dat lijkt niet onredelijk omdat de kast ook niet gloednieuw was. Als het dezelfde kast was, waarvan huurder een advertentie heeft toegezonden met een prijs van € 429,00 (zelfs dat staat niet vast), dan is de aangeboden vergoeding niet-onredelijk, rekening houdend met wat genoemd wordt 'nieuw voor oud'. Huurder heeft zelfs geen aankoopbon overgelegd van de vervangende kast. Een vergoeding van schade aan laminaat ligt niet in de rede. Het laminaat kan eenvoudigweg met een goed schoonmaakmiddel worden gereinigd. De klacht is ongegrond.

**KC 19/2021** Huurder veronderstelde dat de meting van warmwaterverbruik door ISTA in zijn appartement, waar hij sinds maart 2020 woont, niet deugde en dat de cv-installatie niet goed werkte. De eerste periode van maart 2020 tot en met december 2020 heeft ISTA geschat en toegerekend aan de radiator in de woonkamer, omdat de meters niet konden worden uitgelezen. Dat klopt niet. Na de melding van huurder heeft ISTA in juni 2021 alle meters vervangen. Huurder heeft van alle meters de standen met een fotootje vastgelegd. Er volgde een eindafrekening, waarvan ISTA zegt dat die uit coulance lager is. Maar huurder wil de eindafrekening van € 158,00 niet betalen omdat het gewoon niet deugt. Dat blijkt volgens hem ook uit het feit dat de radiator in de slaapkamer uit stond maar toch een verbruik van 58 eenheden (na de omrekenfactor: 25 eenheden) aangaf. Hij erkent dat het om € 2.96 gaat.

De corporatie erkent dat de meters niet goed waren en dat ISTA het heeft verholpen. In zoverre heeft huurder gelijk. De eindafrekening is gecorrigeerd. Het cv-gebruik was al extreem laag. Het verbruik in 10 maanden van 25 eenheden komt neer op (25 x € 0,118275) € 2,96. Dat is verwaarloosbaar. De gegrondheid van de klacht moet ook worden beoordeeld tegen de achtergrond van dat te verwaarlozen bedrag.

De commissie beoordeelt de klacht van huurder. Het staat wel vast dat de aanvankelijke opgave door ISTA van een verbruik van 6.570 eenheden (en een afrekening van variabele kosten van € 310,83) geschat werd en niet juist was. Huurder kon aannemelijk maken dat het verbruik veel lager was. De corporatie heeft na eerste melding van huurder de meters door ISTA laten vervangen en uit coulance de opgave van huurder gevolgd die uit de door hem overgelegde foto's bleek. Daaruit volgde een creditering met € 280,43 en een eindafrekening van € 527,32, waarvan nog € 158,44 openstaat. De commissie moet beoordelen of de corporatie naar behoren heeft gehandeld in haar reactie op de klacht over warmtemeting. De commissie vindt dat de corporatie zeer adequaat heeft gehandeld, zowel door het vervangen van de meters als door de correctie op de eindafrekening over 2020. Aan haar valt geen verwijt te maken. Verder heeft huurder ook niet maar enigszins aannemelijk gemaakt dat de cv-installatie zelf niet deugdelijk zou zijn. De klacht is dus ongegrond.

De commissie voegt daar aan toe dat de klacht van huurder, die spreekt over 'een principekwestie', reeds daarom ongegrond is omdat het in zijn visie nog slechts over een bedrag van € 2,96 over de 10 maanden van 2020 gaat. Voor klachten over dergelijke bedragen is de klachtenprocedure niet bedoeld. Bovendien gaat het dan eigenlijk om een afrekening van servicekosten. Een klacht daarover valt niet onder het bereik van de Klachtencommissie maar zal huurder bij de Huurcommissie moeten indienen.

**KC 20/2021** Regelmatige lekkages onder het dak op de derde etage van een oud monumentaal pand. Het werd duidelijk dat door het bijzondere karakter van het pand planmatig groot onderhoud niet snel kon plaatsvinden. De corporatie was aanvankelijk te laks, maar er is lopende de klachtprocedure een regisseur aangewezen. De lekkages lijken provisorisch te zijn verholpen. De commissie heeft aanbevolen dat er een onafhankelijk bouwkundig onderzoek zal plaatsvinden. Daarnaast heeft de commissie gemarkeerd dat huurverlaging aan de orde kan komen wanneer de lekkages zich weer voordoen. Klacht gegrond.

**KC 21/2021** In de kelder/berging van een flatgebouw bevindt zich een serviceruimte met een pomp in een waterput. Die maakt al een week een brommend geluid dat tot in de

flatwoning van huurder te horen of te voelen is. Huurder ziet geen reactie van de corporatie op zijn meldingen en dat vooral stoort huurder. Dus een klacht ingediend toen er na twee weken nog geen reactie was.

De corporatie geeft aan dat een monteur wel is langs geweest in de serviceruimte maar geen bijzonder geluid heeft gehoord. Later zijn er wat aanpassingen aan de pompleidingen gedaan, maar overigens werd niet vastgesteld dat er een hinderlijk bromgeluid zou zijn. De pomp was nieuw gemonteerd in 2020. De corporatie erkent dat het zorgvuldiger was geweest als zij huurder had meegenomen in de acties n.a.v. de melding.

De commissie vindt dat ook. Een huurder heeft 'de oren en de ogen ter plaatse' en een corporatie mag dat best waarderen. Aan de andere kant vindt de commissie niet dat de reactietijd van 1 à 2 weken te lang is bij een dergelijke klacht. De corporatie heeft adequaat gehandeld. Per saldo acht de commissie de klacht ongegrond.

### **3.2 Overlast**

**KC 27/2020** Huurder ondervindt last of overlast van het zoemend geluid van een nieuw geplaatste mechanische ventilatie van de burens op de derde etage. Nadat er eerst tijdens de mondelinge behandeling afspraken zijn gemaakt over mogelijke oplossingen (hoe de trillingen kunnen worden opgevangen, een andere ophanging, onderzoek naar resonanties en klankkastwerking) heeft de corporatie onderzoek laten doen naar de werking aan de hand van geluidsmeting, gekoppeld aan een door huurder bijgehouden logboek. Uit het rapport blijkt dat het geluid dat veroorzaakt wordt door de mv-unit binnen de 30dB blijft die NEN 5077 aanhoudt voor installatiegeluidsniveau. Daarmee blijft de mv ook binnen de grenswaarde die de Huurcommissie aanhoudt in het gebrekenboek (40dB). Maar daarmee is het verhaal niet af.

Er is in dit geval sprake van een wijziging aan het gehuurde, door het plaatsen van een mv-installatie aan het gebouw, direct tegen het dak of de wand van het appartement dat huurder huurt. Daarvoor ondervond huurder deze geluidsbron niet. Er is in zijn ervaring sprake van een continu hoor- en voelbare en niet noodzakelijke geluidsbron, waar hij wel degelijk hinder van ondervindt. Hoewel de geluidsbron niet leidt tot een gebrek binnen de kwalificaties die de Huurcommissie kent, wil dat niet zeggen dat een huurder deze situatie dan maar moet accepteren. Zoals de commissie het beoordeelt, had de corporatie bij de aanleg ook kunnen kiezen voor een andere plaatsing, die voor huurder minder belastend zou zijn. Met het oog op het onderzoek naar een passende oplossing zijn op 14 juni 2021 meerdere afspraken gemaakt. Alleen de tweede afspraak is door de corporatie beantwoord. De corporatie zou niet alleen onderzoeken of de mv is geplaatst op rubber blokken (dat is volgens de corporatie niet het geval), maar ook of de units op rubber blokken of andere trillingsdempers kunnen worden geplaatst. Daarop geeft de corporatie geen antwoord. De corporatie geeft ook geen antwoord op de afspraken onder 2 sub 2 (ventilatiekanaal en verplaatsing) of onder 2 sub 3 (werking van klankkast en resonanties). Het moet er daarom voor gehouden worden dat plaatsing op rubber blokken uitvoerbaar is. Dat moet dus eerst worden uitgevoerd. De commissie zal daarom de klacht van huurder gegrond verklaren en adviseren dat de corporatie de mv-unit op rubber blokken zal plaatsen. De uitvoering moet plaatsvinden voor het eind van 2021.

**KC 14/2021** Huurster huurt sinds 28 jaar een hoekwoning in een rij huurwoningen met een diepe achtertuin. Naast de woning is later haaks erop een rij koopwoningen gebouwd. De

tuinen van de eerste drie daarvan grenzen aan de tuin van huurster. Vroeger kon huurster langs haar woning naar achter. Een van de eigenaren van een buurwoning heeft een schutting geplaatst, die volgens huurster over de erfgrens komt, waardoor zij niet meer langs haar woning naar achter kan. De corporatie vindt niet dat deze moet ingrijpen op wat huurster beschouwt als een inbreuk op haar ongestoord woongenot. Daar klaagt huurster over.

Tijdens de mondelinge behandeling zijn afspraken gemaakt. De corporatie laat onderzoeken door een kadastraming hoe de erfgrens loopt. Als blijkt dat de buurman de schutting niet op de erfgrens maar in de door huurster gehuurde tuin heeft geplaatst, zal de corporatie die buurman daar op aanspreken en aandringen om de schutting te verwijderen (of op de juiste manier te plaatsen). De corporatie zal aan de commissie uiterlijk op 1 november 2021 laten weten wat het resultaat van de meting is en of op grond daarvan de buurman is aangesproken en zo ja, hoe het wordt vervolgd.

**KC 16/2021** Huurder bewoont een middenwoning van een rijtje van drie. De burens hebben een airco-unit aan hun gevel gehangen op circa 50 centimeter van de schutting, zodanig dat huurder last heeft van het geluid (langdurig en teveel, meer dan 50 dB). Zij hebben daar vooraf geen toestemming van de corporatie voor gevraagd en zij hebben geen omgevingsvergunning aangevraagd, die volgens huurder wel vereist is. Huurder klaagt erover dat de corporatie, die ook verhuurder is van de burens, niets doet tegen die airco. Plaatsing aan de andere kant van de gevel zou een oplossing zijn.

Volgens de corporatie is een dergelijke airco vergunningsvrij. Volgens het huidige beleid van de corporatie mag een dergelijke airco worden geïnstalleerd. De melding van de burens was weliswaar aan de corporatie gedaan vóór oktober 2020. Maar vanaf oktober 2020 geldt het gewijzigde beleid. Huurder betwist dit.

Tijdens de mondelinge behandeling zijn afspraken gemaakt, die erop neerkomen dat de corporatie nagaat wat de status van deze airco is, of een omgevingsvergunning moet worden aangevraagd. De corporatie zal ook een geluidsmeting doen wanneer de airco in bedrijf is in de hoogste stand. De commissie hield de kwestie aan. Later bericht de corporatie dat deze airco ook volgens de gemeente vergunningsvrij is. Bovendien valt het geluid binnen de geluidsnorm.

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

**KC 03/2021** Huurder heeft een klacht ingediend over het energie-label van de woning en de slecht werkende cv-installatie van de gerenoveerde woning, waar hij sinds 2019 woont. Het eerste deel van de klacht betrof het energielabel A, terwijl de woning daarvoor nog label D had. Volgens huurder konden de getroffen maatregelen niet resulteren in een label A. Omdat huurder in 2019 al een definitieve regeling had getroffen met de corporatie en omdat toen de kwestie rond label A of label D al was afgedaan, komt de commissie niet meer toe aan een beoordeling van dit onderdeel.

Huurder gaf gemotiveerd aan dat er ernstige vermoedens waren dat bij de aanleg van de cv leidingen waren verwisseld. De commissie heeft eerst een tussenadvies gegeven en daarin bepaald dat de cv-installatie wordt gecheckt door een derde deskundige partij in aanwezigheid van een lid van de commissie. Inderdaad bleek dat de leidingen niet goed waren aangesloten. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het vermogen, de pompsnelheid

en de nadraaitijd van de ketel niet goed waren ingesteld. Omdat huurder ook tijdens dit onderzoek zelf de instellingen veranderde, bestaat het vermoeden dat de instellingen van de cv misschien ook eerder door huurder zijn gewijzigd. Er kon niet worden vastgesteld dat de cv-installatie een gebrek vertoonde. De cv werkte nu naar behoren. Er is voorts afgesproken dat met huurder overleg zal worden gevoerd over eventueel meerverbruik in 2021, zodra de eindafrekening van 2022 (op basis van de juist ingestelde cv) bekend is. Maar omdat huurder zelf de instellingen heeft gewijzigd, kan de klacht niet gegrond worden verklaard.

**KC 07/2021** Huurder diende een klacht in over de wijze waarop zijn verhuurder uitvoering gaf aan eerdere afspraken. De klacht bouwde voort op de klacht die is geëindigd met het advies van de Klachtencommissie van 8 oktober 2020 en de afsprakenbevestiging van 31 augustus 2021. Het ging om de levering van een rvs-aanrechtblad op een nieuw keukenblok. Het blad zou niet juist aflopen. Huurder wilde tegen bijbetaling een langer blad. Daarover zijn afspraken gemaakt. Levering zou plaatsvinden vermoedelijk niet eerder dan medio oktober 2021.

De corporatie kwam achteraf tot de conclusie dat de afspraak, die bij de Klachtencommissie was gemaakt niet precies kon worden nagekomen. Maar volgens huurder was er sprake van onwil bij de corporatie om tot een wél passende oplossing te komen. De corporatie erkende dat zij huurder eerder en vollediger had kunnen informeren. Maar het zou nu toch allemaal snel goed komen met de levering van een rvs-orbitaalblad van Franke met een lengte van 247 cm. En zo is dat afgesproken.

### **3.4 Mutatiekosten**

**KC 18/2021** Huurster, 91 jaar oud, ging na 33 jaar huur naar een verzorgingshuis. Vanwege mutatiekosten bij de oplevering van de huurwoning zou huurster € 2.724,60 moeten betalen. Vanwege COVID heeft de corporatie bij de opleveringsprocedure volstaan met een telefonische inspectie door de door haar ingeschakelde aannemer S. Verschil van mening ontstond er met name over een aantal coniferen in de tuin, die er volgens huurster 33 jaar geleden ook al stonden. Huurster wist het huurreglement (uit 1981) te overleggen dat 33 jaar geleden deel uitmaakte van de huurovereenkomst. Daarin was onder meer bepaald dat *“huurder het gehuurde bij het beëindigen van de huurovereenkomst in een voor de verhuurder acceptabele staat van onderhoud zal opleveren”*. Bovendien kwam niet vast te staan wat precies de staat was bij aanvang huur. Tijdens de mondelinge behandeling werd uitvoerig gesproken over de beplanting in de tuin, de coniferen en de sparrenboom. Uiteindelijk is er een afspraak gemaakt over een veel lager bedrag voor mutatiekosten. Die afspraak is vastgelegd via de commissie.

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

**KC 10/2020** Huurster is op 2 februari 2012 een huurovereenkomst met de corporatie aangegaan. Daarbij zijn aan haar verhuurkosten in rekening gebracht ter hoogte van € 69,00. Vanaf 1 januari 2017 brengt de corporatie aan haar huurders geen verhuurkosten meer in rekening. Uit coulance heeft verhuurder toen bekend gemaakt dat huurders onder bepaalde voorwaarden uit de periode 2012 tot 2017 ook de verhuiskosten terug konden krijgen. Huurster is het er niet mee eens dat de corporatie in dit geval vond dat haar beroep op die regeling verjaard zou zijn. Huurster is wakker geschud door een krantenartikel uit 2018 over dit onderwerp. Zij heeft zich toen en vervolgens pas in 2020 opnieuw tot haar verhuurder gewend.

Waarschijnlijk is er ten aanzien van de door huurster genoemde verhuurkosten van € 69,00 sprake geweest van een niet redelijk voordeel voor verhuurder. Het beding waarbij dat voordeel werd bedongen, moet dan nietig worden geacht. Nietigheid houdt in dat het beding vervalt als er een beroep op die nietigheid wordt gedaan. Uit art. 3:52 BW blijkt dat verjaring een aanvang neemt zodra de partij die een beroep op de vernietigbaarheid toekomt, die bevoegdheid daadwerkelijk kan uitoefenen. In dit geval was dat op de dag dat de huurovereenkomst getekend werd. De verjaringstermijn is drie jaar. Als er een beroep op die nietigheid is gedaan, ontstaat er een vordering uit onverschuldigde betaling. Het recht om onverschuldigd betaalde verhuurkosten terug te vorderen verjaart na 5 jaar na het begin van de huurovereenkomst. Dus op 2 februari 2017 was dat recht verjaard. Huurster heeft dus geen vorderingsrecht meer. Dat zou betekenen dat verhuurder in dit geval het standpunt kon en mocht innemen dat zij niets aan huurster hoefde te gaan betalen. Maar iets anders ligt het m.b.t. de coulanceregeling die verhuurder heeft ingesteld ten aanzien van de betaalde verhuurkosten. De commissie is het met huurster eens dat, wanneer verhuurder een mogelijkheid tot terugbetaling van verhuurkosten openstelt voor de huurders, van een goed verhuurder (die ook dient te waken voor een gelijke behandeling van alle huurders) verwacht mag worden dat die regeling tijdig en duidelijk bekend wordt gemaakt. Hoe die regeling eruit zag, is in beginsel aan verhuurder. Maar als er een regeling is, geldt deze voor alle huurders.

Verhuurder heeft de regeling alleen bekend gemaakt aan de huurdersbelangenverenigingen. Of deze huurdersbelangenvereniging de regeling met hun huurders hebben gedeeld, onttrok zich aan de waarneming van verhuurder. Verhuurder had eenvoudigweg een bericht kunnen doen plaatsen in haar Nieuwsbrief. Dat zou voldoende zijn geweest om de regeling bekend te maken. Of verhuurder het bekend maken aan de huurdersbelangenvereniging mocht overlaten, hangt af van de afspraken die verhuurder met de Renkumse Huurdersbelangenvereniging had. De commissie kent die afspraken niet. Het is niet onaannemelijk dat er afspraken zijn tussen verhuurder en de huurdersbelangenvereniging, gelet op de Wet overleg huurders verhuurder. Het blijft vervolgens in het midden of huurster wel tijdig een beroep op de regeling had gedaan als zij van de regeling op de hoogte was geweest. De termijnoverschrijding met ongeveer anderhalf jaar (van 2 februari 2017 tot medio augustus 2018) kan alleen aan huurster worden tegengeworpen, als verhuurder de regeling op de juiste wijze bekend had gemaakt en daar zijn terecht wel vraagtekens bij gesteld door huurster. De commissie ziet echter geen aanleiding om thans nog te gaan onderzoeken of de regeling op de juiste wijze bekend is gemaakt. Huurster heeft nog een aantal andere voorzieningen aan de commissie gevraagd. De commissie wijst deze af. Het klachtrecht van huurster is een individueel klachtrecht. Huurster vertegenwoordigt niet de andere huurders.

**KC 10/2021** Huurders hebben een klacht ingediend over het verloop van het verkooptraject tussen 2018 en 2020 van de door hen sinds 1995 gehuurde bedrijfsruimte dat de corporatie toen van de gemeente Arnhem kocht voor € 1,00. Huurders hoopten dat zij het pand in 2018 konden kopen tegen een gunstige WOZ-waarde. Daarover werd toen geen overeenstemming bereikt omdat de corporatie wel wilde verkopen maar alleen tegen de marktwaarde, die iets hoger lag. Later vroegen huurders opnieuw of zij mochten kopen. Toen was de marktwaarde echter weer hoger geworden. Uiteindelijk is in 2020 overeenstemming bereikt en is het pand overgedragen. De klacht zag erop dat huurders alsnog de koopprijs van 2020 ter discussie wilden stellen omdat zij zich tussen 2018 en 2020 aan het lijntje gehouden voelden.



De corporatie erkent wel dat zij in 2018 wat nalatig is geweest door niet duidelijk te communiceren over het verstrijken van het eerste aanbod. Daar staat tegenover dat huurders toen ook niet een klip en klaar 'ja' hebben gezegd op het toen geldende bod.

De commissie is echter van oordeel dat huurders niet kunnen terugkomen op de overeengekomen en betaalde koopprijs. Dan hadden zij in 2020 op zijn minst nog een voorbehoud moeten maken. Terecht zegt de corporatie dat zij huurders genoeg tegemoet is gekomen door die nalatigheid te compenseren met een lagere prijs dan de marktwaarde per april 2020 en door een deel van de overdrachtsbelasting voor haar rekening te nemen. De commissie is het daar niet mee oneens. Klacht ongegrond.

**KC 12/2021** Huurster, 75 jaar, vindt dat de corporatie haar onjuist heeft geïnformeerd waardoor zij zich ziek voelt en depressief is. Zij woont al 30 jaar in een seniorenwoning van de corporatie maar zij wil graag verhuizen naar een gelijkwaardige maar gelijkvloerse woning. Zij heeft haar oog laten vallen op een complex waar dergelijke woningen zijn. Drie jaar geleden kon zij in aanmerking komen voor een appartement op de begane grond, maar die heeft zij toen voorbij laten gaan omdat werd gesuggereerd dat zij voor de eerst volgende gelijkvloerse woning op de eerste of tweede etage in aanmerking zou komen. Toen die beschikbaar kwamen in 2021, bleek dat de corporatie voor die appartementen hogere huurprijzen is gaan vragen (hogere dan tevoren), waardoor die appartementen niet konden worden verhuurd aan haar op grond van het 'passend toewijzen'. Als zij dat geweten had, had zij de eerdere woning wel geaccepteerd. Zij kan dat ook niet rijmen met de tekst in de folders en op de website dat de corporatie de huren betaalbaar wil houden.

De corporatie heeft uitgelegd dat ervoor gekozen is voor deze appartementen de huurprijs iets op te trekken, passend bij het woningwaarderingstelsel, waarbij volgens haar beleid de woningen verhuurd werden met een huurprijs van 72% van de maximale huur. Dat is in beginsel nog steeds betaalbaar voor die kwaliteit woningen. Dat kon drie jaar geleden niet voorzien worden. De corporatie heeft beloofd om huurster te tippen als er een wél passende woning in het complex vrij zal komen.

De commissie overweegt dat de toewijzing van vrijkomende woningen door corporaties geschiedt in de gemeente xx met in acht nemen van de regels uit de Huisvestingsverordening Gemeente xx 2020, in beginsel volgens het aanbodmodel aan ingeschreven woningzoekenden. Een corporatie heeft een zekere beleidsvrijheid bij de toepassing van de verordening, waar het gaat om het bepalen van de huurprijs van een woning en de verdeling van de percentages over categorieën als lotingwoningen, urgenties en maatwerk voor bijzondere groepen of labeling. Dat beleid kan de commissie alleen marginaal toetsen.

De corporatie heeft het beleid om haar woningen te waarderen volgens het Woningwaarderingstelsel en in beginsel tegen 72% van de maximale huur te verhuren. Het WWS is recentelijk gewijzigd door het laten meewegen van de WOZ-waarde in de puntenwaardering. Dat bracht mee dat de bewuste woningen, waar huurster op heeft gereageerd, een huurprijs kregen van ongeveer € 765,00.

Daarnaast is een corporatie gehouden om bij de verhuur van haar woningen de regeling van passend toewijzen volgens de Woningwet toe te passen, zodat onder meer voorkomen wordt dat een duurdere huurwoning wordt verhuurd aan huurders (gelet op de huishoudgrootte) met een te laag inkomen. De beleidsruimte voor een corporatie om daarvan af te wijken is zeer beperkt. De corporatie heeft er in dit geval voor gekozen om deze woningen met een

huur boven de aftoppingsgrens niet te verhuren aan huurders met een verzamelinkomen onder € 32.200,00. Dat de beide woningen dus niet aan huurster zijn verhuurd is niet onjuist. Voor zover de klacht daar betrekking op heeft is de klacht ongegrond. De corporatie heeft aangegeven dat de communicatie naar huurster over de mogelijkheden van verhuur in het verleden beter had gekund. De corporatie heeft goede nota genomen van wat huurster daarover naar voren heeft gebracht en zij heeft aangegeven dat intern te laten meewegen. Huurster heeft aangegeven het op prijs te hebben gesteld dat de directeur-bestuurder van de corporatie bij haar thuis in gesprek is willen gaan. De klacht heeft wat de corporatie betreft kennelijk wel haar effect gehad. En dat is de kern van het belang van een klacht: 'wordt een huurder alsnog serieus genomen en luistert de corporatie naar de huurder'.

Formeel zal de commissie de klacht dus ongegrond moeten verklaren. Dat wil niet zeggen dat de commissie of de corporatie geen begrip heeft gehad voor hetgeen huurster naar voren heeft gebracht.

**KC 15/2021** Huurster hoopte de door haar gehuurde woning te kunnen kopen maar de corporatie kwam haar toezegging niet na. Daarom heeft huurster een andere woning gekocht. Juist toen kwam zij er achter dat de corporatie in diezelfde straat wél een woning aan haar huurders verkocht. Huurster voelt zich op het verkeerde been gezet en benadeeld. Tijdens de mondelinge behandeling trekt de corporatie het boetekleed aan en worden er afspraken gemaakt als compensatie. Zo wordt afgesproken dat aan huurster bij het einde van de huur geen mutatiekosten in rekening zullen worden gebracht en dat de corporatie voor een bedrag van € 4.000,00 roerende zaken overneemt in die woning. Hiermee was de klacht afgehandeld.

### **3.6 Bejegening en communicatie**

### **3.7 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling**

**KC 04/2021** Klaagster schrijft over het woonruimteverdeelsysteem dat voor haar ouders, op leeftijd, nadelig zou uitpakken. In feite gaat de klacht over het beleid achter de woonruimteverdeling, zoals dat door Entree en door de corporatie is toegepast. Er is geen concrete beslissing van Entree of de corporatie. Daarom is klaagster niet aangemerkt als 'klager' in de zin van het reglement. Zij is niet ontvankelijk verklaard. De klacht is schriftelijk maar buiten zitting afgedaan.

**KC 32/2020** Klager klaagt over de werking van het woonruimteverdeelsysteem van Entree en de corporatie. Hij zou, komende uit een andere regio en zonder vaste woon- en verblijfplaats, zijn benadeeld. Hoewel hij de enige kandidaat was voor een via Entree geadverteerde woning, kreeg hij de woning niet omdat zijn meettijd werd gecorrigeerd van 2003 naar 2018. Klager had ten onrechte aangegeven dat hij 'doorstromer' zou zijn.

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. mochten 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 klager is daarom ontvankelijk.

Maar de klacht is ongegrond verklaard omdat klager niet als doorstromer kan worden aangemerkt als hij geen zelfstandige woning achterlaat. De commissie moet uitgaan van de gegevens die afkomstig zijn van de Basisregistratie Personen.

Voor zover klager als starter een beroep doet op het behoud van meettijd per 1 januari 2013, geldt dat geen andere gegevens beschikbaar zijn dan dat klager zich heeft ingeschreven per 22 augustus 2020. Daaruit volgt dat het standpunt van de corporatie, dat klager starter is vanaf 22-8-2020, niet onjuist is. Als klager 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 rechtstreeks tot Entree kunnen wenden.

**KC 05/2021** Klager heeft op 24 maart 2021 een klacht ingediend tegen de corporatie. Klager is ingeschreven als woningzoekende bij Entree voor woonruimte in de regio waar de corporatie werkzaam is. Er is driemaal een woning afgewezen door de corporatie, in januari 2019 een woning in Dieren, in maart 2019 een woning in Dieren en tenslotte een woning in Renkum. Klager heeft daar steeds tegen geprotesteerd. Volgens klager heeft de corporatie voor de eerste twee woningen geen reden opgegeven voor de weigering de woningen te verhuren. De laatste woning zou niet verhuurd zijn omdat klager geen goede verhuurdersverklaring had overgelegd omdat hij schulden zou hebben. Er zou voor vijf jaar een blokkade op zijn naam staan. Klager zegt een betalingsregeling te hebben gehad voor een oude huurschuld. Hij wil dat de blokkade op zijn naam eraf gaat en dat een woning zoals die in Dieren aan hem wordt toegewezen.

De corporatie heeft de woningen niet aan klager verhuurd omdat zijn verhuurdersverklaring vragen opriep. De corporatie heeft contact opgenomen met de vorige verhuurder en toen werd andere informatie verstrekt. Bij vonnis was de huur ontbonden vanwege een huurschuld. Op de door klager overgelegde verhuurdersverklaring stond andere informatie, die daarmee strijdig was. De onduidelijke en niet juist ingevulde verhuurdersverklaring was reden de woning niet te gaan verhuren, waarbij de corporatie op grond van haar beleid het woonverleden beoordeelt tot vijf jaar terug. De corporatie verwijst naar beide verhuurdersverklaringen. Ook is de correspondentie overgelegd waarbij de corporatie aan klager de weigering destijds heeft toegelicht. Andere corporaties hanteren mogelijk een andere termijn. Het is aan de vorige verhuurder om de inhoud van de verhuurdersverklaring te bepalen. Er is overigens bij de inschrijving in Entree als woningzoekende op zijn profiel geen blokkade op zijn naam.

De commissie gaat in op de beoordeling door de corporatie van beide verhuurdersverklaringen. Klager heeft die verklaringen overgelegd aan de corporatie. Of de inhoud juist is, of dat deze door anderen dan de woningstichting Den Helder is ingevuld of aangevuld, kan deze commissie niet beoordelen. Wel blijkt dat een aantal vragen, die voor de corporatie van belang waren, niet zijn ingevuld.

De commissie zal daarom ingaan 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 één van de bescheiden die een huurder moet overleggen aan de toekomstig verhuurder. 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 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. Als klager het met de inhoud niet eens zou zijn geweest, had hij zich tot de Woningstichting Den Helder moeten wenden en correctie moeten verlangen. Klager kan dat voor toekomstige situaties nog steeds doen. Hij zelf kan deze impasse oplossen.

Daar komt bij dat een en ander al in 2019 speelde en dat daar in mei en juni 2020 over is gecorrespondeerd. Onduidelijk is of en wanneer de derde weigering (toen of in 2021?) heeft plaatsgevonden. Klager zelf had daar duidelijkheid over kunnen en moeten verschaffen. Hij kan zich niet verschuilen achter de corporatie. Het komt voor rekening en risico van klager dat de verhuurdersverklaring vragen oproept. De klacht is ongegrond.