

# Klachtencommissie Woningcorporaties

Arnhem e.o.



vivare



**JAARVERSLAG 2022**

## Inhoudsopgave

pagina:

Voorwoord.....	3
1. <u>De Klachtencommissie, taak en samenstelling</u> .....	4
1.1 Instelling en reglement.....	4
1.2 Het bereik.....	4
1.3 Werkwijze.....	4
1.4 Samenstelling Klachtencommissie.....	6
1.5 Signaleringen: vindbaarheid van de klachtmogelijkheid.....	6
2. <u>Cijfermatige deel</u> .....	7
2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2022.....	7
2.2 Klachtenoverzicht 2022 per corporatie.....	8
2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp .....	9
3. <u>Samenvattingen adviezen</u> .....	9
3.1 Onderhoud.....	10
3.2 Overlast/hinder.....	16
3.3 Renovatie en groot-onderhoud.....	21
3.4 Oplevering door verhuurder.....	26
3.5 Mutatiekosten.....	30
3.6 Bejegening en communicatie.....	31
3.7 Service- en dienstverlening.....	37
3.8 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling.....	40

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. over het jaar 2022.

In het verslagjaar ontving het secretariaat 39 klachten van (kandidaat-)huurders. Dat heeft tot 30 mondelinge behandelingen geleid. Dat is aanzienlijk (ruim) meer dan in 2021 of 2020, toen respectievelijk 17 en 19 klachten (meestal) mondeling werden behandeld. De commissie kan geen verband aanwijzen tussen deze schommelingen en bijvoorbeeld de corona-epidemie. Wel constateert de commissie dat het houden van mondelinge behandelingen gelukkig weer goed mogelijk was.

Dat een mondelinge behandeling van belang kan zijn blijkt wel uit het feit dat bij 18 van de 30 behandelde klachten alsnog overeenstemming werd bereikt. Ter vergelijking: in 2020 was dat bij 5 van 19 klachten het geval, in 2021 in 5 van de 17 op zitting behandelde klachten.

In het jaarverslag 2021 heeft de commissie gesignaleerd dat er in de regio Arnhem geen goede, geregelde rechtsbescherming is voor kandidaat-huurders die klachten hebben over Entree/Enserve bij woonruimteverdeling of toewijzing. Ook in 2022 (en inmiddels ook in 2023) is aan de commissie gevraagd advies te geven over woonruimteverdeling. Dat heeft geleid tot twee ontvankelijke en gegronde klachten (zie hierna KC 04/2022).

In het Aedes-modelreglement 2023 wordt de zinsnede waarin de bevoegdheid van de commissie bij woonruimteverdeling werd beperkt, geschrapt.

De commissie herhaalt haar aanbeveling om dit onderwerp (een goede klachtregeling voor woningzoekenden) formeel te regelen.

Voor de commissie in haar huidige samenstelling is dit het laatste jaarverslag. Het ging een huurder vaak niet om 'gelijk' of 'ongelijk', maar om gehoord te worden.

Het is een eer geweest om gedurende een groot aantal jaren deel te hebben kunnen uitmaken van de 'checks and balances' in het spanningsveld tussen de belangen van huurders van een corporatiewoning en de deelnemende woningcorporaties.

Mr. J.W. Koekebakker

Voorzitter Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o.

Arnhem, 1 mei 2023

## 1. De Klachtencommissie, taak en samenstelling

### 1.1 Instelling en reglement

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

De klachtbehandeling vindt plaats op basis van het Aedes-modelreglement uit 2018 dat door de Minister verplicht is voorgeschreven. Met de wijziging van de Woningwet per 1 januari 2022 bepaalt de Minister welk reglement corporaties moeten hanteren. Hij heeft hiervoor opnieuw het voorbeeld klachtenreglement van Aedes aangewezen (Staatscourant 2023, 6160).

Het voorbeeld klachtenreglement van Aedes is een leidraad bij de inrichting en organisatie van de klachtencommissie bij woningcorporaties. Het is toegestaan om op onderdelen af te wijken. Dit liet de Minister van BZK al op 9 november 2020 weten.

Wel moeten de klachtencommissies van de corporaties zich houden aan de minimale voorwaarden uit het voorbeeld klachtenreglement van Aedes. Zoals bijvoorbeeld de voordracht van leden van de klachtencommissie door de huurdersorganisatie. Dit borgt de inbreng en betrokkenheid van huurdersorganisaties.

Het reglement dat door de gezamenlijke woningcorporaties in Arnhem e.o. is vastgesteld wijkt op enkele onderdelen voor de huurder in positieve zin af van het modelreglement.

Het modelreglement is geactualiseerd op 1 februari 2023 en voorgelegd aan de Minister en aan de Woonbond.

### 1.2 Het bereik

De Klachtencommissie behandelt klachten voor ongeveer 50.000 VHE (verhuureenheden). Deze VHE's zijn als volgt verdeeld over de aangesloten corporaties (opgave per 31-12-2022 volgens opgave van de corporaties, voor zover beschikbaar):

<b>Vivare:</b>	<b>24.922</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>1.153</b>
<b>Woningstichting Heteren</b>	<b>844</b>
	<b>+-----</b>
<b>Totaal</b>	<b>ca 50.290</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.

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 aan 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 op voorhand al duidelijk is dat er geen oplossing zal worden gevonden voor de klacht, kan de klacht 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 dan van een advies afwijken, wanneer zich dringende redenen van beleidsmatige aard voordoen aan de zijde van de corporatie. De corporaties dienen dus in beginsel steeds overeenkomstig de adviezen te handelen.

Klachten worden schriftelijk ingediend

- via het klachtenformulier te vinden op de website van de Klachtencommissie: [www.klachtencommissiearnhem.nl](http://www.klachtencommissiearnhem.nl) of
- via Postbus 72 (6800 AB) 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. Er is een vacature.

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	mw. mr. W.J.B.M. Hermus
namens de huurdersverenigingen	dhr. G.C.T.M. Jansen
ambtelijk secretaris	mw. E.J. van Wilsem

Er is besluitvorming in gang gezet om te voorzien in een nieuwe commissie vanwege het bereiken van de maximale benoemingstermijn.

#### **1.5 Signaleringen: vindbaarheid van de klachtmogelijkheid**

Aedes heeft de corporaties opgeroepen om transparant te zijn over de manier waarop de huurder een klacht kan indienen en dat er een onafhankelijke klachtencommissie bestaat. Het komt, aldus Aedes, nog te vaak voor dat het voor een huurder of kandidaat-huurder niet duidelijk is hoe en waar deze een klacht kan indienen over het (nalaten van) handelen door de corporatie.

In vorige jaarverslagen heeft de commissie 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 op de juiste wijze vermelden, zowel op locatie (kantoor) maar vooral ook op de websites.

De commissie beveelt aan dat de informatiebron op de websites van de woningcorporaties aan huurders zorgvuldig wordt bijgehouden. Deze aanbeveling blijft ook in 2022 van kracht.

De mogelijkheid om een klacht na behandeling bij de regionale Klachtencommissie alsnog in te dienen bij de Huurcommissie werd bij de aangesloten corporaties vaak niet vermeld. In het nieuwe model klachtenreglement (art 9 lid 8) is de bestuurder verplicht een huurder hier op te wijzen:

“De bestuurder van de corporatie wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing aan de klager op de mogelijkheid voor een huurder om tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden op grond van artikel 4.5 Uitvoeringswet Huurprijzen een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen”.

## 2. Cijfermatige deel

### 2.1. Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2022

In 2022 zijn er in totaal 39 nieuwe klachten binnengekomen, tegenover 22 in 2021 en 34 in 2020.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal ontvangen, behandelde en afgedane klachten in 2022.

#### **Klachten behandeld in 2022:**

Binnengekomen in 2022	39
Meegenomen van voorgaand jaar (2021)	2
<b>Totaal</b>	<b>41</b>

#### **Vóór zitting afgehandeld:**

Niet in behandeling genomen/niet ontvankelijk verklaard buiten zitting	1
N.a.v. reactie woningcorporatie c.q. huurder	
Klacht ingetrokken	2
Niets meer vernomen van klager	2
<b>Totaal</b>	<b>5</b>

#### **Vóór, tijdens of na zitting afgehandeld:**

Vóór, tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	18
Advies uitgebracht: gegrond	4
Advies uitgebracht: ongegrond	6
Advies uitgebracht: deels gegrond, deels ongegrond	1
Advies uitgebracht: deels niet-ontvankelijk, deels ongegrond	1
<b>Totaal</b>	<b>35</b>
Klachten op 1-1-2022 nog niet afgehandeld	6
<b>Totaal</b>	<b>41</b>

## 2.2 Klachtenoverzicht 2022 per corporatie

Hieronder treft u aan een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst naar corporatie, over het jaar 2022.

2022	VHV	Vivare	Portaal	Valburg	Heteren	Baston	Totaal
Binnengekomen in 2022	9	20	7	1		2	39
Meegenomen van 2021		1		1			2
<b>totaal</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>41</b>
Niet in behandeling							
Niets vernomen van klager		1	1				2
N.a.v. reactie woningcorporatie ingetrokken of alsnog overeenstemming							
Klacht ingetrokken	1	1					2
Advies: gegrond		3	1				4
Advies: ongegrond	3	2		1			6
Advies: geen uitspraak over gegrondheid c.q. beslissing niet-ontvankelijk			1				1
Advies: uitgebracht deels gegrond c.q. deels ongegrond		1	1				2
Vóór, tijdens of na de zitting (alsnog) overeenstemming	4	9	3	1		2	19
<b>totaal</b>							<b>36</b>
Wel op zitting geweest, maar aangehouden of op 31-12-2022 nog niet afgehandeld	1	3	1				5
<b>totaal</b>							<b>41</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 2020, 2021 en 2022.

Onderwerp*	2020	2021	2022
Bejegening/ communicatie	3	4	9
Renovatie en groot onderhoud	2	2	2
Mutatiekosten	2	2	
Onderhoud	10	5	9
Overlast	7	4	8
Afrekening servicekosten			1
Woningtoewijzing	2	3	2
Service- en dienstverlening	6	1	2
Diversen	2	1	8
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>41</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 zijn twee klachten uit 2021 afgewikkeld. Per 31 december 2022 waren 35 van de 41 klachten uit 2022 afgehandeld. Op de datum van totstandkoming van dit jaarverslag waren alle klachten uit 2022 afgehandeld. In sommige gevallen werd er na een informatievraag vanuit het secretariaat niets meer van de huurder vernomen (2) of werd een klacht ingetrokken (2). Die klachten zijn voor de inhoudelijke beschrijving buiten beschrijving gehouden.

Hieronder worden de klachten beschreven die op zitting zijn behandeld of die niet-ontvankelijk zijn verklaard (totaal 32). 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/hinder
- 3.3 Renovatie en groot-onderhoud
- 3.4 Oplevering door verhuurder
- 3.5 Mutatiekosten
- 3.6 Bejegening en communicatie
- 3.7 Service- en dienstverlening
- 3.8 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling

### **3.1 Onderhoud**

**KC 01/2022** Huurder huurde sinds 1984 (37 jaar) de woning aan de x-sstraat in y. De woning is gebouwd in de zeventiger jaren. In 2017 probeerde huurder zelf de wanden in de gang, o.a. achter de radiatoren, netjes te krijgen. Dat lukte hem niet. In 2019 heeft huurder op zijn kosten stucwerk laten herstellen in de gang en de trap. Verhuurder heeft toen de radiatoren laten terug plaatsen. In 2020 wilde hij de woonkamer verbeteren door het behang te verwijderen en de wanden te sausen. Toen huurder de wanden met een stoomapparaat behandelde bleek dat het onderliggende stucwerk slecht was en deels loskwam. Het ging om meer dan kleine oneffenheden. Hij heeft verhuurder gevraagd de wanden te doen herstellen. Volgens huurder is de heer D. van verhuurder in november 2020 langs geweest nadat het behang was afgestoomd. Verhuurder heeft toen in november 2020 geweigerd de wanden te gaan stuken. Huurder heeft daar tegen geprotesteerd, maar heeft vervolgens zelf de wanden laten stuken door een aannemer, overigens dezelfde aannemer die meestal ook voor verhuurder werkzaam is. De kosten bedroegen € 1.545,62. Hij heeft dat betaald in december 2020. Hij heeft verhuurder op 8 december 2021 nog eens verzocht dit bedrag aan hem te vergoeden, toen huurder hoorde dat elders wel stucwerk verbeterd was. Omdat verhuurder dat niet wil, heeft huurder deze klacht ingediend.

Verhuurder heeft toegelicht dat er geen onderscheid bestaat in haar beleid tussen de vraag hoe een woning bij mutatie door haar aan een nieuwe huurder wordt opgeleverd en hoe de woning moet worden onderhouden tijdens de lopende huur. Voor wandafwerking geldt dan dat de afwerking (sauswerk, behang, spuitwerk of spachtelputz) met een korrelgrootte van maximaal 2,5 mm, technisch in goede staat moet zijn, geheel vast moet zitten en egaal is aangebracht. Het gaat er dus om of het pleisterwerk goed hecht. Soms is het verzand. Dan wordt het hersteld. In dit geval is in 2020 blijkbare niet vastgesteld dat er sprake was van loszittend stucwerk. Tijdens de mondelinge behandeling komt niet goed vast te staan hoe slecht het stucwerk was. Als het duidelijk is dat het stucwerk over grotere oppervlakte loslaat, is dat niet meer voor huurder (op grond van het besluit Kleine Herstellingen) maar verhuurdersonderhoud. Verhuurder is bereid huurder tegemoet te komen, maar wil daarmee overigens elk precedent naar andere huurders uitsluiten. Of wanden worden hersteld hangt in elk individueel geval af van de stand van die wanden. Huurder en verhuurder zijn vervolgens tijdens de mondelinge behandeling overeengekomen dat verhuurder met een bedrag van € 772,50 bijdraagt in de kosten van het stucwerk in 2020. Verhuurder zal dat aan huurder betalen. Met deze afspraak was de klacht afgehandeld.

**KC 03/2022** Huurster heeft op 7 februari 2022 een klacht ingediend tegen verhuurder. De klacht heeft betrekking op de lekkage in de woonkamer, roetneerslag in de woning en de afhandeling van verzoeken tot het betalen van een vergoeding van schade door lekkages in de badkamer en gang/hal, schade door roet en schade bij renovatie. Huurster heeft vanaf 2015 geklaagd over lekkages. Die lekkages zijn tenslotte opgelost. De schade is niet voldoende hersteld. Later kwam er ook lekkage in de woonkamer. De oorzaak daarvan is in onderzoek, maar dat duurt veel te lang. Dat geldt ook voor het onderzoek naar de roetneerslag. De roetneerslag is in de hele woning, niet alleen bij het rooster in het raam dat uitziet op de N325. Dat rooster heeft zij vaak dicht. Zij ventileert aan de achterzijde. Huurster vindt het niet aannemelijk dat het roet afkomstig is van verkeer. Huurster wil graag de woning weer 'afmaken'.

Verhuurder betuigt zijn spijt dat er geen terugkoppeling is geweest van de huismeester en dat hij het vochtpercentage niet heeft gevolgd. Wel heeft de firma van Wijnen bevestigd dat alle ventilatiekanalen van beide flats zijn gereinigd. Verhuurder heeft de huismeester gevraagd om e.e.a. goed te onderzoeken en erop toe te zien dat andere huurders uitsluitend motorloze afzuigkappen gebruiken. Aan Soople is verzocht om het vochtpercentage in de gaten te houden. Bij de overdracht van een vorige werknemer is het niet overgedragen. Voor schadevergoeding verwijst verhuurder eerst naar de inboedelverzekering.

Tijdens de mondelinge behandeling op 14 maart 2022 zijn er afspraken gemaakt.

- Verhuurder zal uiterlijk op maandagochtend 4 april 2022 (per e-mail) bericht sturen aan het secretariaat van de Klachtencommissie over de voortgang van het onderzoek naar de lekkages in de woonkamer; Verhuurder zal uiterlijk op diezelfde dag een voortgangsbericht sturen aan de Klachtencommissie over het onderzoek door Soople naar de roetneerslag;
- Zoveel als mogelijk zal verhuurder daarbij ook een plan van aanpak tot herstel overleggen;
- Binnen één maand nadat het probleem is opgelost, zal verhuurder opdracht geven de woning van huurster binnen te schilderen. Het betreft dan 2 muren en plafond van de woonkamer, het plafond van de badkamer, drie muren en plafond in de gang, een muur en plafond in de keuken, het houtwerk bij de roosters. De slaapkamer van dochter wordt niet gedaan. De schilders mogen deze kamer niet betreden. De uitvoering (dagen en tijden) zal tijdig met huurster worden afgestemd;
- De klachtbehandeling wordt aangehouden tot 4 april 2022.

De afspraken zijn volgens huurster niet of niet volledig uitgevoerd. Huurster laat weten dat het schilderwerk niet is verricht. De ventilatie in de keuken, de badkamer en het toilet is onvoldoende. Er is door de hele woning roetvorming of zwarte aanslag.

Verhuurder heeft een rapport overgelegd van Strooming d.d. 1-9-2022 (Binnenmilieu Onderzoek x-plein Arnhem). Uit het onderzoek komt naar voren dat de kwaliteit van het binnenmilieu goed is. Strooming concludeert dat de ventilatiecapaciteit in de keuken iets aan de lage kant is: het gemeten debiet is 45,7 m<sup>3</sup>/h, afgezet tegen Bouwbesluit 2012 NEN 8087 (2001), normcommissie 351 074- par. 3.6.2. voor bestaande bouw voor een keuken van 75,6 m<sup>3</sup>/h. De klacht is op 17 oktober 2022 opnieuw mondeling behandeld. Verhuurder meldt dat juist op 17 oktober 2022 een monteur van Fa. Kemkens langs is geweest in de woning om de ventilatie te meten. Tevens is er een inspectie uitgevoerd op het dak. Kemkens heeft nog niet terug gemeld aan verhuurder. Voor 20 oktober 2022 staat schilderwerk ingepland (plafonds, muren woonkamer, badkamer). Er zijn geen klachten bekend van andere huurders uit het complex.

Huurster vreest dat de roetaanslag over een half jaar weer terug is. Strooming veronderstelt dat de zwarte aanslag het gevolg kan zijn van schoonmaakwerkzaamheden of van de kwaliteit van de verf. Huurster bestrijdt dat. Verhuurder geeft aan dat huurster later op de klacht kan terugkomen. Zij kan dan verwijzen naar deze klachtzaak door in haar gegevens bij verhuurder te wijzen op het ticket dat over deze klacht gaat.

Het is tenslotte gelukt om afspraken te maken:

- \* Verhuurder zal het schilderwerk op 20-10-2022 laten uitvoeren;
  - \* Verhuurder vraagt bij Kemkens haar bevindingen op van het bezoek aan de woning op 17-10-2022. Kemkens zal eventuele gebreken herstellen; Kemkens zal vervolgens de ventilatiecapaciteit opnieuw meten;
  - \* Verhuurder zal de herkomst van de roetdeeltjes laten onderzoeken;
  - \* Verhuurder zal extra aandacht schenken aan het ventilatiesysteem in de flat;
- De klacht van huurster was hiermee afgehandeld.

**KC 05/2022** Huurster huurt de woning sinds 2010. Het betreft een woning uit 1951. Aan de achterzijde is een serre aangebouwd door de vorige huurder, die door huurster is overgenomen. Huurster vertelt dat er sprake is van schimmel in de woning. Er is ook sprake van overlast door ratten. Vorig jaar was er een vliegenexplosie. Er lagen dode kadavers in de kruipruimte. Het keukenblok was aangetast en is in oktober 2021 vervangen door verhuurder. Er zit een gat onder de trap waar ongedierte door heen kan. In de badkamer zat schimmel. Verhuurder heeft dit laten overschilderen maar er is gewoon over de schimmel heen geschilderd. Er is aangeboden door verhuurder om mechanische ventilatie (mv) aan te leggen, maar dat zou huurster een huurverhoging voor moeten betalen van € 15,64 per maand. Die mv wil huurster wel, maar geen huurverhoging. Huurster vertelt ook dat er gezondheidsklachten zijn bij haar en de kinderen. Er zijn veel andere partijen betrokken bij het gezin, zoals Wijkteams Arnhem, Team Leefomgeving, Interventiespecialist Zorg en Veiligheid, SBR-afdeling Veiligheid, de ambulante begeleider van stichting De Driekracht. Er zijn in de periode november 2021-maart 2022 veel contacten geweest met verhuurder, waardoor verhuurder wel actie onderneemt, maar geen oplossingen. Het is ook de vraag of de door verhuurder aangedragen oplossingen wel tot het gewenste resultaat zullen leiden. Huurster vraagt advies en begeleiding door en van de Klachtencommissie.

Verhuurder vindt de woning, gelet op zijn leeftijd, in de wijk nog een van de betere. Er is in 2015 groot onderhoud/renovatie gepleegd met dak- en spouwmuurisolatie, nieuwe ramen, deuren, etc. De achtergevel is geïsoleerd.

Vliegenoverlast: de melding van overlast door vliegen dateert van 18 november 2021. De dag daarna al is huurster het aanbod gedaan om gedurende enige dagen in een hotel te verblijven zodat de vliegen in de kruipruimte bestreden konden worden. Er zijn verschillende werkzaamheden uitgevoerd in en rond de kruipruimte. Er was ook opdracht gegeven de woning schoon te maken voor thuiskomst van huurster. Door de korte tijd was dat echter nog niet gelukt. Aan huurster is opnieuw een hotelovernachting aangeboden, maar zij koos ervoor zelf de slaapkamers schoon te maken. Het schoonmaakbedrijf heeft de volgende dag beneden schoongemaakt.

Op 11 februari 2022 gaf huurster opnieuw aan last te hebben van vliegen. Twee dagen later heeft verhuurder de kruipruimte opnieuw behandeld met hetzelfde verdelgingsmiddel. Op 1 maart 2022 heeft verhuurder de woning bezocht. Toen zijn er geen vliegen meer waargenomen. Niettemin is opdracht gegeven nog een klein aantal openingen dicht te zetten. Huurster is geadviseerd om in geval van overlast van ratten de gemeente (Prezero) te benaderen.

Rattenoverlast: de keuken is in oktober 2021 vervangen nadat ratten het keukenblok op enkele plaatsen hadden aangevreten. Na de melding van 11 februari 2022 is opdracht gegeven de bestrating aan de achterzijde van de woning te verwijderen en is grond

afgegraven. Huurster heeft op 1 maart 2022 nog wel aangegeven ratten te horen knagen, maar zij weet niet waar dat precies vandaan komt. Huurster is geadviseerd om zich bij rattenoverlast meteen te wenden tot Prezero. Verhuurder zal zich beijveren om eventuele openingen dicht te zetten. Er is bij de gemeente (Prezero) maar één melding van huurster bekend. Van anderen in de omgeving wordt geen rattenoverlast gemeld. Prezero heeft tevergeefs getracht in contact te komen met huurster. In de toekomst zal huurster zich eerst moeten melden bij Prezero. Als huurster zich tot verhuurder wendt zal verhuurder eerst bij Prezero nagaan of huurster daar melding heeft gedaan.

Vocht en schimmel: volgens huurster zou de hele vloer onder de schimmel zitten net als de muren in de woonkamer. Verhuurder herkent dat beeld niet. De kruipruimte is schoon en droog. In de kelder is lichte schimmelvorming gezien, maar dat is het gevolg van beperkte ventilatie. Verhuurder heeft de ventilatiekoeler laten reinigen. Op 1 maart 2022 is het vochtgehalte gemeten, ook daar waar het behang los hing. Er kwamen geen afwijkende waarden uit. Er werd iets hogere vochtwaarden gemeten in de hoeken van de badkamer. De circulatie van lucht was daar beperkt door een hoge kast. Er is een 24-uursmeting gedaan van 1-11 maart 2022. Het gemiddelde vocht is zelfs aan de lage kant. Er is nauwelijks schimmelvorming gezien.

Verhuurder adviseert een betere circulatie door middel van een mechanische ventilatie, die ook doorgetrokken kan worden naar keuken en toilet. MV is een geriefsverbetering waarvoor een huurverhoging moet worden berekend. Helaas heeft huurster dit voorstel afgewezen.

Verhuurder ziet niet dat er sprake is van een gebrek (in juridische zin) in de woning. Aanvullende maatregelen zijn niet noodzakelijk. Verhuurder heeft gedaan wat nodig was en heeft op tijd gereageerd. Verhuurder wil huurster wel ondersteunen bij het zoeken naar een andere woning. Maar Verhuurder zal niet overgaan tot het aanbieden van een andere woning op grond van 'beheerdersbelang'.

De commissie beoordeelde de klacht als volgt: huurster heeft met ondersteuning van het Huurdershuis aandacht gevraagd voor haar woonsituatie. Zij wijst met name op de overlast die zij ondervond van ratten, dode kadavers in de kruipruimte, een vliegenexplosie (die steeds terugkwam) en vochtproblemen. Daarnaast heeft huurster aangegeven dat er ook verschillende problemen zijn met gezondheid en sociale problematiek. De commissie heeft de indruk gekregen dat huurster in haar zoektocht naar oplossingen de woonsituatie als oorzaak is gaan zien van ook de andere problemen. Het is voor de commissie niet aannemelijk geworden dat de woonsituatie zodanig slecht is dat daaruit de andere problemen kunnen worden verklaard. De commissie zal wel per onderdeel beoordelen of de klachten over verhuurder terecht zijn.

Wat betreft de rattenoverlast is wel komen vast te staan dat huurster last heeft gehad van de aanwezigheid van ratten. Er zijn ook dode kadavers gevonden. Maar verhuurder heeft steeds snel gereageerd op de klachten van huurster over ratten door op allerlei plaatsen preventief gaten en mogelijke dorgangen vanuit de kruipruimte of van buiten dicht te zetten. Daarnaast is ongediertebestrijding ingezet. Terecht wijst verhuurder erop dat ongediertebestrijding een overheidstaak is die bij de gemeente ligt. De gemeente Arnhem heeft daarin afspraken gemaakt met Prezero. Dus zal huurster zich steeds eerst tot Prezero moeten wenden. Uit informatie van Prezero, die verhuurder heeft opgevraagd zou blijken dat huurster zich slechts eenmaal tot Prezero heeft gewend en dat er vrijwel geen andere klachten van omwonenden zijn over ratten. Daarnaast is er in de buurt informatie verstrekt

om rattenoverlast te voorkomen door erop aan te dringen geen voedsel (brood) te strooien rond de vijver of waterpartijen. Naar het oordeel van de commissie kan daarom aan verhuurder geen verwijt worden gemaakt van eventuele rattenoverlast.

Wat betreft de overlast van vliegen geldt min of meer hetzelfde. Verhuurder heeft snel gereageerd en de kruipruimte tweemaal laten desinfecteren en aan huurster vervangende huisvesting aangeboden voor de tijd dat verdelgingsmiddelen in huis waren. Daarnaast heeft verhuurder door een schoonmaakbedrijf de benedenverdieping laten reinigen. Verhuurder heeft gedaan wat van haar als goed-verhuurder mocht worden verwacht.

Wat de aanwezigheid van schimmel betreft geldt het volgende: verhuurder heeft toegelicht dat de woning grotendeels is geïsoleerd (bij de renovatie in 2015 met dak- en spouwmuurisolatie, ook de achtergevel is geïsoleerd). De serre is overgenomen door huurster. De aanwezigheid van een serre kan van invloed zijn op de vochthuishouding, maar het is aan huurster om de serre goed te ventileren. Huurster heeft aangegeven dat (wanneer de woning nu bezocht zou worden) er nagenoeg geen schimmel waarneembaar is.

Misschien treedt er soms schimmel op of is dat soms erger. Misschien is er in het verleden wel sprake geweest van schimmel. Verhuurder heeft schilderwerk laten uitvoeren door een schilder. Dat er daarbij, zoals huurster suggereert, eenvoudig over de aanwezige schimmel zou zijn geschilderd zodat de schimmel makkelijk weer terug komt en niet gedood is, is niet gebleken. Verhuurder heeft vochtmeting laten uitvoeren, zelfs over een langere periode.

Daaruit is gebleken dat het vochtgehalte schommelt, soms loopt het op, daarna daalt het tot op een laag niveau. Daaruit leidt verhuurder af dat de vochthuishouding juist voldoende is.

Het vocht verlaat de woning op natuurlijke wijze of via ventileren. In de badkamer is het gehalte plaatselijk hoger, maar dat kan het gevolg zijn van een hoge kast of minder goed doorlichten. Verhuurder heeft aangeboden een mv te installeren, zelfs in de keuken, toilet en badkamer. Dat zou een geriefsverbetering zijn die alleen kan worden uitgevoerd tegen een (beperkte) huurverhoging. Het lijkt de commissie een goed voorstel. Waarschijnlijk zal die huurverhoging geheel of grotendeels opgevangen worden door huurtoeslag. Huurster kan niet verwachten dat verhuurder de mv aanlegt zonder huurverhoging.

Alles bij elkaar genomen, komt de commissie niet tot de conclusie dat er sprake is van een (onderhouds)gebrek of dat verhuurder niet heeft gehandeld zoals van een goed-verhuurder mag worden verwacht. De klacht van huurster is daarom ongegrond.

**KC 23/2022** Huurster huurt sinds een jaar of twee een woning aan de x-sstraat in y. Het betreft een ééngezins tussenwoning (drie slaapkamers) uit de jaren vijftig. De doucheruimte is met 1,14m<sup>2</sup> veel te klein voor normaal gebruik. Bovendien is er onvoldoende ventilatie in de doucheruimte. Daardoor wordt de deur steeds nat door condens en dat druipt af op het laminaat op de overloop. Er is terugkerende schimmel. Dat is ongezond. Binnenkort is er gezinsuitbreiding met een baby. Huurster vreest voor ongezonde schimmels. Zij vraagt om de douche te vergroten naar de naastgelegen kleine slaapkamer. Dat is ook gebeurd in dezelfde woningen die al gerenoveerd zijn.

Verhuurder ontving in februari 2022 de eerste melding over vocht in relatie tot de douche. Eind april 2022 heeft er een inspectie plaatsgevonden. Verhuurder heeft opdracht gegeven om de loslatende verf te verwijderen en het plafond te sauzen met schimmelwerende verf. Er zou een waterslag op de binnenzijde van de douchedeur worden aangebracht. Er zal een ventilator worden geplaatst, die wordt aangesloten op het luchtkanaal van de natuurlijke ventilatie. De werkzaamheden zijn deels uitgesteld, omdat

huurster eerst de mondelinge behandeling wilde afwachten. Verhuurder wil niet meewerken aan een verandering van indeling, waardoor de deur van de badkamer in de kleine slaapkamer uitkomt, zoals huurster vraagt. Dat kan eventueel aan de orde komen bij de renovatie die binnen 3 jaar vanaf heden zal worden voorbereid.

De klachten zijn uitvoerig besproken. Eerst is aan de orde geweest of de huidige afzuiging/ventilatie voldoet aan de norm van Bouwbesluit 2012, als die normen van toepassing zijn na de renovatie in 2014. Het is moeilijk vast te stellen of er sprake is van een gebrek aan de woning. Dat de doucheruimte klein is, is een gegeven bij aanvang van de huur. Argumenten worden uitgewisseld over de mogelijkheden om door verhuurder een wijziging te laten doorvoeren dan wel om dat zelf te doen middels een ZAV, bijvoorbeeld door gebruikt te maken van de wateraansluiting en afvoer in de kleine slaapkamer, waar al een wasmachineaansluiting is. Het plafond is al geschilderd. De ventilator is aangebracht. De waterslag is nog niet aangebracht. Verhuurder zegt bereid te zijn ook de deur te vervangen. Er wordt afgesproken dat de opzichter van verhuurder de situatie ter plaatse nog eens komt opnemen. Als huurder en verhuurder het dan eens worden over welke werkzaamheden nog moeten worden uitgevoerd, is de klacht afgehandeld. Huurster heeft laten weten dat zij het niet eens zijn geworden. De klacht is aangehouden tot 1 april 2023.

**KC 24/2022** Huurder huurt sinds 2014 de woning aan de x-sstraat in y van verhuurder. In week 19 van 2022 kreeg huurder te horen dat er in de buurwoning een lekkage was en dat er daarom ook onderzoek in zijn woning moest plaatsvinden, inclusief asbestcontrole. Dat is gebeurd op 16 en 17 mei 2022. Door het slopen en verwijderen van asbest bij de burens ontstond er ook schade bij huurder. Daarna bleef het zo'n 7 weken stil. Op 7 juli 2022 was er onaangekondigd een huisbezoek van een medewerker. Dat kwam niet uit. Huurder vroeg of hij een financiële tegemoetkoming kon krijgen voor het gemis van water, douche en wc tijdens de werkzaamheden. Dat werd niet ingewilligd. De aannemer heeft huurder op 14 mei 2022 gebeld. Maar ook zonder planning. Huurder vreest dat het lang gaat duren. Volgens huurder is er nu sprake van een natte vloer in de badkamer of toilet door de lekkage. Ook vreesde hij dat hij met zijn huisdier(en) enige tijd uit de woning moet of dat hij vrij moet nemen omdat hij het niet veilig vindt dat er werkmannen in huis lopen zonder dat huurder aanwezig is. Er zou water op de badkamer- of toiletvloer liggen.

Volgens verhuurder ontstond er een lekkage bij de burens, niet bij huurder. Voor onderzoek is er toen een gat gemaakt vanuit of naar de woning van huurder. De planning van de werkzaamheden is blijven hangen omdat deze intern was gezet op de kwartaallijst in plaats van op "regulier". Dat is gecorrigeerd. Bumé moet daarvoor eerst met de installateur samen in de woning zijn. Overigens lekt het nu niet in de woning van huurder.

Tijdens de mondelinge behandeling op 3 oktober 2022 konden er afspraken worden gemaakt over de werkzaamheden en de planning. Dat huurder verminderd woongenot heeft, werd niet duidelijk. Een relatie met de lekkage bij de burens werd niet aangetoond. Bumé is bereid en in staat de werkzaamheden te gaan uitvoeren, maar dan moet huurder daar wel gelegenheid voor geven. Er zal een douche/toiletunit geplaatst worden tijdens de werkzaamheden. Tijdens de mondelinge behandeling is een en ander kortgesloten. Dat is vastgelegd in een aantal afspraken:

- \* Op 4 oktober 2022 om 13:00 uur komt Bumé langs samen met de installateur om de werkzaamheden in detail op te nemen;
- \* Bumé streeft ernaar binnen vier weken met de werkzaamheden te starten. Het duurt dan ongeveer 1½ à 2 weken;
- \* Of er reden is voor enige huurcompensatie of schadevergoeding zullen huurder en Bumé c.q. verhuurder later bespreken onder het uitwisselen van argumenten;
- \* Met deze afspraken was de klacht afgehandeld.

### **3.2 Overlast/ hinder**

**KC 14/2021** Huurster huurt de woning aan de x-straat in y sinds een jaar of 25. Het betreft de eindwoning van een rij woningen met een diepe achtertuin. De achtertuin heeft een poort naar het achterpad, dat via een andere straat wordt ontsloten. Naast de woning (en haaks erop) is later een rij koopwoningen gebouwd. De achtertuinen van de eerste drie woningen grenzen aan de tuin van huurster. Huurster kon vroeger (maar met moeite) langs de zijgevel van de woning naar de achtertuin. Enige jaren geleden heeft de eigenaar van de eerste koopwoning aan de achterzijde, dus tegen de erfgrens van huurster aan, een schutting geplaatst. Daar is destijds (2½ à 3 jaar geleden) overleg over geweest met verhuurder als eigenaar van de grond van de door huurster gehuurde woning. Verhuurder heeft toestemming gegeven die schutting op de erfgrens te plaatsten. Huurster stelt nu dat de schutting erover heen is gezet en eigenlijk in de door haar gehuurde tuin staat. Huurster vindt dat verhuurder tegen de buurman moet optreden. Verhuurder heeft de situatie bekeken en denkt dat huurster ongelijk heeft, maar verhuurder is bereid nader onderzoek te doen.

Op 30 augustus 2021 zijn afspraken gemaakt tijdens de mondelinge behandeling:

- \* Verhuurder laat onderzoeken door een kadastermeting 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 verhuurder die buurman daarop aanspreken en aandringen om de schutting te verwijderen (of op de juiste manier te plaatsen);
- \* Verhuurder 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.

De kadastermeting heeft tot begin oktober 2022 niet plaatsgevonden. Van de zijde van het secretariaat van de Klachtencommissie is herhaalde malen (30-11-2021, 10-01-2022, 18-2-2022, 28-4-2022, 24-5-2022, 25-6-2022) navraag gedaan bij verhuurder wat de stand van zaken was m.b.t. de kadastermeting. Nota bene heeft de secretaris van de Klachtencommissie getracht telefonisch contact te leggen met de zaaksbehandelaar bij verhuurder, maar werd zij door de telefonische baliemedewerkster benaderd met de opmerking “u kunt wel zeggen dat u van de Klachtencommissie bent ...”.

Namens verhuurder is tenslotte meegedeeld dat de afspraak met het Kadaster destijds wel is gemaakt, maar dat het Kadaster er niet in was geslaagd om de afspraak door te zetten naar huurster en/of haar achterbuurman, waarna e.e.a. bij het Kadaster of bij verhuurder is blijven liggen. Helaas, aldus verhuurder, heeft herhaald rappel daar niets aan veranderd. Huurster heeft er uiteindelijk op aangedrongen dat de klacht opnieuw mondeling behandeld zou worden en dat aan haar klacht wordt toegevoegd dat verhuurder de afspraken van 30 augustus 2021 niet is nagekomen. De kwestie is opnieuw mondeling behandeld op 3 oktober



2022. Verhuurder heeft toegezegd met voorrang te zullen zorgen voor de afgesproken kadastermeting en uitvoering van de afspraken van 30 augustus 2021. De klachtencommissie vertrouwt erop dat verhuurder die toezegging nakomt.

De commissie heeft een oordeel gegeven over de aangevulde klacht van huurster, dat verhuurder de afspraak niet is nagekomen. De commissie acht dat deel van de klacht gegrond. Er zijn op 30 augustus 2021 afspraken gemaakt. Zowel huurster als de commissie mogen erop vertrouwen en erop rekenen dat de corporatie die afspraken nakomt. De zaaksbehandelaar dient daarop toe te zien. Zou het zo zijn dat onder bijzondere omstandigheden de afspraak niet precies nagekomen kan worden, dan ligt het op de weg van de corporatie (lees: de betrokken zaaksbehandelaar) om de voortgang te bewaken. Dat geldt ook als de afspraak over het tijdstip van meting tussen Kadaster en huurster niet tot stand is gekomen. Een en ander wordt nog prangender omdat er na begin november 2021, m.n. vanuit het secretariaat van de Klachtencommissie bij herhaling (hiervoor zijn zes data genoemd), tevergeefs navraag is gedaan naar de voortgang. De commissie verlangt uiterlijk op 1 november 2022 een schriftelijk bericht van de zaaksbehandelaar over de voortgang in dit dossier. De klacht is gegrond.

**KC 07/2022** De klacht bouwt 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 is partijen onder meer door miscommunicatie niet gelukt om tussen november 2020 en april 2022 overeenstemming te bereiken. In gezamenlijk overleg met de commissie zijn op 30 augustus 2021 de volgende afspraken gemaakt:

1. verhuurder wisselt alsnog het aanrechtblad om en zal via haar keukenleverancier Bribus een orbitaal-aanrechtblad leveren van het merk Franke, afwerking Diamond finish, met een lengte van 247 cm;
2. Levering vindt plaats z.s.m, maar waarschijnlijk niet eerder dan na medio oktober 2021;
3. Huurder zal een gedeelte van de kostprijs betalen namelijk het verschil tussen een blad van 180 en een blad van 247 cm, zoals door Portaal opgegeven, van € 149,08 inclusief btw;
4. Voor kosten van huurder levert verhuurder ook de bijbehorende korfplug;
5. Bij plaatsing zal verhuurder ook het keukenblok 1 cm opschuiven, zoals eerder tussen hen overeengekomen;
6. Hiermee is de klacht van huurder afgehandeld.

Huurder klaagt erover dat verhuurder deze afspraken niet is nagekomen.

Verhuurder heeft aan huurder bericht dat een aanrechtblad is besteld en voor montage gereed staat. Huurder heeft gevraagd aan verhuurder om de bestelbon te mogen zien. Dat duurde even, maar toen huurder die kreeg bleek aan huurder dat het bestelde blad niet een 'orbitaal-aanrechtblad van het merk Franke, afwerking Diamond finish, met een lengte van 247 cm' was, maar 'een blad merk Franke met die lengte met de afwerking orbitaal'. Verhuurder heeft aan huurder uitgelegd dat wat in de afsprakenbevestiging was opgenomen strikt genomen niet bestaat. Orbitaal en Diamond finish zijn beiden een afwerkingssoort. Je moet dus kiezen tussen een van beide. Huurder vond deze uitleg aanvankelijk onvoldoende. Verhuurder heeft wel erkend dat zij aan huurder kort na 30 augustus 2021, toen zij opmerkte dat er sprake was van een vergissing in de afspraakbevestiging, eerder en

vollediger had kunnen informeren. Maar verhuurder kan die afspraak niet nakomen omdat de beschrijving niet juist was.

Tijdens de zitting op 4 april 2022 heeft huurder aanvaard dat dat zo is en dat dus een orbitaalblad wordt geleverd. De planner van verhuurder zal contact met huurder opnemen om een afspraak te maken voor montage. Hiermee was deze klacht tot een einde gebracht.

**KC 18/2022** Huurder heeft de klacht ingediend omdat hij al jarenlang serieuze problemen heeft met zijn buurman, die huurder als het ware terroriseert met bedreigingen, camera-opnames, het verplaatsen van de erfafscheidingen, valse verklaringen. Er zijn 40 aangiftes gedaan tegen de buurman. Er is sprake geweest van mishandeling, een strafzaak, twee civiele zaken. Huurder heeft met tal van bijlagen zijn situatie geschetst. Het gedrag van de buurman, die zich 'de koning van de straat' beschouwt, is onhoudbaar. Hij weigert buurtbemiddeling of mediation. Huurder kan niet rustig wonen. Huurder heeft zijn woning helemaal opgeknapt en daarvoor de erfenis van zijn moeder gebruikt. Hij kan niet verhuizen. Hij woont er met zijn twee minderjarige kinderen, voor wiens belang hij ook moet opkomen. De klacht betreft enerzijds dat verhuurder tegen deze buurman moet optreden omdat het gedrag van deze buurman verder gaat dan een gewone burenruzie. Anderzijds dat verhuurder de erfgronden, die bij het gehuurde horen, moet herstellen en moet bewaken. Hij wijst erop dat hij niet aanwezig was bij een vorige kadastermeting in 2019 en dat de buurman de door het kadaster geslagen ijzeren paaltjes heeft verplaatst.

Verhuurder heeft toegelicht dat het oplossen van deze burenruzie niet in haar macht ligt. Verhuurder heeft aan haar verplichtingen voldaan. Omdat huurder en de buurman elkaar over en weer bestoken met procedures en tegenvorderingen, zal de uitspraak van de rechter gevolgd moeten worden. Aanvankelijk heeft verhuurder via haar advocaat laten weten niet te willen tornen aan een grensoverschrijding van enkele centimeters door de buurman. Bij haar e-mail van 2 augustus 2022 geeft verhuurder aan dat zij het kadaster opnieuw zal inschakelen voor een schouw. Daarbij zal ook de wijkagent aanwezig zijn. Als daaruit blijkt dat een partij, huurder of de buurman, de grens heeft overschreden, zal die partij de overschrijding ongedaan moeten maken, binnen een redelijke termijn. Verhuurder zal erop toezien dat het wordt uitgevoerd.

De klachten zijn uitvoerig besproken tijdens de mondelinge behandeling op 15 augustus 2022. Huurder heeft zijn situatie uitgebreid toegelicht en aannemelijk gemaakt. Hij zit klem en vindt dat onterecht. Oplossingen zijn er niet anders dan dat de buurman zich niet meer met hem bemoeit, hem met rust laat en de erfgronden van het gehuurde respecteert. Verhuizen naar een andere woning is voor hem onaanvaardbaar, zelfs als verhuurder daarbij op grond van beheerdersbelang behulpzaam zou zijn. Tenslotte zijn er afspraken gemaakt op basis van door verhuurder gedane toezegging (zie hiervoor onder 3.5).

- Verhuurder zal het kadaster opnieuw inschakelen voor een schouw. Daarbij zal ook de wijkagent aanwezig zijn en worden beide burens uitgenodigd aanwezig te zijn;
- Als daaruit blijkt dat een partij, huurder of de buurman, de grens heeft overschreden, zal die partij de overschrijding ongedaan moeten maken, binnen een redelijke termijn;
- Verhuurder zal erop toezien dat het wordt uitgevoerd.

De klacht was hiermee afgehandeld.

**KC 20/2022** Huurster klaagt erover dat zij al vijf jaar lang overlast heeft van stank in haar appartement op de zesde etage van het x-plein. Het komt volgens haar via het oude afzuigstelsel waar sinds de renovatie het nieuwe afzuigstelsel op is aangesloten. Zij ruikt etensgeur en een gasachtige lucht. Soms begint het om 3 uur 's nachts en soms de hele dag door. Verhuurder heeft in de loop van de jaren verschillende pogingen gedaan het te verhelpen maar zonder resultaat. Nu zegt verhuurder er niets meer aan te kunnen doen. Dat kan huurster niet accepteren. De overlast van muizen is op het balkon en achter de gevelbekleding. Er is achter de gevelbekleding gekeken en er is gif neergelegd. Het hielp niet. Op huisnummer 122 zou er een echte muizenplaag zijn.

De klachten over geur zijn bekend bij verhuurder sinds 2017. Er is onderzoek gedaan door Airhome. Er is toen niets gevonden. Aannemer Vastbouw is aangestuurd om de kast in de hal luchtdicht te maken. In april 2018 is er vervolgonderzoek gedaan. In juli 2018 is er een rooktest uitgevoerd. In augustus 2018 is de speelhal dicht gemaakt. In november 2018 is er een luik in de meterkast gezaagd om alle buizen af te kisten. In december 2018 zijn alle overige openingen en doorvoeren gekit. In januari 2019 zijn alle leidingen in de keukenplint dichtgezet. In oktober 2021 is opnieuw onderzoek gedaan naar de stank. Bij de onderburen zijn de doorvoeren gecontroleerd. In november 2021 is er opnieuw een rookproef bij huurster en bij de onderburen uitgevoerd door Airhome. Er zijn geen bijzonderheden ontdekt. In januari 2022 is er bij de onderburen op kosten van verhuurder een afzuigkap met koolstoffilter geplaatst. Verhuurder heeft aangegeven dat zij alles heeft gedaan wat zij aan mogelijkheden heeft.

De klachten zijn uitvoerig besproken tijdens de mondelinge behandeling op 15 augustus 2022. Twee vragen waren daarbij achtereenvolgens aan de orde:

- is de stankoverlast objectief vast te stellen en in welke mate?
- zo ja, is uit te sluiten dat de stank vanuit andere appartementen door foutieve constructie (of andere in de risicosfeer van verhuurder gelegen omstandigheid) in de woning van huurster terecht komt?

Wat de muizenoverlast betreft heeft verhuurder toegelicht dat er in het appartement op nummer 132 inderdaad een muizenplaag was. Dat is opgelost na de ontruiming van dat appartement. De muizenplaag moet tot aanvaardbare proporties zijn teruggebracht. Er zijn geen klachten van andere huurders in het flatgebouw. Mogelijk speelt ook een rol dat er door huurster of andere huurders (in het verleden) wel voer voor vogels op het balkon is neergelegd. Het is de commissie niet duidelijk geworden of er sprake is van een plaag of dat er incidenteel sprake is van muizen. De gevelbeplating is ook niet eenvoudig te verwijderen. Het is daarom ook niet vast te stellen dat verhuurder hierin te kort zou zijn geschoten. Mogelijk kan huurster zich wenden tot de gemeente Arnhem (het adviesmeldpunt [ongedierte.nl](http://ongedierte.nl), tel. 0900 2556677), omdat ongediertebestrijding een overheidstaak is als het verder reikt dan een gebouw.

De klacht over de muizenplaag acht de commissie op dit moment op basis van de overgelegde informatie ongegrond.

De klacht over geur vraagt nader onderzoek. Er zijn afspraken gemaakt:

1. Verhuurder laat door een bedrijf, dat geur- of stankmetingen kan doen, vaststellen of en in welke mate er sprake is van geur- of stankoverlast. En indien dat het geval is, welke

maatregelen er getroffen kunnen worden;

2. De resultaten zal verhuurder met huurster bespreken en er zal zo nodig een plan van aanpak worden opgesteld;

3. Huurster en verhuurder zullen vóór 1 oktober 2022 aan de Klachtencommissie terugmelden of de maatregelen tot resultaat hebben geleid en/of er overeenstemming is bereikt respectievelijk of de klacht daarmee is afgehandeld;

4. Na 1 oktober 2022 zal de commissie besluiten of en hoe de klachtbehandeling wordt voortgezet.

Op vragen vanuit het secretariaat van de commissie heeft huurster na 1 oktober 2022 niet meer gereageerd. De klachtbehandeling is daarmee afgesloten.

**KC 36/2022** De klacht van drie verschillende huurders ziet op overlast van ratten in de kruipruimtes in en rond het appartementengebouw. Huurders hebben meerdere jaren aandacht hiervoor gevraagd en bij diverse instanties (Gemeente, KAD, verhuurder) aangekaart. Huurders hebben last van stank van dode ratten. Eind september/begin oktober 2022 zijn ratten gezien en geroken, er liggen uitwerpselen. Eén van de huurders heeft zelfs een rat in huis gehad. Zij heeft vorig jaar gevraagd aan verhuurder om hier iets aan te doen. Zij heeft gevraagd of het terras opgehoogd kan worden, dat begon te verzakken door de gangen die ratten maken. De ratten bevinden zich in het portiek, onder de flat. Daar kunnen de bewoners niet bij. Verhuurder denkt dat er etensresten liggen, wellicht ook uit de omgeving van het complex, die ratten aantrekken. Huurders zijn het niet eens met die reactie van verhuurder. De directe omgeving van het gebouw is bestraat, zonder verzakking. In 2017 is de bestrijder van de gemeente in de kruipruimtes geweest. Daar kunnen de ratten in en uit. De vraag van huurders is of verhuurder onderzoek wil doen naar de kruipruimte. Er zouden openingen zitten. Huurders hebben gebeld en gemaïld met de vraag om nader onderzoek. Een van de huurders heeft voorgesteld om cameraonderzoek in de riolering te verrichten en als er onder zijn woning inderdaad een openruimte is van de ene naar de andere kruipruimte, deze dicht te zetten. Verhuurder zou het oppakken en huurders zouden op de hoogte worden gesteld. Zij hebben niets meer gehoord.

Verhuurder kent het probleem. Het is de vraag wat de oorzaak is en of de ratten niet juist in de omgeving zitten. Er zijn meerdere kruipruimtes onder de twee gebouwen die wel toegankelijk zijn voor onderzoek. Zodra er een melding binnenkomt, schakelt verhuurder via de VVE ongediertebestrijding in. VVE is de opdrachtgever, omdat het gebouw niet alleen appartementen van verhuurder heeft maar ook van andere eigenaren. De wijkbeheerder van verhuurder treedt op na meldingen. Er worden gifblokken neergelegd op de plekken waar gemeld is dat er ratten zijn. Na een paar weken wordt er gecontroleerd of er dode ratten zijn. Met ingang van 2023 is het verboden om met gif te werken, er wordt dan met vallen gewerkt. Verhuurder heeft gekeken naar de momenten wanneer er meldingen binnen zijn gekomen. In september/ oktober 2022 was er één melding. Daarna niet meer. Huurders zouden op 29 april 2022 4x een e-mail hebben gestuurd naar verhuurder. Verhuurder heeft deze niet ontvangen. In haar klantencontactsysteem (waar meldingen worden geregistreerd), heeft verhuurder geen melding kunnen vinden. Elk adres is doorlopen om te checken of er meldingen zijn. Op 31 mei 2022 is een brief gestuurd door verhuurder naar eigenaren en huurders en is aandacht gevraagd: 'let op (zwerf)afval, weer melden als er weer ratten worden waargenomen'. Er is zelfs een bewonersavond geweest. Verdergaande maatregelen zoals het inschakelen van een extern bureau voor een gedegen

onderzoek loopt via de VVE. Vanwege de kosten zal daar dan een heel goede reden voor moeten zijn. Die kosten worden omgeslagen naar de eigenaren. Verhuurder heeft weliswaar een meerderheidsbelang, maar moet bij het nemen van beslissingen in de VVE rekening houden met de minderheid. Een VVE is inderdaad niet erg slagvaardig. Het kost meer tijd. Bij de ledenvergadering van de VVE in februari 2022 was verhuurder aanwezig, alsmede 10 eigenaren. Dit onderwerp kwam ook ter sprake. De eigenaren gaven aan geen rattenoverlast te ervaren. Zij gaven wel te willen dat deze overlast wordt aangepakt.

Niet elk trappenhuis heeft een eigen kruipruimte. Bij een melding stuurt verhuurder de wijkbeheerder naar het gebouw. In september/oktober 2022 is wel actie in ondernomen. Maar er zijn altijd ratten in het riool. Rentokil is geweest en deze doet wat zij kan. Per saldo vindt verhuurder dat zij niet tekort is geschoten in haar taak als verhuurder.

De klachten van huurders zijn uitvoerig besproken tijdens de mondelinge behandeling op 13 februari 2023. Het is de vraag of er sprake is van last of overlast. Aan huurders is gevraagd om te blijven melden. Verhuurder geeft aan dat er in 2020, 2021 en 2022 steeds slechts één melding was. De verantwoordelijkheid ligt bij huurders om adequaat te reageren. Zij zijn als het ware 'de ogen en oren' van verhuurder.

Er worden afspraken gemaakt.

\* Huurders en verhuurders dienen met elkaar in gesprek te blijven. Verhuurder stuurt 2 monteurs om de woningen te controleren. De monteurs zullen ook foto's maken. Dat geeft dan als het ware een 0-meting per februari 2023;

\* Indien er een gat in de kruipruimtes zit onder de woning van huurder x, wordt dit dichtgezet;

\* Verhuurder zal eventuele stank te bestrijden met een geurbestrijdingsmiddel;

\* Huurders dienen (over)last te blijven melden bij verhuurder, maar daaraan gekoppeld zullen zij in de woonomgeving alert te zijn op etensresten e.d. en omwonenden aanspreken op gedrag; het voeren van vogels of egels wordt afgeraden;

\* Verhuurder zal aan huurders periodiek een update geven over het onderzoek en bevindingen; een algemene brief zal worden verstuurd naar alle huurders.

Indien huurders niet tevreden zijn over de afhandeling c.q. communicatie door verhuurder, kunnen huurders wederom een klacht indienen, maar die dient dan eerst bij verhuurder te worden neergelegd. Hiermee is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.

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

**KC 11/2021** Huurder vindt het tijd dat het keukenblok in zijn woning wordt vervangen. De keuken vertoont diverse gebreken. Maar verhuurder wilde de keuken niet vervangen. Dat heeft verhuurder eind 2020 meegedeeld met de opmerking dat een en ander eind 2021 opnieuw zou worden beoordeeld. Huurder wil daar niet op wachten. Buren hadden ook een nieuwe keuken gekregen. Huurder wilde een andere kraan, omdat de mengkraan met een kraan voor warm en een kraan voor koud water niet meer van deze tijd is. Hij heeft er met het ouder worden last van om de warmwaterstraal te ontlopen. Daarom heeft huurder een duurdere kraan van het merk H. Grohe gekocht voor € 150,00. Toen bleek dat het blad ook nog verrot was. Met veel moeite en tussenringen is de nieuwe kraan gemonteerd. Er zijn stukjes van de formicadeurtjes afgebroken, lades lopen niet goed, soms worden er onderdelen vervangen, maar het blijft knip- en plakwerk.

Na het indienen van de klacht bleek verhuurder in de zomer van 2021 alsnog bereid

het keukenblok te vervangen. Bij de uitwerking daarvan ging het fout. Er zou een onderblok geleverd worden met vier kastjes, waarbij voor het kooktoestel een uitsparing was aangegeven en met een langer blad, gedeeltelijk op kosten van huurder. Bij plaatsing in oktober 2021 bleek dat er fout gemeten was. Het blok moest opnieuw besteld worden. Dat werd januari 2022. Toen wilde verhuurder alleen een kraan monteren zoals die origineel door verhuurder wordt geleverd. Verhuurder wilde niet bijdragen in de kosten van de kraan die huurder het jaar ervoor had aangeschaft. Het gaat huurder in tweede instantie van de klachtbehandeling alleen om die kraan. Hij heeft de door verhuurder geleverde kraan verwijderd en op zolder in een doos gelegd. Hij heeft zijn eigen kraan gemonteerd.

Aanvankelijk, in december 2020, zag verhuurder de noodzaak van vervanging van het keukenblok niet in. Het blok was technisch nog verantwoord. In juni 2021 heeft huurder een gesprek gehad met verhuurders directeur en met mevrouw X. Daarna is besloten om het moment van vervangen van de keuken naar voren te halen. Verhuurder wilde daarmee ook haar waardering tot uitdrukking brengen voor de keurige wijze waarop huurder de woning onderhield en gebruikte.

Een standaard keuken heeft onder en boven drie kastjes. Daar werd hiervan afgeweken. In de meerprijs zou huurder bijdragen. Bij de installatie ging het inderdaad fout door een verkeerde meting. Het paste niet. Daardoor moest het blok opnieuw besteld worden. Uiteindelijk is het in januari 2022 geleverd en gemonteerd. Verhuurder is niet bereid een luxe mengkraan te vergoeden. De nieuwe keuken is geleverd met een standaard mengkraan. Huurder had die kraan al zelf aangebracht in zijn oude keuken. Het staat hem vrij een andere kraan te monteren (zoals hij ook heeft gedaan), maar hij moet bij het einde van de huur wel de door verhuurder gemonteerde kraan terugplaatsen.

Het is verhuurder eigenlijk niet goed duidelijk waar de klacht nog op ziet. Na eind januari 2022 was het in beginsel opgeleverd. Als de klacht uiteindelijk alleen gaat over de vraag of verhuurder moet bijdragen in de kraan, die huurder een jaar eerder heeft gekocht, is het antwoord dat verhuurder daartoe niet bereid is. Verhuurder vindt dat er adequaat onderhoud is gepleegd aan de keuken. Verhuurder is niet verplicht een luxere kraan te monteren of daarin bij te dragen. Verhuurder geeft nog wel aan dat zij bereid is intern eens te kijken naar de vraag of en in hoeverre huurwoningen met eenvoudige ingrepen voor oudere huurders geschikt te maken zijn, zodat deze langer thuis kunnen blijven wonen, zonder daarbij overigens op het beleidsterrein van de WMO te willen komen. Voor de situatie van deze huurder heeft dat echter nu geen gevolgen.

Voor de commissie is de vraag aan de orde of verhuurder gehouden was bij te dragen in de kosten van de duurdere mengkraan, die huurder een jaar eerder had gekocht. De commissie vindt van niet.

Met verhuurder is de commissie van oordeel dat vervanging van de keuken in 2020 nog niet noodzakelijk was. Het was een eigen keus van huurder om toen wel een andere kraan aan te schaffen voor € 150,00. Uit het feit dat verhuurder in de zomer van 2021 alsnog besloot tot vervanging van het keukenblok over te gaan kan niet worden afgeleid dat de eerdere weigering (van december 2020) onterecht was.

Vervolgens is verhuurder huurder tegemoet gekomen deels op kosten van huurder door de levering van een aan de wensen van huurder aangepast keukenblok met een langer aanrechtblad, maar met een standaard mengkraan. Die standaard mengkraan voldoet technisch en is gelijkwaardig aan de kraan die van oudsher op het keukenblok was

gemonteerd. Levering van een duurdere mengkraan is niet af te dwingen. Het staat huurder overigens vrij om zijn eigen kraan te monteren. Daarmee wordt door huurder zelf op eenvoudige wijze voorzien in meer gebruikscomfort. Dat mag ook van huurder verwacht worden. De commissie acht de klacht van huurder ongegrond.

**KC 10/2022** Huurster huurt de woning sinds 1999. Het betreft een hoekwoning uit de vijftiger jaren. De woning is verduurzaamd in 2019 door o.a. vervangen voor- en achterdeur, isolerende beglazing, nieuw kozijn in de woonkamer, mechanische ventilatie, isolerende parels onder de woonkamervloer, isolatie zoldervloer en vlizotrap, zonnepanelen. Maar huurster ervaart een koude woning (zij spreekt van vrieskou) ondanks dat de thermostaat op 25 graden wordt gezet. Er zou ook sprake zijn van vochtklachten en condensvorming. Andere huurders uit dezelfde straat zouden dezelfde klachten hebben. De klachten zijn meerdere malen bij verhuurder gemeld. Het vermoeden is dat de vloerisolatie niet goed is uitgevoerd. De korrels kunnen door tocht verwaaien. Huurster wil dat daar nader onderzoek naar wordt gedaan. De keuze om wel bodemisolatie aan te brengen in combinatie met ventilatieroosters, maar geen vloerisolatie, verklaart de klachten van huurster en vormt volgens haar een gebrek. Er is een inspectie uitgevoerd door verhuurder op 15 december 2021, maar ondanks uitdrukkelijk verzoek is er geen rekening gehouden met de wens dat de zoon aanwezig kon zijn. Huurster heeft met ondersteuning van het Huurdershuis aandacht gevraagd voor haar woonsituatie.

Verhuurder heeft op de verschillende klachtonderdelen gereageerd. Het verduurzamingsproject is in 2019 uitgevoerd zonder huurverhoging. Anders dan huurster veronderstelde is de woning niet 'all-electric' gemaakt. Er zijn geen wijzigingen aangebracht aan de vloer van de woonkamer. De bodem van de kruipruimte is geïsoleerd door een laag esp-korrels op de ondergrond aan te brengen. Dit moet wel een gunstige invloed hebben op de temperatuur van de woonkamervloer. De korrels gaan optrekkend vocht tegen. Er blijft een laag tussen de korrels en de vloer over. Er zijn roosters aangebracht in de kruipruimte. Op 15 december 2021 is de vloer gecontroleerd met een warmtebeeldcamera. De vloer had een egale kleur, waaruit volgt dat er geen koude lekken zijn. De verwarming in de woning stond niet aan. Het was 15 graden in de woning. Verhuurder heeft geen gebreken of tekortkomingen geconstateerd.

Volgens de commissie heeft huurster niet duidelijk gemaakt of er iets ten nadele is veranderd ten opzichte van de situatie vóór de verduurzaming. Het leefklimaat in de woonkamer (de centrale verblijfsruimte in de woning) zal door de verduurzaming met nieuwe kozijnen en glasisolatie zijn veranderd. In beginsel ten voordele. Ander dan huurster veronderstelde is de vloer niet geïsoleerd. De vloer zelf is niet veranderd. Door het aanbrengen van een laag isolerende korrels in de kruipruimte is de bodem wél geïsoleerd. Dit heeft m.n. effect op vocht van de kruipruimte. Uit de warmtemeting is gebleken dat de vloer egaal kleurt, hetgeen wil zeggen dat er geen warmte of koude lekken zijn.

Verhuurder heeft in het verduurzamingsproject niet gesproken over vloerisolatie. Dat mocht huurster dan ook niet verwachten. Wat de vloer betreft is er geen verandering opgetreden. Mogelijk is de gevoelstemperatuur wel veranderd door de effecten van nieuwe kozijnen en isolatieglas. Het is goed denkbaar dat huurster daardoor een wat koudere vloer ervaart. Maar huurster heeft niet aannemelijk gemaakt dat de vloer inderdaad kouder is dan voor de verduurzaming in 2019. Dat verhuurder de vloer niet heeft geïsoleerd is op zichzelf geen gebrek. En ook overigens is niet gebleken van een gebrek of onderhoudstekortkoming.

Verhuurder heeft een warmtemeting uitgevoerd. Bij die gelegenheid, op 15 december 2021, was het slechts 15 graden warm in de woning en de cv-thermostaat stond laag. Huurster heeft weliswaar aangevoerd dat het niet helpt als de thermostaat op 25 zou staan, maar de constatering op 15 december 2021 is een contra-indicatie. Het advies aan huurster is dan ook om voldoende te stoken en niet al te grote verschillen te laten bestaan tussen overdag en 's nachts.

Volgens huurster zouden ook andere huurders dezelfde of gelijksoortige klachten hebben. Verhuurder heeft aangegeven dat dat bij haar niet bekend is. Huurster heeft het ook niet verder onderbouwd. Maar mocht later blijken dat andere huurders dezelfde of gelijksoortige klachten hebben, dan zegt verhuurder bereid te zijn daar alsnog onderzoek naar te doen. De commissie moet daarom op dit moment voorbij gaan aan de opmerking dat de klachten breder worden gedeeld.

Huurster heeft ook genoemd dat er vocht- en condensvorming zou zijn, maar in de klachtomschrijving en de toelichting tijdens de zitting is zij daar niet verder op ingegaan. De commissie acht dit onderdeel onvoldoende onderbouwd.

Tenslotte heeft huurster nog opgemerkt dat het haar wens was dat er bij de inspectie (die op 15 december 2021 is gehouden) rekening gehouden zou zijn met de aanwezigheid van haar zoon. De commissie overweegt wat dat betreft dat zij er begrip voor heeft dat huurster zich had laten bijstaan door haar zoon (of een derde), maar dat aan de andere kant verhuurder ook met een zekere voortvarendheid dit soort afspraken (waarbij ook de aannemer aanwezig moest zijn) moet kunnen maken. De klacht van huurster over het kou-gevoel was eerder voldoende duidelijk gemaakt. Verhuurder mocht er daarom vanuit gaan dat, wanneer huurster het echt nodig achtte, zij op grond van haar eigen verantwoordelijkheid meer moeite had gedaan om haar zoon of een derde aanwezig te laten zijn. Ook dit klachtonderdeel is niet gegrond.

Alles bij elkaar genomen, komt de commissie niet tot de conclusie dat er sprake is van een (onderhouds)gebrek of dat verhuurder niet heeft gehandeld zoals van een goed-verhuurder mag worden verwacht. De klacht van huurster is daarom ongegrond.

**KC 26/2022** De huurwoning van huurder is ongeveer 60 jaar oud, een leuke twee-onder-één-kap woning in een rustige wijk van een dorp aan de rivier onder de rook van Arnhem. In 2020 heeft verhuurder een renovatieplan opgesteld met vooral energetische maatregelen voor de 24 woningen. In juli 2021 heeft verhuurder een brochure rondgestuurd. Globaal (afhankelijk van de woning) worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd: vernieuwen badkamer, keuken, toilet, vervangen plafonds, nieuwe meterkast, plaatsing mechanische ventilatie, klepraam in toilet, vernieuwen vlizotrap, rookmelders, verwijdering asbest, isoleren van de berging aan de buitenzijde, na-isoleren van de spouwmuren, vernieuwen en isoleren dak, dakraam en goten, verwijderen schoorsteen, schilderwerk, houtrotherstel, vervangen van de kunststof kozijnen, plaatsen van HR++-glas, nieuwe voor- en achterdeur, gevel- en voegwerk. De werkzaamheden zijn in bewoonde staat uitgevoerd. Voor de renovatie is geen huurverhoging berekend. Aan huurders werd een vergoeding van € 300,00 uitgekeerd als tegemoetkoming in ongemak en kleine schades. De werkzaamheden in de woning van huurder zijn uitgevoerd tussen 25 februari 2022 en medio juli 2022. Huurder klaagt zich over de lange duur van de werkzaamheden (bijna 5 maanden), vijftig dagen geen warm water in huis, onvoldoende professioneel toezicht op de werknemers, veel vervuiling, op onderdelen slechte afwerking of niet af, beschadigingen, en dat verhuurder niet bereid is om aanvullende schadevergoeding te betalen. Huurder heeft



zijn schadeclaim op verzoek van de commissie per onderdeel nader onderbouwd op een bedrag van € 2.525,00.

Verhuurder heeft huurder tijdelijk vervangende woonruimte aangeboden, maar huurder heeft daar niet voor gekozen. Er is tijdens het werk veelvuldig contact geweest tussen huurder en de kwaliteitsexpert van verhuurder en haar aannemer. Schades zijn hersteld. Er is naast de generieke vergoeding van € 300,00 een aanvullende vergoeding gegeven voor kapotte luifel, buitenlamp, laminaat woonkamer, spiegel, een mat bij de voordeur. Op 5 juli 2022 moest alleen nog een kozijn in de badkamer worden geplaatst. Voor verhuurder was daarmee de renovatie medio juli 2022 afgehandeld.

De klacht is uitvoerig besproken. Tijdens de behandeling op 7 november 2022 bleek er behoefte te zijn om de situatie van de oplevering in de woning te bekijken en te bespreken met huurder en aannemer samen met twee leden van de klachtrencommissie. Dat vond plaats op 14 november 2022. Er zijn toen afspraken gemaakt over aanpassen van de drempel van de berging naar buiten, over de opening onder de vensterbank van het kozijn in de berging, het afstellen van de vlizotrap en het vastzetten van de eindkapjes van de vensterbanken. Tijdens de mondelinge behandeling op 12 december 2022 bleek dat alle werkzaamheden naar tevredenheid zijn of worden uitgevoerd. De renovatie wordt dan ook geacht definitief te zijn opgeleverd. Wat restte was het verzoek om schadevergoeding. Per onderdeel heeft verhuurder de claim besproken. Partijen zijn daarna overeengekomen dat verhuurder ten titel van schadevergoeding tegen finale kwijting een bedrag van € 1.000,00 zal betalen aan huurder.

**KC 35/2022** Huurder klaagt erover dat verhuurder onvoldoende wil meewerken aan het alsnog uitvoeren van de renovatie binnenshuis. De woning dateert van 1947. In 2021 heeft verhuurder aangekondigd dat er een renovatie zal plaatsvinden van het complex, onder meer (buiten:) dakisolatie, muurisolatie, kozijnen (en binnen:) keuken, toilet en badkamer. Huurders zijn akkoord gegaan met de renovatie 'buiten' en de vervanging van toilet en badkamer binnen. De werkzaamheden stonden gepland vanaf september 2021. Voor de binnenwerkzaamheden was een tijdelijke douche/toilet-unit in de straat geplaatst ten behoeve van meerdere huurders. Helaas is huurster ernstig ziek geworden, waardoor het voor huurders te belastend werd de renovatie binnen doorgang te laten vinden. Wel verbleven huurders van 8-29 november 2021 tijdelijk elders, zodat in die periode de bouwstroom 'buiten' kon worden uitgevoerd. Maar de binnenrenovatie moest noodgedwongen worden opgeschort. In mei-juni 2022 is het glas vervangen. Omdat het projectmatige deel van de renovatie tussen verhuurder en de aannemer inmiddels was beëindigd, moesten huurders een nieuw verzoek voor vervanging van toilet en badkamer en aanleg mechanische ventilatie indienen als aparte werkzaamheden voor groot onderhoud, in plaats van renovatie. Dat leverde bij huurders irritatie op. Daardoor is het er tot nu toe niet van gekomen om afspraken te maken over hervatting van de renovatie.

Verhuurder vindt ook dat de badkamer en toilet van huurders aan vervanging toe zijn. Maar dit kan niet meer uitgevoerd worden binnen het project, omdat dat inmiddels is afgerond. Verhuurder en de aannemer hebben moeite gedaan om dit wel binnen het project voor elkaar te krijgen. Helaas is dat niet gelukt. Dit komt voor een belangrijk deel door de irritaties. Er is met huurders besproken hoe een nieuw verzoek kan worden ingediend.

De klacht is uitvoerig besproken. Het is duidelijk dat zowel huurders als verhuurder

willen dat de renovatie wordt afgerond. Inhoudelijk is daar geen verschil van mening over. Om te voorkomen dat irritaties weer de overhand nemen, is afgesproken dat verhuurder bij huurders langsgaat om de uitvoering en planning te bespreken. Daar zal dan mevrouw B. (RIBW) ook bij aanwezig zijn. De uitvoering zal dan door een andere aannemer worden gedaan. Met deze afspraak is de klacht afgehandeld.

### **3.4 Oplevering door verhuurder**

**KC 14/2022** De klacht van huurster heeft betrekking op de oplevering van de tuin aan haar bij aanvang huur (in 2014), over het feit dat verhuurder haar tuin niet onderhoudt, over het hekje op het pad tussen haar woning en de woning van haar buurman, over de bomen in de tuin van de buurman en over zijn schutting, die hoger zou zijn dan toegestaan. Zij meent dat de tuin ten onrechte aan haar was opgeleverd mét struiken, bomen etc. Verhuurder zou toegezegd hebben de woning kaal op te leveren. Dat heeft zij zelf moeten verwijderen. Daarna heeft verhuurder de tuin ook niet onderhouden, terwijl er wel allerlei struiken en bomen in stonden. Dat onderhoud zou voor rekening van verhuurder zijn. Het heeft haar veel geld gekost. In de tuin van de buurman staan nu drie bomen die hoger zijn dan toegestaan en te dicht op haar tuin staan. Ze nemen licht weg. Daardoor ontstaat schimmel in haar huis. Het bederft haar woongenot. De buurman heeft een schutting geplaatst langs het pad tussen de beide woningen. De schutting is hoger dan toegestaan, 2 meter in plaats van 1 meter. Er steekt ook een aantal palen uit, die wel 3 meter hoog zijn. Zij heeft zich tot de gemeente gewend. Haar bezwaar is behandeld in een bezwaarschiftenzitting begin juli. Haar klacht over het hekje op het tussenpad, dat zonder haar toestemming is weggehaald, laat zij vallen. Huurster vermoedt dat er sprake is van corruptie.

Verhuurder geeft aan dat huurster zelf verantwoordelijk is voor het tuinonderhoud van de door haar gehuurde woning met tuin. De oplevering is conform de regels en de beschrijving in het kwaliteitshandboek. De tuin was netjes. Onderdeel van het tuinonderhoud is dat huurster zelf de heg moet snoeien. Wat de schutting betreft heeft verhuurder nader onderzoek gedaan. De schutting is niet te hoog. Op het tussenpad mag een schutting 1.80 m hoog zijn. Het verwijt van corruptie acht verhuurder ernstig omdat het volstrekt ongefundeerd is. Het is onaanvaardbaar dat huurster dergelijke verwijten maakt.

De Klachtencommissie stelt vast dat de klacht over de oplevering van de tuin in 2014 bij aanvang van de huur en het tuinonderhoud sinds 2014 een oude kwestie is waarover huurster, zoals zij zelf schrijft, toen ook met verhuurder gesproken heeft. Er is geen reden aangevoerd waarom huurster nu pas daarover een klacht kon indienen. In het algemeen hanteert de Klachtencommissie een termijn van een jaar na de gedraging van de corporatie waarover huurster een klacht zou willen indienen. Die termijn begon bij aanvang van de huur. De termijn is ruimschoots overschreden. Daarom neemt de Klachtencommissie dit onderdeel van de klacht niet meer in behandeling. De Klachtencommissie voegt daar ten overvloede nog wel aan toe dat niet is gebleken dat de tuin destijds niet in goede staat aan huurster is opgeleverd. Een tuin hoeft niet kaal of leeg te zijn. Het tuinonderhoud is voor rekening van huurster. Zij wordt geacht de tuin zelf netjes te onderhouden. Daar valt ook onder het periodiek snoeien van de heg.

Wat de bomen en schutting in de tuin van de buurman betreft stelt de commissie vast dat de tuin van de buurman op nummer 55 van de tuin van huurster is gescheiden door een tussenpad. Dat pad is openbaar. De tuinen grenzen dus niet aan elkaar. De klacht dat de buurman drie bomen in zijn tuin heeft gezet, die te dicht op de tuin van huurster staan, is

daarom niet aannemelijk. Omdat er een openbaar tussenpad ligt, kan huurster zich niet op het burendrecht beroepen. Blijkbaar acht verhuurder de situatie van de drie bomen nog toelaatbaar. Dat de drie bomen licht in de woning van huurster wegnemen, is op grond van de foto's evenmin aannemelijk geworden, temeer omdat huurster de heg, die de afgrenzing vormt tussen haar tuin en het tussenpad nauwelijks heeft gesnoeid. Dat de drie bomen de oorzaak zouden zijn van schimmelvorming in de woning van huurster heeft huurster al helemaal niet aannemelijk gemaakt. De klacht over de bomen acht de commissie ongegrond. Wat de schutting betreft geldt het volgende: de buurman heeft de schutting naast zijn woning vervangen door een nieuwe schutting. De schutting is de afgrenzing tussen zijn zijtuin en het tussenpad. Omdat het hier een zijtuin betreft en geen voortuin, geldt waarschijnlijk niet de gemeentelijke regel dat een schutting (of tuinhek) maar 1 meter hoog mag zijn. Uit de foto's die verhuurder heeft overgelegd lijkt te volgen dat de schutting 1.80 meter hoog is. Daar komt bij dat, zoals hiervoor al is overwogen, het tussenpad een openbaar pad is en dat de tuin van huurster niet direct grenst aan de tuin van de buurman. Er valt daarom niet in te zien dat huurster over die schutting een verwijt aan verhuurder kan maken. De klacht op dit onderdeel acht de commissie ongegrond. Overigens heeft verhuurder toegezegd de situatie ter plaatse nog eens te bekijken om te zien of het juist is dat, zoals huurster zegt, de palen van de schutting veel hoger zijn dan 1.80 of 2.00 meter. Als dat zo is, zal verhuurder de buurman daarop aanspreken. Daar komt nog bij dat huurster diezelfde kwestie ook heeft voorgelegd aan het College van B&W van de gemeente en dat dat daar in behandeling is geweest met een hoorzitting. De status van die procedure is niet helemaal duidelijk geworden, maar huurster zegt dat daarover een beslissing wordt genomen binnen drie maanden na begin juli 2022. Als het hier om een verzoek gaat tot handhaving door de gemeente, is om die reden de klacht jegens verhuurder al niet-ontvankelijk en kan de commissie de klacht niet in behandeling nemen.

Resteert nog de opmerking van huurster in de laatste e-mail van 24 juni 2022 dat er volgens haar sprake is van corruptie. Tijdens de mondelinge behandeling is dit ook aan de orde geweest. Huurster heeft helemaal niets naar voren kunnen brengen waaróm zij denkt dat er sprake is van corruptie. De beschuldiging is volslagen uit de lucht gegrepen. De Klachtencommissie deelt met de medewerker van verhuurder dat dergelijke verwijten een grote impact hebben, temeer wanneer deze op niets gebaseerd blijken te zijn. De Klachtencommissie heeft huurster daarop aangesproken. Alle klachten zijn ongegrond.

**KC 32/2022** Huurster huurt sinds september 2022 de woning aan de x-sstraat in y. De woning is toegewezen als lotingwoning. Huurster kwam met haar twee kinderen uit Den Haag. In de advertentie van Entree stond dat de woning vier slaapkamers had. Daarnaast werd, ook in die advertentie, beschreven dat het om drie slaapkamers ging en een zolder. Maar op de bijbehorende plattegrond stond aangegeven dat de zolder een slaapkamer was. Op de eerste etage waren drie slaapkamers (van 11, 11 en 4,5 m<sup>2</sup>) en een ruimte voor de wasmachine. Ook was er een badkamer. Bij de bezichtiging op 28 juli 2022 zag huurster dat de zolder amateuristisch aangebrachte isolatie had, dat er een scheidingswand was naar de vaste trap, dat er knieschotten waren waarachter de vloer doorliep en dat er een velux-dakraam was. Huurster heeft gevraagd of er nog iets aan de zolder zou worden gedaan. Zij vond dat die verbeterd moest worden. De verhuurmakelaar zei dat zij niet wist wat. Op grond van deze informatie heeft huurster de woning geaccepteerd in de veronderstelling dat

de woning inderdaad vier slaapkamers had. Later bleek dat verhuurder de zolder niet als slaapkamer kon en wilde aanmerken. Verhuurder wilde de door een vorige huurder aangebrachte wijzigingen op zolder (de scheidingswand, de isolatie (die niet brandveilig was), de knieschotten en de vloerdelen achter de knieschotten verwijderen. Later realiseerde huurster zich dat zij dan een slaapkamer tekort kwam. De kleine slaapkamer (4,5m<sup>2</sup>) op de eerste etage is geen volwaardige slaapkamer voor haar zoontje. Er past nauwelijks een bed in. Huurster vindt dat verhuurder de zolder als slaapkamer moet inrichten.

Verhuurder heeft na de oplevering op 28 juli 2022 nog een afspraak met huurster in de woning gehad op 18 augustus 2022. Volgens verhuurder heeft huurster toen geaccepteerd dat verhuurder het isolatiemateriaal en de tussenwand zou verwijderen, hoewel dat eigenlijk voor rekening van huurster zou komen. Huurster kan aan de plattegrond in de advertentie geen rechten ontlennen.

Op 20 december 2022 heeft verhuurder de situatie ter plaatse nog eens beoordeeld in aanwezigheid van huurster en een lid van de commissie. Daarna heeft verhuurder toegezegd de zolder iets beter op te leveren, maar niet als officiële vierde kamer.

De commissie heeft een advies uitgebracht. Zij overwoog dat het onzorgvuldig was van verhuurder om de woning als vijfkamerwoning met vier slaapkamers en plattegrond te adverteren. De commissie heeft er ook begrip voor dat huurster daardoor is gaan twijfelen. Dat op zich zou de klacht gegrond kunnen maken. Maar huurster heeft de woning geaccepteerd na bezichtiging, waarbij zij uitdrukkelijk heeft gesproken over de staat van de zolder. Tussen bezichtiging en aanvang huur heeft verhuurder het isolatiematerieel en de tussenwand verwijderd. Verhuurder heeft bij de bezichtiging niet bevestigd dat de zolder een slaapkamer was en als goede slaapkamer zou worden opgeleverd. Huurster heeft er daarom niet meer op mogen vertrouwen dat de zolder een slaapkamer was. In zoverre is dit deel van de klacht per saldo ongegrond.

Voor de oplevering ligt dat iets anders: de zolder was niet in goede staat opgeleverd.

Dit deel van de klacht is gegrond. Na bezichtiging op 20 december 2022 heeft verhuurder alsnog besloten om de zolder in betere staat op te leveren. Uit coulance heeft verhuurder bovendien het aanbrengen van extra knieschotten toegezegd. De commissie gaat ervan uit dat deze werkzaamheden binnen een paar weken na 19 januari 2023 zullen zijn uitgevoerd. Daarom ziet de commissie onvoldoende aanleiding te adviseren om huurster te compenseren voor het feit dat de zolder niet tijdig in goede staat is opgeleverd. Aan het feit dat dit deel van de klacht gegrond is, worden dus geen gevolgen verbonden.

**KC 34/2022** Bij bezichtiging voorafgaand aan verhuur van de woning in april 2022 heeft de verhuurmakelaar van verhuurder foutieve informatie gegeven. Daardoor heeft hij een verkeerd beeld gekregen. Het ging onder andere over het ontbreken van een perilex-aansluiting, geen dubbel glas in de badkamer, oude sloten, onjuiste informatie over stadsverwarming of centrale verwarming en tenslotte over de mechanische ventilatie. Blijkbaar kon huurder niet afgaan op wat de verhuurmakelaar hem vertelde. Daarnaast functioneerde de mechanische ventilatie in de keuken niet en was verhuurder niet bereid dat te verhelpen. Het werd in de visie van huurder des te erger toen in juli 2022 bleek dat de mechanische ventilatie (mv) alleen werkte in het toilet en de badkamer maar niet in de keuken. In de keuken werd zelfs kooklucht van de bovenburen naar binnen geblazen. De schakelaar van de mv had geen effect op de keukenventilatie. Het aanbrengen van een

motorloze afzuigkap hielp niets. Verhuurder gaf toen aan dat de keuken niet was aangesloten op de mv, maar een natuurlijke ventilatie had via het ventilatiekanaal. Verhuurder kon niet verklaren waarom er dan kooklucht van de bovenburen bij hem naar binnen kwam. Uiteindelijk heeft verhuurder de aanschaf van de afzuigkap vergoed, maar ook aangegeven verder niets te kunnen betekenen in de keukenventilatie, ondanks dat huurder verhuurder daartoe aanmaande. Huurder heeft toen besloten te gaan verhuizen. Hij vond een andere woning en heeft de huur opgezegd tegen 28 december 2022. Hij vindt dat verhuurder hem schadeloos moet stellen. De schadevergoeding die hij vraagt relateert hij aan de verhuiskostenvergoeding bij gedwongen verhuizing wegens stadsvernieuwing of bij renovatie. Hij rond het bedrag naar beneden af op € 5.500,00. Hij heeft veel geïnvesteerd in de woning door het keukenblok te verlengen en te voorzien van een vaatwasser en een inductiekookplaat, door in de hele woning laminaat te leggen en door overal raambekleding aan te brengen. Hij is erg teleurgesteld in verhuurder en in deze woning.

Verhuurder vindt het vervelend dat de verhuurmakelaar huurder blijkbaar onjuist heeft geïnformeerd. Maar huurder heeft de woning geaccepteerd, hoewel de informatie misschien niet goed was. Huurder heeft de woning gehuurd zoals hij deze heeft gezien. Dat de mv niet was aangesloten in de keuken kon hij niet zien, maar dat is voldoende gecompenseerd doordat verhuurder de kosten van de afzuigkap voor haar rekening heeft genomen.

De klacht is uitvoerig besproken. Aan partijen is voorgehouden welke feitelijke en juridische aspecten er kleven aan acties bij teleurstellingen in de overeenkomst, of het nu gaat om ingebrekestelling en nakoming, machtiging, ontbinding wegens gebreken of vernietiging wegens dwaling, een en ander al dan niet gepaard aan schadevergoeding. Voorshands was wel aannemelijk dat de mv niet juist is aangesloten en dat verhuurder dat had moeten gaan herstellen. Of dat ook voldoende zou zijn om te komen tot ontbinding van de huurovereenkomst liet de commissie in het midden. Verhuurder heeft aangegeven bereid te zijn huurder tegemoet te komen, nu huurder de huur inmiddels had opgezegd.

Daarom zijn de volgende afspraken gemaakt:

- verhuurder betaalt aan huurder € 2.000,00;
- bij oplevering van de woning bij het einde van de huur mag huurder alle door hem aangebrachte roerende zaken (inbouwapparatuur, laminaat, raambekleding) en het keukenblok achterlaten, zonder dat verhuurder hem daarvoor zal belasten;
- huurder wordt in contact gebracht met de opvolgend huurder. Huurder mag proberen de roerende zaken (inbouwapparatuur, laminaat, raambekleding) ter overname aan de opvolgend huurder aan te bieden en daarvoor een prijs te vragen. Dat geldt niet voor het verlengde keukenblok. Als de opvolgend huurder deze roerende zaken niet of niet alles wil overnemen, hoeft huurder deze niet te verwijderen.

Hiermee was de klacht afgehandeld.

**KC 38/2022** Huurder huurt sinds augustus 2022 de woning aan de x-sstraat tegen een huurprijs van (ongeveer) € 515,00 per maand. Volgens huurder verkeerde de woning bij oplevering niet in goede staat. Hij heeft daarover vrijwel meteen na aanvang van de huur aandacht gevraagd, later in de maand augustus 2022 ook via het Huurdershuis. De klachten betroffen de verouderde badkamer, slecht werkende mechanische ventilatie, slecht

werkende cv (er was geen warm water), enkel glas met veel condens, schimmel en kapotte tegels. Aanvankelijk wilde verhuurder deze zaken niet oppakken, omdat de woning later onder een renovatietraject zou gaan vallen. Huurder vond dat hij niet in de woning kon gaan wonen. Hij vroeg om huurvermindering.

Op 30 augustus 2022 heeft verhuurder alsnog toegezegd de badkamer te kunnen gaan vervangen. Maar nadat dat gereed was bleek de wasmachineaansluiting te zijn aangesloten op de warmwaterleiding. De cv was nog steeds niet voldoende onderhouden. Via Kemkens hoorde huurder dat er al zes jaar niets aan onderhoud aan de cv was gedaan. Tenslotte is er in januari 2023 dubbel glas geplaatst en is de badkamer gerenoveerd (vervangen). Ook heeft Air Home de mechanische ventilatie eind januari 2023 bekeken maar nog niet hersteld.

Omdat er volgens huurder meerdere gebreken waren, die zelfs volgens het Gebrekenboek van de Huurcommissie als c-gebrek zouden kunnen worden gekwalificeerd, vroeg huurder een passende mate van compensatie c.q. huurvermindering.

Verhuurder vond de badkamer bij mutatie en oplevering in augustus 2022 technisch in voldoende staat. Kapotte tegels zouden vervangen kunnen worden. Later heeft de opzichter geoordeeld dat de badkamer toch vervangen kon worden. Dat is vervolgens ook uitgevoerd. Verhuurder heeft tijdens een huisbezoek met huurder goed overleg gevoerd. Er is inmiddels opdracht gegeven aan Woondroom, die de badkamerrenovatie heeft uitgevoerd, de wasmachineaansluiting op de koudwaterleiding aan te sluiten. Verhuurder erkende dat het verloop van de klachtbehandeling sinds augustus 2022 niet de schoonheidsprijs verdient.

De klacht is uitvoerig besproken tijdens de mondelinge behandeling. Verhuurder heeft toegezegd de gebreken aan cv, aan de mv en aan de wasmachineaansluiting vóór 1 maart 2023 te zullen laten herstellen. Grotendeels zijn de opdrachten daarvoor al uitgezet. Daarnaast is er ter zitting overeenstemming bereikt over compensatie wegens verminderd huurgenot in de periode van augustus 2022 tot februari 2023 van € 1.030,00. Verhuurder zal dit uitbetalen aan huurder ten titel van schadevergoeding.

### **3.5 Mutatiekosten**

**KC 22/2021** Huurster huurde sinds 2016 de woning aan de x-sstraat in y van verhuurder. Bij aanvang van de huur was de woning niet schoon en er waren allerlei zaken aanwezig van de vorige huurder, zoals zeil, een lamp, rommel in de meterkast, in de berging. Er lag oude vloerbedekking op de trap. De tuin was verwilderd en werd door verhuurder kaal gemaakt. Stenen en bouwafval werd in een hoek van de tuin gedeponneerd. Er was geen beschrijving van het gehuurde bij aanvang huur. Huurster vindt dat zij de zaken die de vorige huurder had achtergelaten niet hoeft te verwijderen. Huurster heeft de huur opgezegd tegen 24 januari 2021. Er werd een vooropname gepland op 20 januari 2021 door Soople, die als ketenpartner het mutatieonderhoud voor verhuurder uitvoert. Soople hield een telefonische opname. Het vooropnamerapport van die datum bevatte eigenlijk alleen algemene richtlijnen. Zaken die tijdens het telefoongesprek waren besproken, waren niet genoemd. Zij heeft niet getekend op het rapport van de vooropname. Bij de eindoplevering waren twee binnendeuren weg, twee andere waren niet afgehangen met nieuw hang- en sluitwerk, er moest worden schoongemaakt etc. Huurster is wel bereid om iets te betalen maar niet € 2.616,04.

Verhuurder vindt dat huurster niet heeft opgeleverd zoals met haar bij de vooropname was besproken. In de eindopname is daarom van een aantal zaken een schadebedrag berekend.

Dat de vooropname niet fysiek maar telefonisch verliep was een gevolg van corona, waarin Verhuurder Soople vrij liet dit naar eigen inzicht te regelen. Dat er geen beschrijving van het gehuurde bij aanvang van de huur was erkent verhuurder.

Tijdens de mondelinge behandeling op 15 maart 2022 is door de commissie met verhuurder en huurster gesproken over het ontbreken van een beschrijving bij aanvang huur, de procedure van oplevering en de wijze waarop verhuurder daar via Soople invulling aan heeft gegeven. Daarbij werden de in bestendige jurisprudentie gegeven richtlijnen betrokken. Uiteindelijk kwamen partijen overeen om de kwestie te schikken op een bedrag van € 1.150,00, waarmee de klacht was afgehandeld.

### **3.6 Bejegening en communicatie**

**KC 15/2022** Huurster heeft brieven gekregen van verhuurder met aanmaningen, omdat zij overlast zou hebben veroorzaakt in haar woonomgeving. Dat zou hebben geleid tot een gesprek in december 2021, waar volgens verhuurder afspraken zijn gemaakt over haar woongedrag. Huurster zegt dat die afspraken te ver gaan en dat zij het niet eens is met die vergaande strekking, die een onaanvaardbare aantasting van haar privacy betekenen. Wat de overlast betreft zegt huurster dat het meevalt en dat omwonenden ook lawaai maken, maar dat er met twee maten wordt gemeten.

Verhuurder vindt dat de afspraken in december 2021 terecht zijn gemaakt en noodzakelijk waren. Dat was tijdens een gesprek op kantoor van verhuurder, samen met haar begeleider van Zorgplus en met zes omwonenden. Zij zien dat huurster het lastig vindt om zich daaraan te houden, ook al doet zij haar best.

De klachten zijn uitvoerig besproken tijdens de mondelinge behandeling op 13 juni 2022. Huurster woont in een hoekblok van zes appartementen, waaromheen eengezinswoningen staan. Haar balkon kijkt uit over een binnenterrein. Misschien gaat het te ver dat was afgesproken dat zij niet op straat met haar mobiele telefoon belt of daar muziek op speelt. Of haar hond overlast veroorzaakt is ook de vraag. Hoe hard de hond blaft en hoe vaak staat nu onvoldoende vast. Aan de andere kant is wel duidelijk dat er wat aan de hand is. Terecht vraagt verhuurder aan huurster om zich beter te gedragen. Huurster voelt zich klem gezet. Verhuurder heeft daar begrip voor, maar verlangt wel dat er verbetering zal optreden. Daarom zijn de afspraken uit de brief van 15 december 2021 herhaald, m.n. wat betreft geluidsoverlast uit of vanuit de woning, inclusief het balkon. De datum van de mondelinge behandeling, 13 juni 2022, wordt een nulpunt voor de vraag of er vanaf dat moment nog sprake is van overlast. Als er, naar objectieve maatstaven gemeten, geen overlast meer is, kan verhuurder het dossier sluiten.

**KC 22/2022** Huurster huurt sinds 19 oktober 2020 de tussenwoning met tuin (van bijna 28m<sup>2</sup>) aan de x-sstraat in y. De woning maakt deel uit van een complex arbeiderswoningen in de wijk Lombok uit 1893. Het complex is een gemeentelijk monument. Huurster klaagt over de wijze van oplevering van de woning in oktober 2020. Er is schade aan de binnenzijde van de kozijnen in de woonkamer. De tuin zou verzakt zijn met oude tegels en slechte afwatering. Het dak van het schuurtje heeft geen dakgoot. Huurster loopt aan tegen de stroperigheid van de reparatieverzoeken. Er zijn wel vijf keer mensen van verhuurder langs

geweest, maar het schiet niet op. Uiteindelijk heeft huurster op 18 oktober 2021 een verzoek ingediend bij de Huurcommissie tot huurprijsverlaging.

Nadat aanvankelijk door de Voorzitter van de Huurcommissie werd geoordeeld dat er geen ernstige gebreken waren, heeft huurster in verzet alsnog gelijk gekregen. Bij uitspraak van 6 mei 2022 is geoordeeld dat het verzet gegrond is. De gebreken aan raamkozijnen, schuur en tuin zijn op zichzelf niet een gebrek als opgenomen in het gebrekenboek van de Huurcommissie, maar tezamen schaden deze gebreken het woongenot ernstig. De huurprijs van € 567,00 wordt tijdelijk verlaagd met 20% naar € 453,60 per maand ingaande 1 november 2021. Na deze uitspraak heeft huurster met een schets haar wensen te kennen gegeven over de inrichting van de tuin. Verhuurder wilde dat niet uitvoeren en heeft, uit coulance, een voorstel en een tweede voorstel gedaan. Huurster heeft dat voorstel nog niet aanvaard. Huurster heeft aangegeven dat het dak van de schuur inmiddels is hersteld, maar dat de afwerking aan de zijkant niet is gedaan en dat er rotte planken zouden zijn. Ook meldt zij een losse contactdoos, dat de ventilatie- en luchttoevoer niet goed zit, dat er iets zou gebeuren aan het vloertje halverwege de trap (lekkage?), dat er vlekken zitten op de muur in de slaapkamer, dat in de badkamer een afschermkapje ontbreekt. Huurster verwijt verhuurder dat verhuurder niet goed communiceert en haar aan haar lot overlaat. Als voorbeeld noemt huurster dat verhuurder haar niet heeft geïnformeerd dat de huurverlaging gevolgen kan hebben voor de hoogte van de huurtoeslag. Huurster heeft daar geen rekening mee gehouden en kreeg daardoor een schuld aan de Belastingdienst. Huurster heeft inzage gevraagd in haar dossier. Dat was nodig om de zitting bij de Huurcommissie te kunnen voorbereiden. Verhuurder heeft ten onrechte geweigerd inzage te verstrekken.

De klachten zijn uitvoerig besproken op 3 oktober 2022. Eerst is besproken wat de invloed is van de uitspraak van de Huurcommissie op deze klachtenprocedure. Noch huurster noch verhuurder hebben binnen acht weken na verzenddatum het geschil voorgelegd aan de rechter. Partijen worden daarom geacht over de inhoud van de uitspraak van de Huurcommissie overeenstemming te hebben bereikt. De Klachtencommissie kan op grond van art. 5 sub d en sub i van het klachtenreglement een kwestie waarop de klacht betrekking heeft niet in behandeling nemen als die kwestie reeds is voorgelegd aan de Huurcommissie. Of er sprake is van (al dan niet beperkte) gebreken aan raamkozijnen, schuurtje en tuin, staat dus vast. Of die gebreken, tezamen genomen, zoals opgenomen in de uitspraak van de Huurcommissie, het woongenot ernstig schaden een tijdelijke huurprijsverlaging rechtvaardigen staat ook vast. Als de gebreken (geheel of grotendeels) zijn opgeheven kunnen partijen in overleg treden over beëindiging van de tijdelijke verlaging van de huurprijs. Wanneer partijen het daar niet over eens worden, kan ieder van hen opnieuw naar de huurcommissie gaan.

Verhuurder heeft aangegeven dat het dak van het schuurtje is hersteld (de golfplaten zijn verlengd), zodat de afwatering nu goed loopt. Een goot is niet nodig. Afwezigheid van een goot is geen gebrek. De afwerking aan de zijkant is eerder niet genoemd bij de Huurcommissie of in een klacht aan verhuurder. Volgens verhuurder zijn er geen rotte planken. Verhuurder heeft zich bereid verklaard het schilderwerk van de binnenkozijnen te herstellen (er was sprake van afgesplinterde verf bij het plaatsen van dubbel glas in 2017). Van huurster wordt verwacht dat zij daar bij eerste verzoek van verhuurder gelegenheid



voor geeft. Wat de tuin betreft heeft verhuurder zich bereid verklaard de tegels aansluitend aan de achterdeur op te hogen en opnieuw te leggen. Daarnaast zal er een tegelpand kunnen worden aangelegd naar het openbare achterpad. Verhuurder is niet bereid om daar een heg of poort te plaatsen. Dat komt voor rekening van huurster. Tuinaanleg en onderhoud is, afgezien van de juiste afwatering, voor rekening van huurster. Verhuurder heeft twee maal een voorstel gedaan. Het is nu aan huurster om daarmee in te stemmen (of niet).

In augustus 2022 heeft verhuurder al aan huurster laten weten dat zij constructief moet meewerken omdat verhuurder anders haar werk niet kan doen. Als huurster niet meewerkt, zal verhuurder de huurverlaging doen eindigen, per 23 augustus 2022. Tijdens de mondelinge behandeling is gebleken dat verhuurder de huurverlaging nog niet heeft geëindigd.

Verhuurder heeft laten weten dat haar aanvankelijke weigering om inzage te verstrekken voorbarig was. Zij is bereid inzage te geven als huurster concreet aangeeft wat zij wil zien en voor welk doel zij inzage wil. Dan kan verhuurder op dat onderdeel inzage verstrekken. Daarmee is dit onderdeel afgedaan.

Huurster heeft gesteld dat zij verhuurder er een verwijt van maakt dat haar niet is verteld dat de huurverlaging ook gevolgen kan hebben voor de hoogte van de huurtoeslag. Verhuurder heeft aangegeven dat het niet haar taak is om huurster pro-actief te informeren over de gevolgen van het indienen van een verzoek bij de Huurcommissie. De commissie is het daar mee eens. Huurster, die zich bij die procedure ook bediende van sociaal juridisch advies, had uit de aanbiedingsbrief van de Huurcommissie bij de uitspraak van 16 mei 2022 kunnen begrijpen dat huurverlaging mogelijk gevolgen heeft voor haar huurtoeslag. En dat is ook logisch: een lagere huurprijs leidt tot een lagere huurtoeslag. Verhuurder is als verhuurder genoodzaakt om (ook tijdelijke) wijzigingen in de huurprijs aan de Belastingdienst door te geven. De commissie wil daar wel aan toevoegen dat een verzoek tot het verlagen van de huurprijs wegens ernstige gebreken weliswaar ten nadele is van verhuurder, maar vaak niet ten voordele van huurster, die op basis van gebreken minder woongenot heeft en eigenlijk met een evenredige vermindering van de huurprijs gecompenseerd zou moeten worden. Nu is de overheid de lachende derde door minder huurtoeslag te betalen. Dat spant het paard achter de wagen.

De commissie constateert dat huurster en verhuurder niet voldoende vertrouwen in elkaar hebben, terwijl dat in deze duurrelatie met het oog op de toekomst wel nodig is. In gedachtig de hiervoor gegeven overwegingen hebben partijen daarom tijdens de mondelinge behandeling afspraken gemaakt om het geschil op te lossen.

\* Verhuurder zal voor deze woning een andere opzichter aanstellen;

\* Binnen één week zal de opzichter in de woning opnemen wat verhuurder nog aan werkzaamheden moet verrichten;

\* Dat wordt vastgelegd in een notitie van verhuurder aan huurster met afschrift aan de Klachtencommissie.

De klacht is hiermee afgehandeld.

**KC 33/2022** De klacht heeft betrekking op overlast van het roken door de burens, tocht in de slaapkamer, uitstel van vervanging van de keuken, onvoldoende reparatie aan het toilet, rotte kozijnen bij balkon en blowen door omwonenden in de lift. Als rode draad loopt er doorheen dat huurder niet serieus genomen wordt en dat de wijkopzichter vaak niet

bereikbaar is en afspraken niet nakomt. Daar komt later nog bij, na het indienen van de klacht, dat verhuurder een onjuiste weergave geeft van zijn bezoek aan de balie van verhuurder. Dat steekt hem. Hij wil eerst excuses van verhuurder voor hij verder wil. Verhuurder heeft bij bezoek aan de woning in 2018 en later niet geconstateerd dat er rookoverlast was. Het kozijn in de slaapkamer is passend gemaakt. Na reparatie aan het toilet op 22 juli 2022 is er geen nieuwe melding ontvangen dat er iets niet goed zou zijn. De kozijnen aan het balkon zijn geschilderd. Technisch is er geen gebrek. Blowen of roken in de lift is verboden. Er hangt ook een sticker met dat verbod. Verhuurder vindt het te ver gaan om er camera's op te hangen of te gaan bewaken. Het keukenblok is door de ketenpartner van verhuurder beoordeeld. Verhuurder heeft geen melding gekregen dat vervanging nu nodig is. Vervanging staat voor 2023 gepland (na 20 jaar). De opzichter is bereid om bij huurder langs te komen. De klachten zijn uitvoerig besproken. Tenslotte zijn er afspraken gemaakt.

Na uitvoerige bespreking op de zitting is het gelukt om afspraken te maken. Verhuurder zal op 16 december 2022 om 9:00 uur langsgaan bij de woning van huurder. Bij die gelegenheid zal verhuurder alle punten die huurder in deze klacht naar voren heeft gebracht nalopen. Wanneer huurder en verhuurder het niet eens worden over herstel en voorzieningen, zullen zij dat vóór 1 februari 2023 melden aan het secretariaat van de Klachtencommissie. De klacht is afgehandeld.

**KC 28/2022** De klacht wordt ingediend door de curator van huurster. Huurster verblijft sinds een jaar of acht in een verpleeghuis in E. Haar moeder woont in Ter A. Curator is de zus van huurster. Om de zorg voor moeder en zuster te kunnen verbeteren is besloten dat voor beiden woonruimte wordt gezocht in Arnhem, m.n. in het complex aan de x-sstraat, met vooral tweekamer appartementen. Voor beiden is via het woonruimteverdeelsysteem een huurwoning gevonden in dat complex. Moeder heeft een huurovereenkomst getekend. Ook huurster heeft via haar curator een huurovereenkomst getekend op 23 september 2021. Huurster is dat appartement nog niet gaan bewonen. Huurster legt uit dat destijds bij het aangaan van de huur met verhuurder is besproken dat er sprake zou zijn van een geleidelijke overgang van Eindhoven naar Arnhem. Er is geen termijn afgesproken. Het proces naar zelfstandig wonen heeft vertraging opgelopen, maar van afstel is geen sprake. Er is daarom geen sprake van woonfraude omdat deze situatie juist toen met verhuurder is besproken. Huurster resp. haar curator wil de huur niet opzeggen, wat verhuurder van hen heeft gevraagd. Bij e-mail van 9 augustus 2022 heeft de curator gevraagd nog drie maanden respijt te krijgen voor de overgang naar zelfstandig wonen van huurster. Bij e-mail van 22 september 2022 legt de curator de situatie uit. Zij doet een beroep op coulance voor deze bijzondere situatie en vraagt om zes maanden respijt. Bij e-mail van 20 oktober 2022 zegt de curator dat zij niet op het verzoek om bewijsstukken te overleggen kan ingaan met een beroep op 'privacy van betrokkenen'.

Verhuurder heeft het vermoeden gekregen dat er sprake is van woonfraude: de woning is gehuurd door huurster via het woonruimteverdeelsysteem, zonder daadwerkelijk van plan te zijn daar te gaan wonen. Verhuurder heeft onderzoek gedaan. Huurster is niet ingeschreven in de gemeente Arnhem. Via het verpleeghuis is gebleken dat huurster bedlegerig is en absoluut niet zelfstandig kan wonen. Zij heeft het verpleeghuis afgelopen

jaar maar een keer verlaten. Zij slaapt altijd in Eindhoven. Zij heeft geen enkele nacht in het gehuurde doorgebracht. Van 'geleidelijk gaan wonen' is geen sprake.

Bij een huisbezoek aan de woning op vrijdag 29 juli 2022 bleek aan verhuurder dat de woning bewoond werd door een jonge vrouw (niet de huurster) en haar zoontje. De vrouw was daar aan het werk. Er stond een kinderstoel in de kamer. Er stonden ook herenschoenen in de gang. Deze mevrouw vertelde dat huurster haar tante is en dat zij haar tante helpt bij de verzorging in de woning. Verhuurder heeft op grond hiervan het vermoeden uitgesproken van woonfraude. Verhuurder heeft bij brief van 4 augustus 2022 van haar advocaat aan de curator gevraagd de huur van de woning op te zeggen. In een telefoongesprek met de curator weigerde deze om aan verhuurder een toelichting te geven op de feitelijke situatie van huurster. De moeder van huurster heeft een huurovereenkomst getekend per 25 maart 2022 m.b.t. x-sstraat nr. y, maar is dat appartement in november 2022 ook nog niet gaan bewonen. Zij staat ingeschreven in Ter Aar aan de x-sstraat nr. y en de huurovereenkomst m.b.t. die woning is niet opgezegd.

Verhuurder wijst nog op het belang van eerlijke verdeling van de schaarse sociale woningen. De woning van huurster in Arnhem staat nu meer dan een jaar 'leeg'. Verhuurder heeft in reactie op de e-mail van 22 september 2022 van de curator nog diverse keren contact gehad met de curator. Bij bericht van 7 oktober 2022 heeft verhuurder gevraagd om bewijsstukken, bijv. een medische verklaring van een arts, waaruit blijkt dat huurster zelfstandig kan wonen. Omdat de curator geen bewijsstukken heeft aangeleverd, heeft verhuurder op 31 oktober 2022 meegedeeld aan de curator dat er nog één maand respijt wordt gegeven. Verhuurder heeft aan de curator aangezegd dat zowel haar moeder als haar zus, huurster, binnen een maand na dagtekening van dat bericht de woningen daadwerkelijk in gebruik moeten gaan nemen, bij gebreke waarvan verhuurder aan de rechter zal vragen de huurovereenkomst te ontbinden.

De klachtencommissie stond voor de vraag of verhuurder in redelijkheid mag aandringen op huuropzegging door huurster nu is geconstateerd dat de woning al bijna een jaar feitelijk niet door huurster wordt bewoond en zij daar niet haar hoofdverblijf heeft. Huurster heeft er een groot punt van gemaakt dat zij in haar ogen ten onrechte wordt beschuldigd van woonfraude. Ervan uitgaande dat de curator steeds in het belang van huurster handelt, en er goede redenen zijn voor een geleidelijke overgang naar zelfstandig wonen, kom het verwijt van het vermoeden woonfraude hard aan. De curator beroept zich op de afspraken die bij aanvang van de huur zijn gemaakt. De commissie acht de constatering van verhuurder over het vermoeden van woonfraude tegen de achtergrond van de vastgestelde omstandigheden niet onlogisch, maar de commissie wil en kan in het midden laten of er sprake is van woonfraude. Het is aan de rechter om daar een oordeel over te geven.

De klachtencommissie is het niet met de curator eens dat de toenmalige afspraken over een geleidelijke overgang naar de woning eraan in de weg staan om huurster nu tot opzegging te bewegen. Wat er destijds in september 2021 is afgesproken is niet komen vast te staan. Tegen de achtergrond dat een huurder verplicht is de woning zelf te bewonen, mag zo'n afspraak over geleidelijke overgang in alle redelijkheid niet meer dan een maand of drie betreffen vanaf het tekenen van de huurovereenkomst. Elf maanden is veel te lang. Gesteld dat huurster gelijk heeft dat een medewerker van verhuurder er toen begrip voor had dat huurster niet meteen maar geleidelijk haar intrek in de woning zou gaan nemen, dan mag huurster of haar curator er niet van op kijken dat verhuurder in augustus 2022, bijna 11 maanden later, navraag doet waarom huurster nog niet in de woning woont. De curator heeft weliswaar een toelichting gegeven op de situatie van huurster (en van haar moeder)

maar op cruciale vragen van verhuurder heeft de curator geen antwoord willen geven. Op de vraag om bewijsstukken te overleggen of zelfs een medische verklaring reageerde de curator met een beroep op privacy. Het kan zo zijn dat de curator het in het belang van huurster acht rekening te houden met haar privacy, maar dat betekent niet dat de vraag van verhuurder om bewijsstukken daarmee gepasseerd kan worden. De vraag is wat zwaarder weegt: voldoende onderbouwing van de reden waarom een geleidelijke overgang naar zelfstandig wonen meer tijd nodig heeft, of privacy. In de specifieke situatie van deze huurovereenkomst, het feit dat vanaf eind september 2021 de verplichting bestaat de woning zelf te gaan bewonen en tevens de belangen van andere woningzoekenden, mag verhuurder gevolgen verbinden aan het gebrek aan transparantie van curator. Ook tijdens de mondelinge behandeling heeft de curator zich niet bereidwillig getoond in te gaan op verzoeken van de commissie om haar nader te informeren. Desgevraagd gaf verhuurder aan dat wanneer huurster de huur opzegt, huurster haar meettijd als woningzoekende terugkrijgt, zodat zij in de toekomst een gelijke kans op woningtoewijzing houdt als zij in 2021 had. Desgevraagd heeft verhuurder ook toegezegd dat, wanneer huurster de huur vrijwillig zou opzeggen, verhuurder in een toekomstige verhuurdersverklaring (die nodig is bij nieuwe huur) niet het vermoeden van woonfraude, die dan nog niet bewezen is, zou melden. Deze toezegging bracht de curator er niet toe haar standpunt m.b.t. vrijwillige huuropzegging te heroverwegen. Hoe dan ook, de commissie is van oordeel dat verhuurder niet onredelijk of onzorgvuldig handelt door aan te dringen op huuropzegging resp. door niet in te gaan op het verzoek om huurster opnieuw een langere termijn te geven om in het appartement te gaan wonen. De klacht van de curator was ongegrond.

**KC29/2022** De klacht gaat erover dat huurder het niet eerlijk vindt dat er voor dezelfde woningen verschillende huurprijzen blijken te zijn gaan gelden. De klacht is uitgebreid besproken tijdens de mondelinge behandeling op 7 november 2022. Verhuurder heeft bij brief van 4 maart 2022 en van 12 september 2022 uitgelegd aan huurder hoe het kan gebeuren dat in de loop der jaren huurprijzen voor gelijke woningen toch van elkaar gaan verschillen. De corporatie heeft bij nieuwe verhuur beleidsvrijheid om rekening houdend met de marktsituatie en per jaar vastgesteld beleid een lagere, of hogere huurprijs te vragen. Ook kan de kwaliteit van een woning veranderen bijv. in geval van renovatie. Belangrijkste punt is echter dat sinds 2013 gedurende een aantal jaren huurverhoging afhankelijk is gesteld van de hoogte van het inkomen. Door een inkomensafhankelijke huurverhoging (van 4,3 tot 6,5%) kan de huur voor een huurder met een hoger inkomen sterker oplopen dan van een huurder met een lager inkomen. Verhuurder heeft een excel-bestand overgelegd waarin dat voor de huur van huurder wordt toegelicht.

De commissie is het met verhuurder eens dat het jammer is dat huurder niet is ingegaan op de uitnodiging in de brief van 12 september 2022 voor een persoonlijke toelichting.

Huurder wijst er nog op dat zijn gezinsinkomen sinds 2018 is gedaald doordat hij na het overlijden van zijn echtgenote alleen is komen te staan en doordat hij inmiddels pensioengerechtigd is. Of dat ook kan leiden tot een huurverlaging is ter zitting niet te berekenen. Aan huurder wordt geadviseerd om zich met zijn actuele inkomensgegevens tot verhuurder te wenden om te onderzoeken of de huur verlaagd kan worden en wat dan daarvoor de ingangsdatum kan zijn (in beginsel niet eerder dan in de tweede maand die

volgt op het verzoek tot huurprijsverlaging). Er wordt afgesproken dat huurder zich tot verhuurder zal wenden met deze vraag. De klacht is hiermee naar tevredenheid afgehandeld.

### **3.7 Service en dienstverlening**

**KC 09/2022** Huurder huurt een appartement in y sinds 2015, in een complex van 48 woningen uit 1993, nu 29 jaar oud. Huurder spreekt namens ongeveer 30 andere huurders in het complex. Hij heeft daarvan een handtekeningenlijst beschikbaar, die hij eerder al aan verhuurder heeft overhandigd. Er is geen bewonerscommissie in het complex. Met de klacht beoogt huurder twee kwesties aan de orde te stellen:

- a. het verschil in de hoogte van de huurprijs van min of meer gelijke woningen in het complex. Bij nieuwe verhuur gaat verhuurder de woning verhuren tegen een lagere huurprijs. Voorbeeld woning xx met een huur van € 505,00 wordt nu verhuurd voor € 429,00. Dat leidt tot ongelijkheid, die als oneerlijk wordt gevoeld. Vervolgens wordt er geen uitleg gegeven over de opbouw van de huurprijs en het aantal punten van de woning (c.q. de woningwaardering). Verhuur tegen een duidelijk lagere huurprijs kan bijdragen aan verpaupering. Huurder wil dat de lagere huurprijs voor alle woningen wordt doorgevoerd. Verhuurder wil haar huurbeleid niet met deze huurder (en degenen voor wie hij opkomt) delen.
- b. er is sprake van verpaupering en verloedering als gevolg van veel nieuwe huurders, die gemiddeld genomen, de sfeer negatief beïnvloeden. Er is achterstallig onderhoud, maar de huur wordt jaarlijks wel verhoogd. Er is Incidenteel bij mutatieonderhoud een nieuwe keuken geplaatst. Er is afgelopen jaren geen groot onderhoud uitgevoerd, behalve nieuwe ramen aan de galerij-zijde. Achterstallig is de coating van de metalen platen aan de zijkanten van de galerij of het schilderwerk aan de buitenzijde. Er was een tijdlang geen buurtbeheerder. Huurders hebben vaak geen vertrouwen meer in verhuurder.

Verhuurder heeft aan huurder laten weten bij brief van 8 februari 2022 dat er eerder al uitvoerige uitleg is gegeven over haar beleidsuitgangspunten (die volgens haar binnen de wettelijke kaders en de huisvestingsverordening vallen) en de gevolgen voor de huurprijs bij nieuwe verhuur. Wat de huurprijs bij nieuwe verhuur betreft geeft verhuurder aan dat daar verschillende factoren een rol bij spelen. Om voldoende aanbod voor verschillende inkomensgroepen te bereiken, wordt er gestuurd op variatie in de hoogte van de aanvangshuurprijs. Door een woning te verhuren met een huurprijs onder de aftoppingsgrens, komt die woning ook binnen het bereik van woningzoekenden van 23 jaar of ouder. Dat valt binnen haar beleidsvrijheid. Bovendien zijn er met de gemeente afspraken gemaakt over aantallen passende woningen voor lage inkomens. Op de vraag van huurder om inzage in dat beleid te krijgen stelt verhuurder dat zij dat beleid (dat is vastgesteld door de bestuurder in overleg of na advies van de Gemeente en de Huurdersbelangenvereniging) niet openbaar hoeft te maken. Zij zag dat bevestigd in een recente uitspraak van de Huurcommissie. Het beleid is overigens op hoofdlijnen wel kenbaar.

Screening van kandidaat-huurders geschiedt zorgvuldig o.a. door middel van de zogenaamde verhuurdersverklaring, maar biedt geen garantie dat er geen incidenten plaats kunnen vinden. Verhuurder gaat niet zover (zoals huurder vraagt) om een kandidaat-huurder altijd af te wijzen als er een smetje aan kleeft. Concrete gevallen van overlast kan huurder altijd bij verhuurder melden. Wat het onderhoud betreft geeft verhuurder aan dat in de woning van huurder in 2015 een nieuwe keuken is geplaatst en zijn in de badkamer kitvoegen, badkamerdeur, douche-glijstang en planchet vervangen. Badkamer en toilet zijn beoordeeld en technisch nog in goede staat. Wat betreft het onderhoud aan het complex geeft verhuurder aan dat in 2016 onderhoud heeft plaats gevonden (vervangen dakbedekking, schuiframen vervangen, schilderwerk, reinigen galerijen, hekwerken en beplating). Het schilderwerk, op de hardhouten kozijnen is technische gezien goed. De beplatingen zijn organisch vervuild. Dat is esthetisch niet fraai maar geen gebrek. Hekwerk idem. Er is geen

directe actie nodig. De algehele onderhoudssituatie van het complex is goed. Een volgende onderhoudsronde is gepland in 2025.

Verhuurder is blij met deze betrokken huurder. Een huurder is immers te beschouwen als 'ogen en oren' van verhuurder in een complex. Helaas liep het met de wijkopzichter of buurtbeheerder niet goed in 2021, ook door corona. Dat erkent verhuurder. Er zijn nu twee nieuwe wijkbeheerders aangesteld, die specifiek een taak hebben voor verbetering van de leefomgeving. De wijkbeheerder is in elk geval 1x per twee weken in het complex. Hij let op alles, ook op het binnenterrein dat eigenlijk eigendom is van de gemeente. Verhuurder stelt voor dat er een bewonersbijeenkomst wordt gehouden, waar verhuurder uitleg kan geven en de wijkbeheerders zich kunnen voorstellen. Verhuurder wil dat graag organiseren. Dat kan bijdragen aan betere communicatie.

De commissie ziet geen aanleiding om het beleid van verhuurder m.b.t. verhuur te gaan beoordelen. Toetsing van het beleid van een coöperatie valt in beginsel buiten het bereik van de Klachtencommissie. Het is de commissie overigens ambtshalve bekend dat een corporatie conform afspraken met de gemeentes kan en mag sturen op de verhuurbaarheid van een woning voor bepaalde (lagere) inkomensgroepen. Er is geen regel dat een woning met een bepaalde woningwaardering tegen een gelijke prijs verhuurd moet worden als een andere woning met een zelfde waardering. De koppeling van huurprijzen aan woningwaardering ziet alleen op de maximaal redelijke huurprijs. Of een corporatie wil verhuren tegen een huurprijs onder die maximaal redelijke huurprijs ligt, is haar beleidsvrijheid. Er is evenmin een regel die verplicht om een oudere hogere huurprijs te verlagen wanneer een gelijke woning tegen een lagere huurprijs wordt verhuurd. Er is dus geen sprake van ongelijke behandeling, ook al voelt dat misschien anders. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Wat betreft het onderhoud aan het complex heeft verhuurder goed uitgelegd wat de status is met (groot) onderhoud in 2015 en 2016 en beoogd onderhoud in 2025. Het is uit de toelichtingen van huurder niet gebleken dat er sprake is van achterstallig onderhoud, waar actie op nodig is. Een concreet punt van onderhoud kan huurder bij verhuurder melden. Dit klachtonderdeel is ook ongegrond.

Wat meer moeite heeft de commissie met de weigering van verhuurder om haar huurbeleid openbaar te maken (althans zo begrijpt de commissie het standpunt). Het zou wat de commissie betreft juist getuigen van transparantie wanneer het (jaarlijks of periodiek vast te stellen) huurbeleid niet alleen met de huurdersbelangenvereniging wordt gedeeld, maar ook met de huurders. Dat kan op de website of in het magazine van verhuurder. Maar omdat het hier gaat om beleid van verhuurder (hoe en met wie het beleid te delen), zal de commissie hier geen advies over geven. Huurder spreekt ook namens 30 andere huurders. Dat maakt het des te belangrijker dat zijn signalen serieus worden genomen. Het risico van verloedering ligt op de loer. Huurder ziet dat en waarschuwt daarvoor. Verhuurder weet dat ook en heeft, na een ongelukkige periode met de vorige wijkbeheerder, ingegrepen door twee nieuwe wijkbeheerders aan te stellen. Verhuurder heeft daarnaast voorgesteld om een bewonersbijeenkomst te organiseren. De commissie ziet daar het belang van in. Wellicht kunnen de huurders zich organiseren tot een officiële bewonerscommissie. Er is een afspraak gemaakt tussen huurder en verhuurder dat verhuurder dit naar aanleiding van deze klacht zal oppakken. Daar zal zij ook uitleg geven over haar huurbeleid.

Tegen het licht van deze overwegingen oordeelt de commissie de klacht van huurder niet als gegrond/ongegrond.

**KC\*\*/2022** Uit de klacht en bijlagen die huurder heeft ingestuurd blijkt het volgende: Huurder huurt een woning aan de x-sstraat in y tegen een huurprijs van (per december 2021) € 743,62. De huurprijs is in het verleden verhoogd met een percentage op grond van de Wet inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2019 is het inkomen gedaald doordat een lijfrente-uitkering is vervallen. Vanaf 1 november 2019 geniet huurder uitsluitend een AOW-uitkering. Een verzoek tot

huurverlaging per 1 november 2019 is door verhuurder op 10 september 2019 afgewezen omdat de kale huurprijs onder de huurtoeslaggrens zou liggen. Huurder werd verwezen naar Rijnstad Sociaal Raadslieden en de mogelijkheid om huurtoeslag aan te vragen. Met een verzoek aan verhuurder gedateerd 7 december 2021 heeft huurder opnieuw huurverlaging gevraagd met toepassing van de Wet eenmalige huurverlaging 2021.

Verhuurder heeft dit verzoek bij brief van 3 februari 2022 toegekend met als ingangsdatum 1 februari 2022. De huur is verlaagd naar € 633,25. Verhuurder heeft toegelicht dat een verzoek tot huurverlaging kan worden toegekend met als ingangsdatum de eerste dag van de tweede maand na de datum van het voorstel.

Huurder is het daar niet mee eens. Hij wenst huurverlaging per september 2019 (de datum van zijn eerste verzoek) dan wel per 1 januari 2021, de datum waarop de Wet eenmalige huurverlaging in werking is getreden. Verhuurder wijst dit af.

Uit de door huurder overgelegde inkomensontwikkelingen blijkt wel dat hij door zijn inkomensschommelingen (een tijdelijke lijfrente tot 1 november 2019) geconfronteerd is geweest met sterke huurverhogingen en daarna met een te laag inkomen om die verhoogde huur te blijven voldoen. De commissie realiseert zich dat het door de overheid ingevoerde huurbeleid met inkomensafhankelijke huurverhogingen (bedoeld voor situaties waarin een huishoudinkomen door inkomensstijging uit de pas was gaan lopen met de overeengekomen geldende huurprijs) onvoldoende rekening hield met situaties van inkomensfluctuaties en eenmalig hoger inkomen.

Eerst per 1 januari 2021 is de Wet eenmalige huurverlaging in werking getreden. Zonder die wet was er geen wettelijk kader voor huurder om verhuurder huurverlaging te verzoeken wegens inkomensachteruitgang. Huurder heeft op 7 december 2021 een dergelijk verzoek ingediend. De wettelijke regeling voorziet in een voor alle voorstellen tot huurprijswijziging geregelde ingangsdatum, namelijk de eerste dag van de tweede maand na de datum van het voorstel. Hoe begrijpelijk het verzoek van huurder ook, er valt niet in te zien dat verhuurder met haar beslissing van 3 februari 2022 op dit onderdeel de wet onjuist heeft toegepast. Daar komt bij dat op grond van de wet een beslissing op een verzoek tot huurprijswijziging binnen zes weken na die beslissing aan de Huurcommissie kan worden voorgelegd. Aldus is (uitsluitend) de Huurcommissie bevoegd om een dergelijke beslissing te beoordelen.

Op grond van art. 5 van het Klachtenreglement van de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem e.o. is een klacht niet-ontvankelijk 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. De klacht over de ingangsdatum van de huurverlaging valt onder art. 5 lid 1 sub d. Dat betekent dat de Klachtencommissie de klacht van huurder niet in behandeling kan nemen.

**KC 02/2021** Huurder heeft op 23 oktober 2020 een klacht ingediend tegen verhuurder. De klacht had betrekking op vragen van huurder aan verhuurder over groot onderhoud aan zijn woning. De vragen zijn eerder beantwoord op 25 juni en 5 november 2018. Op 15 november 2020 is aan huurder meegedeeld dat de commissie de klacht niet in behandeling neemt omdat de klacht later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van de corporatie was ingediend. Huurder heeft vervolgens in december 2020 dezelfde vragen wederom aan verhuurder gesteld. Toen daar volgens huurder geen bevredigend of inhoudelijke reactie op kwam, heeft huurder dezelfde klacht weer bij de Klachtencommissie ingediend. De klacht is toen (voorlopig) in behandeling genomen. Aan verhuurder is verzocht op de klacht te reageren. Op 22 april 2021 heeft verhuurder op de klacht gereageerd. Op 3 mei 2021 heeft huurder op de reactie van verhuurder gereageerd. Daarna is de klachtbehandeling door een administratieve vergissing aan de zijde van het secretariaat van de commissie blijven liggen. Er is geen beslissing genomen over het vervolg van de klachtbehandeling. Op 1 maart 2022 heeft huurder telefonisch contact gezocht met het secretariaat van de commissie en navraag gedaan naar de voortgang.

De commissie heeft haar verontschuldiging aangeboden voor de vertraging in de behandeling van de klacht. De commissie zag vervolgens aanleiding de klacht af te doen zonder mondelinge behandeling met onderstaande beslissing:

Huurder heeft in september 2019 telefonisch overleg gehad met verhuurder en vervolgens een persoonlijk gesprek gehad met verhuurder met vragen over de planning van groot onderhoud aan zijn woning. Huurder refereert aan informatie door verhuurder ('toezeggingen') over groot onderhoud dat zou worden uitgevoerd in 2017 en 2018. Omdat in 2020 geen bevredigend antwoord was verkregen, heeft huurder daarover een klacht ingediend. Omdat er meer dan een jaar was verstreken na het laatste contact tussen huurder en verhuurder, heeft de commissie de klacht niet in behandeling genomen. Dat is aan huurder meegedeeld op 15 november 2020.

In november 2020/januari 2021 heeft huurder dezelfde vraag weer aan verhuurder gesteld en toen daar naar zijn mening geen bevredigend antwoord op kwam heeft huurder zich weer tot de Klachtencommissie gewend. Volgens huurder is het antwoord van verhuurder niet toereikend. Toezeggingen uit 2016 worden niet nagekomen. Volgens huurder is er geen sprake geweest van voegwerk herstel, beton herstel en vervangen van schuiframen.

Verhuurder heeft in haar reactie op de klacht op 22 april 2021 aangegeven dat het toegezegde onderhoud aan de woning in 2019 is uitgevoerd. Er heeft, anders dan huurder stelt, volgens verhuurder wel overleg plaatsgevonden. Verhuurder stuurt afschriften van een aantal e-mails uit de periode september 2019 mee. Daarbij bevindt zich een bericht van de heer T. (manager complex gestuurd onderhoud & ontwikkeling) van verhuurder van 2 oktober 2019 dat er eind 2019 werkzaamheden zullen plaatsvinden als houtrotherstel en schilderwerk.

De vraag is allereerst aan de orde of er sprake is van een materieel nieuwe klacht, die niet al beoordeeld is met de beslissing van 15 november 2020. De commissie stelt vast dat het bij de klacht nog steeds of opnieuw gaat om het feit dat huurder ontevreden is over de voortgang van (groot) onderhoud aan zijn woning, dat wil zeggen over de nakoming van toezeggingen uit 2016. Die kwestie was echter al afgedaan met de beslissing van 16 november 2020 door te oordelen dat de klacht te laat was ingediend. Door meteen na beslissing van de commissie aan verhuurder opnieuw dezelfde vraag te stellen als in 2019 (over de planning van groot onderhoud) zijn er materieel gezien geen nieuwe feiten ontstaan. Het gaat nog steeds over de vermeende toezeggingen uit 2016. In zoverre is er evenmin sprake van nieuwe feiten waarover een klachtbeoordeling mogelijk is.

De commissie overweegt daarbij dat noch in 2020 noch in 2021, noch recent, door huurder op enigerlei wijze is aangegeven dat er sprake zou zijn van concrete onderhoudsklachten aan zijn woning. Wanneer er in de visie van huurder sprake zou zijn van achterstallig onderhoud of gebreken, kan hij zich uiteraard wel (en steeds weer) tot verhuurder wenden. En als hij het niet eens wordt met verhuurder, kan hij zich met concrete klachten tot de Klachtencommissie wenden. Maar wat er nu voor ligt is blijkbaar niets anders dan een discussie over het beleid van verhuurder over groot onderhoud. Die discussie was afgedaan in 2019.

De commissie nam de klacht niet in behandeling.

### **3.8 Woningtoewijzing en woonruimteverdeling**

**KC 04/2022** Woningzoekende heeft gereageerd op een advertentie in Entree, waarin een woning aan de x-sstraat in y (hierna: de woning) werd aangeboden. Het betrof een lotingwoning. Woningzoekende stond bij de selectie van de reacties op de derde plaats. Dat heeft zij op enig moment in de reactiehistorie in Entree gezien. Er hadden 2659 woningzoekenden gereageerd. Maar op een later moment was die reactiehistorie niet meer zichtbaar. Blijkbaar, zo concludeert woningzoekende, is de reactie met naam en inschrijfnummer van woningzoekende verwijderd door Entree. Er werd haar aanvankelijk zelfs gezegd dat zij niet op de advertentie gereageerd zou hebben. Zij heeft bewijs overgelegd aan Entree en de corporatie dat zij wél gereageerd had en zelfs als nummer 3 geselecteerd was. Zij vertrouwt dit niet en vreest dat de toewijzing niet transparant en in



strijd met de regels is verlopen. Of er is een systeemfout. Zij wil weten hoe het kan, juist omdat het een lotingwoning is, wat een unieke kans oplevert voor een woning voor haar en haar dochter. Entree c.q. de corporatie heeft aan woningzoekende meegedeeld dat de woning zou zijn verhuurd aan nr. 2 op de selectielijst. Woningzoekende wil dat daarvan bewijs wordt geleverd. Het systeem van woonruimteverdeling staat of valt met transparantie, die de corporaties bij de verdeling moeten betrachten. Woningzoekende kan haar andere reacties nog wel zien, tot twee jaar terug.

De corporatie geeft aan dat er inderdaad sprake is geweest van een systeemfout in de geautomatiseerde verwerking van de reactiehistorie. Daardoor was voor woningzoekende bij deze woning niet meer zichtbaar dat zij daarop had gereageerd. Entree heeft aan de corporatie meegedeeld:

*“Woningzoekende meldde zich met de melding dat de reactie op x-sstraat te y was verdwenen. Dit signaal bracht een probleem in Easymatch aan het licht. Door een fout in het systeem zijn reacties twee weken lang nadat een woning naar de status "huurcontract getekend" werd gezet, verwijderd van de kandidatenlijst. Toen dit bekend werd heeft Embrace direct in het systeem een wijziging doorgevoerd dat dit niet opnieuw zou gebeuren, en sinds vandaag zijn alle kandidatenlijsten waar dit fout ging hersteld. In de tussentijd hebben wij corporaties geïnformeerd en inderdaad in Mijn Entree hierover een waarschuwing gezet zodat de woningzoekende op de hoogte was van de oorzaak dat reacties niet terug te zien waren”.*

De melding van woningzoekende aan Entree heeft ervoor gezorgd dat er een systeemfout aan het licht kwam. Die is hersteld met een update. Aan woningzoekende is meegedeeld dat men haar bedankte voor deze oplettendheid.

Maar anders dan woningzoekende vreest, is zij niet benadeeld of gedupeerd. Desbetreffende woning is verhuurd aan de kandidaat die op nummer 2 stond. De corporatie beschikt nog over de kandidatenselectielijst. De persoonsgegevens daarvan mag niet met woningzoekende worden gedeeld op grond van de privacy-regels van de AVG. De corporatie heeft aan de commissie inzage gegeven in de lijst.

De commissie beoordeelde allereerst of de klacht van woningzoekende bij de Klachtencommissie ontvangen kan worden. De commissie verwijst hiervoor naar art 1 en 5 van het Klachtenreglement. Het komt er kort weergegeven op neer dat ook een woningzoekende een klacht tegen een corporatie kan indienen op het gebied van af- of toewijzing van woningen, wanneer daarvoor geen uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting is neergelegd bij de rechter of huurcommissie, of wanneer er geen sprake is van een Bestuursbesluit met algemene strekking.

In de Huisvestingsverordening van de gemeente Overbetuwe (de gemeente waar de woning ligt) is geregeld dat woonruimteverdeling van woningen met een huurprijs onder de liberalisatiegrens plaatsvindt volgens het aanbodmodel. Dat houdt in dat de corporaties één systeem van inschrijving, advertenties en reactieverwerking (moeten) hanteren via Entree. Entree is het administratieve systeem dat de stichting Enserve aan deelnemende corporaties aanbiedt. Uitgangspunt bij de verdeling is de meettijd als woningzoekende, tenzij er sprake is van urgenties of andere voorrangregels dan wel, zoals in dit geval, een lotingwoning. In de Huisvestingsverordening is (anders dan voor geschillen over urgentieverlening bij de Urgentiecommissie Woonruimteverdeling van Enserve) geen klachtenregeling c.q. mogelijkheid van bezwaar en beroep opgenomen voor beslissingen over de werking van het verdeelsysteem.

De commissie constateert op dit punt een lacune in de mogelijkheid van effectieve rechtsbescherming voor woningzoekenden. Dat kan ook anders. De commissie verwijst

bijvoorbeeld naar de klachtmogelijkheid die voor woningzoekenden door de SWRU (de samenwerkende corporaties) in de regio Utrecht is ingericht bij het woonruimteverdeelsysteem dat door WoningNet wordt uitgevoerd. Het handelen van Entree (het geautomatiseerde systeem) wordt dan vereenzelvigd met dat van de corporatie. Omdat in dit geval een specifieke klachtenregeling ontbreekt, zal de commissie beoordelen of de corporatie, die gebruik maakt van Entree, klachtwaardig heeft gehandeld. De klacht van woningzoekende is derhalve ontvankelijk.

De inhoudelijke beoordeling leidde tot het volgende:

Woningzoekende heeft geconstateerd dat de verantwoording van toewijzing van woningen bij Entree niet goed is verlopen. Zij heeft aangetoond dat zij geen zicht meer had op haar reactiehistorie en op de uiteindelijke toewijzing van deze woning aan een andere woningzoekende. Zij had er recht op om te kunnen zien of deze toewijzing eerlijk en transparant is verlopen. Transparantie als controle op een eerlijke (rechtmatige en doelmatige) verdeling van de schaarse sociale huurwoningen is uitgangspunt van het systeem, zoals dat in de Huisvestingsverordening is voorgeschreven. Maar woningzoekende kón het niet zien. Zij kreeg vervolgens tegenstrijdige informatie. Eerst heette het dat zij niet gereageerd zou hebben, maar toen zij daarvan bewijs toonde (via een screenprint) werd na enig onderzoek aangegeven dat het een systeemfout zou betreffen.

Aannemelijk is, hoewel onduidelijk is gebleven hoe dat kan, dat er sprake was van een tijdelijke situatie waarin sommige gegevens niet zichtbaar waren. De corporatie heeft het bericht dat Entree aan haar had gezonden, aan de commissie doorgezonden.

De corporatie heeft tegenover de commissie met stelligheid aangegeven dat de woning is verhuurd aan een woningzoekende die een hogere positie op de lijst had dan woningzoekende, namelijk 2 in plaats van 3. De selectiegegevens, die vertrouwelijk zijn, zijn aan de commissie getoond. De commissie heeft gezien dat de woningzoekende die aanvankelijk was geselecteerd als nummer 2 de woning heeft gehuurd. Dat betekent dat de woning is verhuurd aan een woningzoekende die hoger op de selectielijst stond. Woningzoekende is dan ook niet benadeeld of gedupeerd.

De commissie achtte de klacht van woningzoekende ontvankelijk en gegrond, maar omdat woningzoekende niet gedupeerd is, verbond de commissie aan haar oordeel geen gevolgen.