

Jaarverslag 2023



Klachtencommissie
Woningcorporaties Arnhem e.o.

INHOUD

	Voorwoord	2
1	De Klachtencommissie	3
1.1	De aangesloten corporaties	3
1.2	Doel	3
1.3	Samenstelling	4
1.4	Werkwijze	4
2	Klachten	5
2.1	De cijfers	5
2.2	Behandelde klachten	6
	Bijlage 1: Klachtenoverzicht	
	Bijlage 2: Reglement	

VOORWOORD

2023 is een overgangsjaar geweest voor de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem.

De zittingstermijn van de voorzitter en leden, die de Commissie jarenlang uitstekend hebben gediend, liep af en de werving van een nieuwe voorzitter en nieuwe leden moest daarom opgestart worden. De werving van twee leden die op voordracht van de corporaties zitting nemen in de Commissie werd begin 2023 voltooid. Per 1 april 2023 zijn deze twee leden gestart. Eind 2023 was de werving van een nieuwe voorzitter en twee leden op voordracht van de huurdersorganisaties nog in volle gang. Naar verwachting zal deze in het voorjaar van 2024 zijn beslag krijgen.

Vanwege het vertrek van mr. J.W. Koekebakker als voorzitter van de Commissie is mr M.H.E. Janssen, ondergetekende, tot interim voorzitter benoemd per 1 november 2023 totdat begin 2024 de nieuwe voorzitter zijn of haar intrede zal doen.

De Commissie constateert dat in het afgelopen jaar veel klachten betrekking hadden op werkzaamheden die werden uitgevoerd onder regie van ketenpartners van de corporaties. Daarbij komt het geregeld voor dat de communicatie tussen ketenpartners en huurders - en in geval van een klacht over de ketenpartner de corporatie - niet optimaal is of zelfs ontbreekt. Dat leidt ertoe dat bewoners het vertrouwen in de corporatie verliezen en zich niet gehoord voelen. De Commissie adviseert de aangesloten corporaties dan ook de regie op uitbesteding nog eens goed onder de loep te nemen.

Mr. M.H.E. Janssen



Voorzitter a.i.

1. DE KLACHTENCOMMISSIE

1.1 Doel

De Klachtencommissie geeft advies aan de aangesloten corporaties over klachten waar de klager en de corporatie samen niet meer uitkomen. Op die manier biedt de Klachtencommissie bewoners een laagdrempelige methode om een klacht over de corporatie te laten behandelen en draagt de Commissie tegelijkertijd bij aan het verbeteren van het functioneren van corporaties.

1.2 Aangesloten corporaties

De Commissie behandelt klachten over de volgende corporaties:

- Baston Wonen
- Portaal Regiobedrijf Arnhem
- Woonstichting Valburg
- Vivare
- Volkshuisvesting Arnhem
- Woonstichting Heteren

1.3 Samenstelling

In 2023 waren de volgende personen lid van de Klachtencommissie

De heer mr. J.W. Koekebakker, voorzitter tot 1 november 2023

De heer mr. P.A.C. de Vries, plaatsvervangend lid en plaatsvervangend voorzitter, tot 1 april 2023

Mevrouw mr. W.J.B. Hermus, lid op voordracht van corporaties, tot 1 april 2023

De heer G.C.T.M. Jansen, lid op voordracht van de huurdersorganisaties

Mevrouw mr. C.H. van Dalen, lid op voordracht van de corporaties, vanaf 1 april 2023

De heer A.G.J. Morsink, lid op voordracht van de corporaties, vanaf 1 april 2023

Mevrouw mr. M.H.E. Janssen, voorzitter ad interim vanaf 1 november 2023

De Klachtencommissie is onafhankelijk en doet haar werk zonder last of ruggespraak. In het reglement van de Commissie is vastgelegd dat de leden geen banden mogen hebben de aangesloten corporaties.

De Commissie werd tot 1 mei 2023 ondersteund door ambtelijk secretaris, mevrouw E. van Wilsum. Na 1 mei 2023 werd het ambtelijk secretariaat ingevuld door mevrouw drs. K.L.F. Malta. De ambtelijk secretaris is niet in dienst van een van de aangesloten corporaties.

1.4 Werkwijze

De Commissie doet haar werk op basis van een reglement dat verplicht is vastgesteld door de Minister. Het reglement staat op de website van de Commissie.

Klagers kunnen hun klacht digitaal via een formulier op de website indienen of per post. Daarna wordt bepaald of de klacht ontvankelijk is. Dat wil zeggen of de Commissie de klacht op basis van het reglement kan behandelen.

Als een klacht niet-ontvankelijk is, dan is de reden meestal dat de corporatie nog niet voldoende in de gelegenheid is geweest de klacht af te handelen volgens de eigen klachtenprocedure. Een klager moet zijn klacht namelijk altijd eerst bij de corporatie indienen en kan daarna pas naar de Klachtencommissie.

Als de klacht ontvankelijk is, dan wordt er een hoorzitting ingepland. Klager en de corporatie worden daarvoor uitgenodigd. Aan de hand van het dossier en de toelichting die tijdens de hoorzitting wordt gegeven vormt de Commissie zich een beeld van de klacht en geeft vervolgens schriftelijk advies aan de corporatie hoe de klacht het beste afgehandeld kan worden. De klager krijgt een kopie van dit advies. Is de klager het niet eens met het advies of met hoe de corporatie het advies uitvoert, dan kan hij of zij naar de Huurcommissie.

2. DE KLACHTEN

2.1 De cijfers

In 2023 ontving de Klachtencommissie 80 klachten. Van deze klachten waren er 31 ontvankelijk voor behandeling door de Commissie, 49 klachten waren (nog) niet ontvankelijk. In de meeste gevallen was dat omdat deze klachten nog niet formeel bij de corporatie waren ingediend of omdat de corporatie nog niet voldoende tijd had gehad om de klacht volgens de interne procedure af te handelen.

Behalve de 31 ontvankelijke klachten die in 2023 werden ingediend moest de Commissie ook nog 11 klachten uit 2022 afhandelen. Aan het einde van 2023 waren er nog zes klachten niet behandeld. Deze worden in 2024 behandeld. In totaal zijn er in 2023 dus 36 klachten behandeld.

Van de 36 klachten die ontvankelijk voor behandeling waren, werden er 5 alsnog door de corporatie naar tevredenheid van de klager afgehandeld voordat het tot een zitting kwam. Vier klachten werden door de klagers ingetrokken. Uiteindelijk heeft de Commissie dus 27 klachten tijdens een zitting behandeld.

De Commissie heeft het in 15 gevallen tijdens de zitting ertoe kunnen leiden dat klager en corporaties afspraken maakten over de afhandeling van de klacht. In die gevallen werd geen advies opgesteld voor de corporatie, maar werden alleen de afspraken die tijdens de zitting gemaakt zijn vastgelegd. In twee gevallen moest in 2023 alsnog een advies afgegeven worden.

In totaal heeft de Commissie voor 14 klachten een advies opgesteld. Tien klachten werden (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 4 ongegrond.

Als bijlage 1 is een tabel opgenomen waarin de behandelde klachten zijn opgenomen.

2.2 Beschrijving behandelde klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2023 door de Klachtencommissie tijdens een zitting zijn behandeld. Omwille van de leesbaarheid zijn de beschrijvingen kort gehouden. Daardoor komen soms niet alle nuances van het advies tot uitdrukking.

Een overzicht van de behandelde klachten is als bijlage 1 opgenomen.

11/2022 – Daklekkage

Klagers hebben al sinds 2020 last van een lekkage van het dak. Ondanks diverse (nood)reparaties houdt het maar niet op met lekken. Het hout en het dakbeschot van de vliering zijn vochtig en deels rot. Het vocht beschadigt de eigendommen van de klagers.

Klagers vinden dat de corporatie zich verschuilt achter haar ketenpartner die de lekkage moet oplossen maar dat niet doet. Zij voelen zich niet serieus genomen en vinden dat de corporatie onvoldoende communiceert. Zo is er een rapport over de lekkage opgesteld door een extern bedrijf maar klagers mogen dat niet inzien.

Tijdens de zitting erkent de corporatie dat er gebreken zijn en dat de ketenpartner die niet voldoende voortvarend heeft opgepakt. De corporatie wil niet afgaan op het rapport dat eerder opgesteld is en zal opnieuw advies inwinnen bij een externe partij. Daarna zal een plan van aanpak worden opgesteld en zal de ketenpartner gemaand worden om spoedig actie te ondernemen. Met instemming van de klagers brengt de Commissie geen advies uit, maar legt zij de gemaakte afspraken vast. Indien de afspraken niet worden nagekomen, zal de Commissie een nieuwe zitting plannen. Dit blijkt niet nodig te zijn.

18/2022 – Uit de hand gelopen burenruzie

Nadat klager in 2022 al een klacht heeft ingediend over een ernstig uit de hand gelopen burenruzie, waarbij tijdens de zitting afspraken gemaakt zijn tussen de klager en de corporatie, meldt de klager zich in 2023 opnieuw bij de Commissie.

De klager meent dat de corporatie zich niet houdt aan één van de gemaakte afspraken, namelijk dat de corporatie een eventuele overschrijding van de erfgrens door de buurman laat onderzoeken en zo nodig laat herstellen. Er is een schouw geweest van het Kadaster waaruit bleek dat de buurman zijn houten schutting zowel in de voortuin als in de achtertuin enkele centimeters over de erfgrens in de tuin van de klager heeft geplaatst. De buurman wil echter niet meewerken aan herstel van de erfgrens. Hij stelt dat de schutting er al meer dan 20 jaar staat en dat er dus sprake is van verjaring. De corporatie stelt zich op het standpunt dat zij de erfgrens dus niet kan laten herstellen.

De Commissie gaat hier niet in mee. Immers de buurman is geen eigenaar maar huurder en het argument van de verjaring gaat niet op, omdat er al eerder bezwaar is gemaakt tegen de schutting. De Commissie verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie de erfgrens alsnog te laten herstellen.

22/2022- Geuroverlast

Een echtpaar komt voor de tweede keer bij de Commissie. Zij ervaren al langere tijd geuroverlast die vanuit de woning van de burens hun woning intrekt. In eerste instantie zijn er afspraken gemaakt over maatregelen die de corporatie zou uitvoeren om de overlast tegen te gaan.

Vervolgens heeft de corporatie gaten en scheuren gedicht en er heeft langere tijd een zogenaamde e-nose in de woning van klagers gestaan. Deze registreert veranderingen in de luchtkwaliteit. Volgens de corporatie is uitgesloten dat er luchtjes vanuit de buurwoning de woning van de klagers binnendringen en heeft de e-nose aangetoond dat de luchtkwaliteit verbeterd is. Maar de klagers ervaren nog steeds overlast. Volgens hen is de overlast zelfs weer erger geworden nadat de e-nose verwijderd is.

Omdat de corporatie geen technische mogelijkheden meer ziet om de door klagers ervaren geuroverlast te verminderen, stellen zij – mede met het oog op de gezondheid van de vrouw – voor om te kijken of verhuizen een optie is. Klagers staan hier voor open en wat hen betreft hoeft het dan ook niet persé te gaan om een woning in hun huidige wijk. Afgesproken wordt dat de corporatie de wensen van klagers zal inventariseren en op zoek zal gaan naar een geschikte woning.

De afspraak wordt vastgelegd. Er wordt geen advies uitgebracht.

23/2022 Douche is te klein en heeft een vochtprobleem

Een bewoonster komt voor de tweede keer bij de Klachtencommissie. De eerste keer zijn er afspraken gemaakt over haar douche. Klaagster vindt die te klein. Bovendien is de ventilatie niet in orde, waardoor er schimmel ontstaat in de woning. Ook lekt er water via de douchedeur op de overloop. Hierdoor is haar laminaat beschadigd. Klaagster wil dat de corporatie de douche verplaatst en groter maakt, zoals ook bij andere woningen in haar wijk gebeurd is. Als dat niet kan, dan wil zij een andere woning.

De corporatie erkent dat de badkamer, met een oppervlak van 1,14 m², inderdaad erg klein is. Zo'n kleine badkamer zou tegenwoordig niet meer gemaakt worden. In het verleden is bij andere woningen in de wijk de badkamer verplaatst, maar dat gebeurt nu niet meer. De kosten zijn rond de € 8.000,- en zouden aan de bewoner moeten worden doorberekend. De kosten via een huurverhoging verdisconteren is niet meer mogelijk. De huur zou dan boven de maximaal redelijke grens uitkomen.

De afspraken die na de eerste zitting zijn gemaakt zijn helaas door een miscommunicatie niet uitgevoerd. Wel heeft de corporatie een extra waterpunt laten aanbrengen in één van de aangrenzende kamers. Als de klaagster dat wil, dan kan daar nog een extra wasbak worden aangebracht.

Klaagster is bereid nogmaals afspraken te maken. Er zullen technische maatregelen worden genomen om het vocht en de schimmel te bestrijden. De mechanische ventilatie wordt verbeterd en de waterdichtheid van de badkamer wordt aangepakt door de kitvoegen te vernieuwen en te zorgen dat er geen water meer op de overloop terecht komt. Gedacht wordt aan extra deurtjes, het verhogen van de dorpel of het aanbrengen van rubber strips. Omdat de afspraken in eerste instantie niet nagekomen zijn, zal de corporatiemedewerker er deze keer persoonlijk voor zorgen dat de opdracht correct wordt doorgegeven aan de aannemer en dat hij daarover communiceert met klaagster. Ook zal hij persoonlijk toezien op een goede uitvoering van de werkzaamheden door de aannemer.

32/2022 Een slaapkamer te weinig

Een huurster dient een klacht in omdat de woning die zij heeft geaccepteerd, geadverteerd stond als een woning met vier slaapkamers, terwijl er feitelijk maar drie slaapkamers zijn.

Echter, al bij de bezichtiging heeft klaagster kunnen constateren dat de zolder, die als vierde slaapkamer op de plattegrond ingetekend stond, dat feitelijk niet was. Er was een provisorisch muurtje geplaatst en er was op amateuristische wijze isolatiemateriaal aangebracht. Ook was er alleen maar daglichtintrede via een klein dakraampje. De Commissie verklaart haar klacht daarom ongegrond.

De Commissie meent wel dat de zolder niet netjes opgeleverd is door de corporatie. De corporatie heeft dit - nadat de huurovereenkomst ingegaan was - alsnog opgelost. De Commissie vindt niet dat er een compensatie nodig is omdat dit bij aanvang huur nog niet in orde was. De corporatie heeft tijdens de zitting aangeboden knieschotten op de zolder aan te brengen. Wat de Commissie betreft is dat voldoende compensatie.

27/2022 Burenoverlast achteraf

Twee huurders, die inmiddels verhuisd zijn, willen alsnog hun klacht door de Commissie laten behandelen. Zij vinden dat de corporatie ernstig tekort geschoten is in het bestrijden van de stank- en geluidsoverlast die zij van hun vorige burens ervaren. Zij voelen zich door de corporatie niet gehoord.

De corporatie herkent zich niet in het beeld dat zij de klachten niet serieus genomen zou hebben. Zij heeft beide partijen gehoord en heeft de burens aangesproken op de hondenuitwerping in de tuin. Bovendien is er contact gelegd met de politie en is uit opnamen van geluidsmetapparatuur gebleken dat er geen sprake was van geluidsoverlast, maar van leefgeluiden.

De klagers voelen zich door de zitting alsnog gehoord en hebben geen behoefte meer aan een advies over hun klacht.

38/2022 Verkeerde start

Een bewoner is niet tevreden over de staat van zijn woning bij aanvang van de huurovereenkomst. De badkamer is aan vervanging toe, de mechanische ventilatie en CV werken slecht en er is sprake van schimmel door het enkel glas op de eerste verdieping.

Eerst wil de corporatie hier niets aan doen, omdat de woning op de nominatie staat om op een later tijdstip gerenoveerd te worden. Nadat de huurder om huurverlaging vraagt, worden de badkamer en het enkel glas toch vervangen. Bij de badkamerrenovatie is echter de wasmachineaansluiting verkeerd gemonteerd en de mechanische ventilatie en CV werken nog steeds niet goed.

Tijdens de zitting worden hierover afspraken gemaakt. De corporatie zal zorgen dat alles binnen twee weken gerepareerd wordt en de bewoner krijgt een financiële tegemoetkoming voor de periode waarin zijn huis gebreken had.

36/2022 Rattenoverlast

Drie bewoners van een appartementencomplex melden zich bij de Commissie, omdat zij overlast ervaren van ratten en vinden dat de corporatie daar te weinig tegen onderneemt. De corporatie stelt daar tegenover dat er maar heel weinig klachten ontvangen zijn over rattenoverlast en dat bewoners ook zelf een verantwoordelijkheid hebben om bijvoorbeeld geen etensresten te laten slingeren.

Tijdens de zitting worden afspraken gemaakt over concrete maatregelen die de corporatie zal nemen om de rattenoverlast te onderzoeken en zo nodig te bestrijden. De bewoners voelen zich nu gehoord en gaan ermee akkoord dat de Commissie geen uitspraak doet of hun klacht wel of niet gegrond is.

39/2022 Vochtig huis

Een bewoonster klaagt over het vele vocht in haar woning. De vorige bewoonster ventileerde niet, waardoor er schimmel zit in de badkamer, op de zolder en in de kruipruimte. De zolder blijkt bovendien niet geschikt als slaapkamer. Dat is bewoonster niet verteld bij de bezichtiging. De zolder was toen wel ingericht als slaapkamer, dus zij heeft de woning geaccepteerd in de veronderstelling dat de zolder daarvoor geschikt was.

Bewoonster maakt zich veel zorgen over de gezondheid van haar zoon die onder behandeling is voor longproblemen. Vanwege de giftige stoffen die vrijkomen bij het gebruik van PUR wil zij niet dat de vloer daarmee geïsoleerd wordt. Zij heeft geen vertrouwen meer in de corporatie omdat de communicatie zeer te wensen over gelaten heeft. Zij voelt zich niet gehoord en vindt dat het allemaal veel te lang duurt.

Tijdens de zitting laat de corporatie weten dat zij de problemen wel degelijk wil aanpakken. Er is advies gevraagd en ontvangen van een extern bureau. De corporatie heeft acties uitgezet om dat advies op te volgen. De vloer zal wel geïsoleerd worden met PUR, maar alleen aan de randen om condensvorming te voorkomen. Bewoonster wordt geadviseerd de woning tijdens de werkzaamheden te verlaten. Als extra maatregel tegen optrekkend vocht zal in de kruipruimte bodemfolie gelegd worden. Verder zal de corporatie nogmaals een vochtmeting laten uitvoeren, de schimmels bestrijden en het enkel glas op de bergzolder vervangen door HR++ glas. Eventuele schade zal bovendien worden vergoed en de tijdens de zitting aanwezige corporatiemedewerker zal er persoonlijk op blijven toezien dat de maatregelen voortvarend worden opgepakt.

Bewoonster kan zich in deze aanpak vinden en belooft haar medewerking te verlenen. Zij wil wel graag dat de werkzaamheden binnen twee weken hun beslag krijgen en dat er na afloop een evaluatiegesprek plaatsvindt. Het eerste acht de Commissie niet haalbaar. Afgesproken wordt dat de corporatie binnen twee weken in samenspraak met het externe adviesbureau een planning voor de werkzaamheden zal opstellen. Bovendien zal een afspraak worden ingepland voor een evaluatiegesprek.

Bewoonster is hiermee tevreden. De afspraken worden vastgelegd en er wordt geen advies uitgebracht.

23.01.001 Niet-gemotiveerde afwijzing voor een woning

Een vrouw wilde samen met haar zus een woning huren van de corporatie. Zij stonden voor deze woning op de eerste plaats en voldeden ook aan alle andere eisen, maar de woning werd hen geweigerd en de corporatie wil niet uitleggen waarom.

De corporatie stelt dat het gaat om een zogenaamde vrijesector woning, waarvoor contractsvrijheid geldt. Daarom hoeft zij niet toe te lichten waarom de woning niet aan klagster werd toegewezen. Verder vindt de corporatie dat de Commissie geen klacht over woningtoewijzing kan behandelen. In het reglement van de Commissie staat immers dat de Commissie geen klachten mag behandelen over toe- of afwijzingen van woningen. De Commissie meent echter dat dit inmiddels wel kan, onder andere omdat deze passage is vervallen in het nieuwe modelreglement van Aedes, dat per februari 2023 door de Minister verplicht gesteld is.

De Commissie meent verder dat er weliswaar sprake is van contractsvrijheid, maar dat de corporatie zich als toegelaten instelling in het kader van de Woningwet moet houden aan normen die vergelijkbaar zijn met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De weigering om klagster te informeren over waarom de woning haar niet toegewezen is, ontnemt de klagster de mogelijkheid om deze afwijzing te laten toetsen. De Commissie verklaart haar klacht dan ook gegrond.

23.01.003 Verplaatsing van postkasten

Een corporatie wil met het oog op de veiligheid de hoofdingang van een appartementencomplex afsluiten voor onbevoegden. Dat betekent dat de postkasten, die nu nog op elke verdieping in de hal gepositioneerd zijn, naar de buitenkant van het gebouw verplaatst worden.

Voor deze wijziging is de toestemming van minimaal 70% van de bewoners nodig. Door middel van een enquête stelt de corporatie vast dat 70% van de bewoners inderdaad instemt. Eén bewoner vertrouwt het niet. Hij wil niet dat de postkasten buiten het complex geplaatst worden. Zelf kan hij prima naar buiten om zijn post daar uit de postkast te halen, maar hij wil opkomen voor andere bewoners in het complex die dat niet kunnen. Hij gelooft niet dat 70% van de bewoners ingestemd hebben met de wijziging en denkt dat bewoners onder druk gezet zijn om akkoord te gaan. Zijn achterdocht wordt gevoed doordat de corporatie in verband met de privacy van de bewoners geen inzage wil geven in de enquêteformulieren.

De Commissie krijgt wel inzage en constateert dat inderdaad precies 70% van de bewoners heeft ingestemd. Wel valt op dat er veel tijd zit tussen de brief waarmee de enquête uitgedeeld is en de datering van de laatste instemmingsformulieren, waardoor in theorie de mogelijkheid bestaat dat er toestemmingsformulieren zijn ingeleverd door bewoners die inmiddels alweer verhuisd zijn.

De Commissie verklaart de klacht ongegrond, nu klager daar zelf geen belang bij heeft, maar adviseert de corporatie wel om instemmingsprocedures voortaan strakker te organiseren.

23.02.006 Afwatering van balkons van de bovenburen

De huurster van een benedenwoning met een tuintje in een appartementencomplex ondervindt hinder van de regenwaterafvoer van haar bovenburen. De architect heeft de hemelwaterafvoer zo ontworpen dat die met een straal vanaf de bovenliggende balkons in de tuin van de huurster terecht komt. Zij heeft last van het geklater en haar tuin wordt te nat. Bovendien komt er ook vuil en zeepsop met het regenwater mee. De huurster vindt dat er sprake van een gebrek is, maar de verhuurder vindt van dat zij het ontwerp van de architect niet zo maar kan aanpassen door alsnog regenpijpen aan te brengen.

Tijdens de zitting komen huurder en corporatie tot afspraken. De corporatie zal met de huurster en bovenburen in gesprek gaan en met een voorstel komen voor een proefopstelling waarbij het hemelwater bijvoorbeeld via een ketting in een regenton terechtkomt. De afspraken worden vastgelegd en de Commissie onthoudt zich van een advies.

23.02.007 Schimmel in een oudere woning

Een jong gezin woont in een jaren vijftig woning. Door vocht en schimmel ervaren de gezinsleden veel gezondheidsproblemen. De schimmel zit in de woonkamer, de slaapkamer en het toilet. Er wordt voldoende geventileerd, maar de schimmel komt steeds terug. De corporatie erkent dat het te maken heeft met de bouwkundige staat van de woning. De verwachting is dat deze woningen op termijn vervangen zullen worden, maar dat kan nog wel 10-15 jaar duren.

Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de corporatie zal onderzoeken wat de oorzaak van de schimmel is en een plan zal opstellen hoe de woning de komende 10-15 jaar op een goede manier verhuurd kan blijven.

23.03.008 Vervanging CV-ketel duurt te lang

In maart dient een bewoner een klacht in dat de vervanging van zijn CV-installatie door verschillende omstandigheden veel te lang duurt. De bewoner heeft hierdoor onnodig hoge stookkosten. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de corporatie alsnog op korte termijn zal zorgen voor een adequate afhandeling van de werkzaamheden en een vergoeding zal betalen voor de hogere stookkosten.

Maar een half jaar later blijkt de CV-ketel nog steeds niet vervangen. De klager dient opnieuw een klacht in. Op het moment dat de zitting plaatsvindt is de ketel inmiddels wél vervangen, maar zijn klager en corporatie het niet eens geworden over een schadevergoeding. Nu het allemaal zo lang geduurd heeft wil klager behalve een vergoeding van zijn extra stookkosten ook een ongemakkenvergoeding. De corporatie zegt voor dat laatste een vergoeding van € 250,- toe. Daarnaast zullen klager en corporatie aan de hand van de energierekeningen van klager bepalen hoeveel extra stookkosten klager gemaakt heeft in 2022 en 2023. De corporatie zal klager dan voor deze kosten compenseren. De Commissie legt deze afspraak vast en verklaart de klacht gegrond.

23.03.009 Renovatie duurt te lang

Een huurder is niet tevreden over de renovatiewerkzaamheden die in zijn woning zijn uitgevoerd. Hij vindt dat het allemaal veel te lang geduurd heeft en bovendien zijn er wat zaken nog steeds niet goed afgewerkt.

Tijdens een zitting worden afspraken gemaakt. De corporatie zal de restpunten oplossen en klager een voorstel doen voor een compensatie voor zijn ongemak.

De corporatie voert de werkzaamheden uit en biedt de klager een compensatie ten bedrage van één maand huur. Klager vindt dit te weinig en vraagt de Commissie om alsnog advies uit te brengen.

De Commissie verklaart zijn klacht ongegrond. De werkzaamheden zijn alsnog goed uitgevoerd. Klager was zelf deels verantwoordelijk voor de vertraging en bovendien heeft een huurder enig ongemak als gevolg van een renovatie te dulden.

23.04.011 Vreemde geluiden bij de buurman

Een vrouw ervaart overlast van de buurman. Zij hoort een zoemend geluid uit zijn woning komen en is ervan overtuigd dat dit geluid veroorzaakt wordt door een machine waarmee de buurman drugs produceert. De corporatie heeft gekeken of er een technische oorzaak kan zijn voor het geluid dat mevrouw hoort en de politie heeft de woning van de buurman van top tot teen doorzocht. Daarbij werd niets aangetroffen. De corporatie heeft ook een tijdje geluidmeetapparatuur geplaatst in de woning van klaagster. Uit de opnamen is geen overlast gebleken.

De Commissie meent dat de corporatie zich voldoende ingespannen heeft om de overlast te onderzoeken en zo mogelijk tegen te gaan, te meer omdat de overlast niet objectief vastgesteld is.

De corporatie wil nog wel een keer in de woning met mevrouw samen kijken of er wellicht een andere oorzaak is voor het zoemende geluid. Misschien wordt die veroorzaakt door de mechanische ventilatie of de warmtepomp. Ook zal gekeken worden of er een voorzetwand kan worden geplaatst voor de scheidingsmuur tussen de woning van klaagster en de buurman. Deze toezeggingen worden vastgelegd in een afspraakbevestiging.

Enige tijd later ontvangt de Commissie bericht van de klaagster dat de corporatie dekenbedekking heeft geplaatst op de vlieringvloer van zowel haar woning als die van de buurman en dat de overlast opgehouden is.

23.04.012 Woning wordt voorlopig niet gerenoveerd

Een echtpaar dient een klacht in omdat zij veel last hebben van vocht en schimmel in hun woning. Zij willen dat de corporatie dubbel glas plaatst, om de vocht en schimmel tegen te gaan, maar de corporatie wil dat alleen maar tegen een huurverhoging uitvoeren. Er staat een renovatie gepland, maar dat gaat nog even duren. Uiterlijk in 2028 is de woning van het echtpaar pas aan de beurt. De corporatie legt uit dat zij veel oudere woningen in haar bezit heeft en dat er door allerlei financiële tegenslagen prioriteiten gesteld moeten worden.

Afgesproken wordt dat de corporatiemedewerker een huisbezoek zal afleggen om de onderhoudsstaat van de woning te beoordelen. Hij al dan ook de werkzaamheden van de aannemer controleren, waarover het echtpaar niet tevreden is.

Na enkele weken ontvangt de Commissie bericht van het echtpaar dat de corporatie enkele maatregelen genomen heeft. Bovendien zal er isolatieglas op de bovenverdieping van hun woning geplaatst worden. Klagers zijn hier tevreden over en geven aan dat zijn hun klacht als afgehandeld beschouwen.

23.04.015 Algemene ruimtes

Een groepje van drie bewoners uit één complex hebben een groot aantal klachten over onder meer de gemeenschappelijke ruimtes. Zij hebben een uitgebreide klachtbrief opgesteld, waar de corporatie op gereageerd heeft, maar de bewoners zijn niet tevreden over het antwoord. Ze voelen zich niet gehoord en niet gezien, maar willen ook niet ingaan op een uitnodiging van de corporatie voor een gesprek. Ze geven er de voorkeur aan dat de Commissie hun klachten beoordeelt. De Commissie geeft echter aan dat zij wel een advies kan uitbrengen, maar dat het vooral van belang is dat de klagers in gesprek gaan met de corporatie. De klagers laten weten dat ze daar even over na willen denken en geven een week na afloop van de zitting aan dat ze toch bereid zijn tot een gesprek.

De Commissie legt dit vast in een afspraakbevestiging en brengt geen advies uit.

23.04.013 Schade aan laminaat wordt niet vergoed

Een huurder is het er niet mee eens dat de corporatie de schade aan zijn laminaat niet vergoedt. De schade is ontstaan doordat bij de vervanging van een radiator een knelkoppeling niet goed aangedraaid is. De radiator heeft daardoor gedurende twee jaar continu druppeltjes gelekt. De huurder heeft wel tot twee keer toe de CV-installatie moeten bijvullen, maar hij heeft niet gezien dat de radiator bij de knelkoppeling lekte, omdat die knelkoppeling achter zijn televisiekast zat. De huurder heeft geen inboedelverzekering en wil daarom dat de corporatie zijn schade vergoedt. De corporatie stelt zich op het standpunt dat de huurder zich dan maar had moeten verzekeren. Dat staat zo in de algemene voorwaarden bij de huurovereenkomst.

De Commissie is het daar niet mee eens. Als de schade het gevolg is van een gebrek en de corporatie daarvoor aansprakelijk is, dan kan deze schade niet bij de inboedelverzekeraar van de huurder geclaimd worden. Aan de andere kant heeft de huurder zijn schade niet gespecificeerd en gaat het om laminaat dat al ruim 8 jaar oud en daarmee bijna afgeschreven is. De klacht wordt ongegrond verklaard. De Commissie adviseert de corporatie om haar algemene voorwaarden nog eens goed te bekijken.

23.05.021 Bezichtigingsafspraak gemist

Een man prijst zich gelukkig als hij in aanmerking lijkt te komen voor een lotingwoning. Hij belt met de corporatie en krijgt te horen dat hij op nummer één staat voor deze woning en dat hij het mailbericht over de bezichtiging moet afwachten. Dat bericht komt echter niet en de man mist daardoor de bezichtiging. Omdat hij niet is gekomen, wordt zijn account geblokkeerd en gaat de woning aan zijn neus voorbij. De man is hierdoor zeer gedupeerd, want met zijn meettijd komt hij niet snel in aanmerking voor een andere woning.

Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie normaal gesproken altijd een e-mail stuurt naar woningzoekenden die uitgenodigd worden voor een bezichtiging. Die uitnodiging is ook terug te vinden in het account van de betrokkenen. Het verzenden van de mail met de uitnodiging voor de bezichtiging is niet verplicht, maar de corporatie beschouwt dit als een extra service richting woningzoekenden.

Voor deze specifieke woning is de uitnodigingsmail echter bij vergissing niet verzonden. Andere gegadigden hebben de uitnodiging in hun Entree-account zien staan en zijn naar de bezichtiging gekomen. De klager heeft de uitnodiging niet in zijn Entree-account zien staan. Dit terwijl hij verschillende keren zijn account gecheckt heeft. Hij was er immers op gebrand de woning te mogen huren. Doordat de klager geen uitnodigingsmail ontvangen heeft én de uitnodiging niet in zijn account zag staan heeft hij de bezichtiging gemist.

De Commissie verzoekt de corporatie bij Entree na te gaan of klager inderdaad ingelogd heeft, maar die gegevens zijn niet te achterhalen. Ook is er geen handleiding, waarin richtlijnen gegeven worden hoe corporatiemedewerkers om moeten gaan met het administratieve systeem van Entree en of er bijvoorbeeld wel of niet standaard een uitnodigingsmail verzonden moet worden voor bezichtigingen.

De Commissie verklaart de klacht van de man gegrond. De Commissie vindt dat een objectieve, eerlijke en transparante woningtoewijzing vraagt om gepubliceerde en toetsbare richtlijnen voor het gebruik van het systeem. Nu zo'n handleiding er niet is kan de Commissie niet beoordelen of het niet verzenden van de uitnodigingsmail een fout is die de corporatie toe te rekenen is. De Commissie adviseert de corporatie om de richtlijnen over het gebruik van het administratieve systeem te publiceren. Dat levert de klager helaas geen nieuwe woning of compensatie voor de gemiste woning op.

23.06.023 Renovatie loopt aanzienlijk uit

Een oud-bewoonster dient een klacht in omdat de renovatie van het complex waar zij tot voor kort woonde niet 8 maar 19 maanden heeft geduurd, dus 11 maanden langer dan voorzien was. De werkzaamheden in haar eigen appartement duurden weliswaar maar 4 weken, maar mevrouw had de pech dat zowel aan de voor- als aan de achterzijde van haar woning bouwliften geïnstalleerd waren, die voor veel overlast zorgden en die gedurende de hele renovatie in gebruik waren. Mevrouw lijdt aan MS. De stress die de overlast met zich meebracht zorgde ervoor dat haar ziekte verergerde. Daarom besloot zij te verhuizen. Kort nadat de renovatie afgerond werd, was de verhuizing een feit.

Mevrouw wil een compensatie ontvangen voor de 11 maanden dat de overlast langer geduurd heeft dan gepland. Daarnaast wil zij een schadevergoeding van € 1.300,- voor de kosten die zij gemaakt heeft om haar appartement op te knappen. Die kosten heeft zij immers voor niets gemaakt, nu zij zich genoodzaakt zag te verhuizen. De corporatie vindt een compensatie niet nodig. Door de renovatie zijn de appartementen zo verduurzaamd dat de bewoners veel lagere stookkosten hebben. De huurders hebben hier geen huurverhoging voor gehad. Dat de renovatie uitgelopen is heeft te maken gehad met verschillende vormen van tegenslag. Ook heeft de corporatie een aantal extra dingen in de woning van mevrouw gedaan die niet binnen de renovatiewerkzaamheden vielen. Mevrouw was lid van de Klankbordgroep voor de renovatie en had als vrijwilligster korte lijntjes met de uitvoerder.

De Commissie verklaart de klacht van de bewoonster gegrond. Klaagster is akkoord gegaan met een renovatie die 8 maanden zou duren, niet 19 maanden. Dat de corporatie tegenslag had bij het uitvoeren van de renovatie is het risico van de corporatie niet van klaagster. De Commissie adviseert de corporatie om de klaagster te compenseren met 10% van de huur van elf maanden. De Commissie vindt het niet nodig om mevrouw daarnaast een vergoeding toe te kennen voor de investering die zij in haar appartement had gedaan. Het is immers haar eigen keuze geweest om te verhuizen.

23.06.026 Vier maanden niet douchen?

De renovatie van een douche duurt vier maanden en al die tijd kan de bewoonster niet douchen. De bewoonster vindt dat het veel te lang geduurd heeft en wil daarvoor een compensatie.

Tijdens de zitting erkent de corporatie dat de renovatie te lang geduurd heeft, maar stelt zij dat dat de bewoonster met een paar eenvoudige voorzorgsmaatregelen het grootste deel van de tijd wel degelijk kon douchen.

De Commissie verklaart de klacht dat de renovatie te lang geduurd heeft gegrond. Daarvoor vindt de Commissie een compensatie van € 100,- zoals tijdens de zitting door de corporatie aangeboden, gepast. Een vergoeding voor het niet kunnen douchen vindt de Commissie niet nodig, nu gebleken is dat bewoonster wél kon douchen.

23.06.029 Wie begeleidt de buren?

Een huurder vindt dat de corporatie meer moet doen aan het overlast gevende gezin dat naast hem woont. De buren zijn van goede wil, maar soms onmachtig om zaken goed te regelen. Omdat hij zelf werkzaam is als sociaal werker, is hij op zich in staat de buren aan te spreken, maar dit kost hem heel veel energie en hij vindt niet dat het zijn taak is.

Ter zitting worden afspraken gemaakt over acties die de corporatie zal nemen om de buren op vrijwillige basis een gedragsaanwijzing te laten tekenen en begeleiding te laten aanvaarden.

De huurder is tevreden. De Commissie hoeft geen advies op te stellen.

23.08.041 Verblif elders tijdens renovatie

Een huurder dient een klacht in over een renovatie die in zijn ogen niet goed verlopen is. Er zijn een aantal opleverpunten, waarvan het grootste deel al opgelost blijkt te zijn voordat de zitting plaatsvindt en de corporatie zegt toe de dan nog resterende punten alsnog snel te zullen oplossen. Ter zitting deelt de klager mee dat hij tijdens de renovatie maandenlang samen met zijn bejaarde inwonende moeder elders heeft gewoond, omdat zijn woning vanwege de renovatie en stankoverlast niet bewoonbaar zou zijn. Hij wil daar een compensatie voor.

De Commissie verklaart de klacht ongegrond. De klager meldt pas op de zitting dat zijn moeder en hij elders hebben verbleven. Tijdens de renovatie heeft hij dit niet aan de corporatie gemeld, zodat de corporatie ook niets heeft kunnen doen om de stankoverlast, die achteraf ook niet meer vast te stellen is, te verhelpen. De aard van de renovatie was zodanig dat deze in bewoonde staat kon worden uitgevoerd, dus een verblijf elders was in principe niet nodig. Bovendien moet een huurder enige overlast van een renovatie dulden.

23.09.049 Uitgesloten

Een vrouw dient een klacht in omdat de corporatie haar niet langer toe wil staan om individuele bezichtigingsafspraken te maken. De vrouw zegt dat ze die afspraken nodig heeft, omdat ze vanwege haar ziekte vaak niet naar een groeps-bezichtiging kan komen. Maar ook bij de individuele afspraken laat zij vaker wel dan niet verstek gaan. De corporatie stelt dat dit haar te veel tijd kost, ook omdat mevrouw al heel veel woningen heeft bezichtigd.

Aan het verzoek van de vrouw om een woning ongezien te mogen accepteren wil de corporatie niet tegemoet komen. Ongezien accepteren heeft vergaande gevolgen en de corporatie is bang dat mevrouw die niet overziet.

Sinds enige tijd heeft de corporatie mevrouw bovendien te kennen gegeven dat zij een jaar lang niet in aanmerking komt voor een woning uit haar bezit. Dat heeft de corporatie gedaan omdat mevrouw zelf een acceptatieformulier had gemaakt voor een woning waarvoor zij geen aanbieding gekregen had. De corporatie beschouwt dit als fraude waar een sanctie op moet volgen. De vrouw vraagt zich af of de corporatie zo'n zware sanctie op mag leggen.

De Commissie vindt van niet, omdat de corporatie geen aangifte van fraude gedaan heeft en dus ook niet vaststaat dat er daadwerkelijk sprake is van fraude. Ook heeft de corporatie geen beleid voor dit soort kwesties. Omdat de corporatie een semipublieke instantie is, moet zij extra zorgvuldig met dit soort kwesties omgaan en is de opgelegde sanctie niet passend. De Commissie adviseert de corporatie dan ook deze sanctie op te heffen.

Anderzijds kan de Commissie zich goed indenken dat het voor een corporatie niet haalbaar is om telkens individuele afspraken te moeten maken voor het bezichtigen van woningen. Dat is ook niet wenselijk gelet op de druk op de woningmarkt en het belang van andere huurders bij een vlot verhuurproces. De Commissie verklaart de klacht van de vrouw dat de corporatie geen individuele afspraken meer wil maken daarom ongegrond.

De Commissie begrijpt ook de zorgen van de corporatie ten aanzien van het ongezien accepteren van een woning. De vrouw heeft echter aangegeven dat zij de consequenties overziet en dat zij veel belangstelling heeft voor woningen in een specifieke straat. De Commissie adviseert de corporatie daarom om mevrouw toe te staan een woning ongezien te accepteren, maar alleen in deze ene straat.

23.09.050 Gebreken woning bij aanvang huur

Een vrouw stelt dat haar woning bij de aanvang van de huurovereenkomst gebreken had en dat die niet snel en adequaat opgelost zijn. Zij wil daarom een huurcompensatie ontvangen. Het betreft Veluxramen die kieren, waardoor het enorm tochtte in de slaapkamer, die de vrouw als werkkamer wilde gebruiken. Verder was een keukenbovenkastje in de vernieuwde keuken op een onhandige plaats opgehangen en maakte de afvoer van de gootsteen een borrelend geluid.

Tijdens de zitting blijkt dat de Veluxramen inmiddels vervangen zijn, de vrouw het probleem met het keukenkastje zelf opgelost heeft en de corporatie de volgende dag een loodgieter zal langs sturen voor de borrelende afvoer.

De klacht van de vrouw wordt gegrond verklaard. Tijdens de zitting blijkt dat er op tal van momenten miscommunicatie is geweest. Tussen verschillende afdelingen van de corporatie, tussen de corporatie en haar ketenpartner en van de corporatie en de ketenpartner richting klaagster. Dit heeft ertoe geleid dat alles onnodig lang geduurd heeft. De corporatie is hier verantwoordelijk voor.

Een huurcompensatie vindt de Commissie niet op zijn plaats. De klaagster had haar belangrijkste klacht - namelijk dat het tochtte door de kieren langs de Veluxramen - niet bij de corporatie gemeld, waardoor de corporatie niet de kans heeft gehad dit probleem eventueel met een tijdelijke reparatie te verhelpen.

23.09.028 Zonnepanelen voor de deur

Een vrouw schrikt enorm als ze te horen krijgt dat het dak van het winkelcentrum waar haar appartement op uitkijkt vol met zonnepanelen gelegd zal worden. Zij dient een klacht in bij de Commissie, omdat zij vindt dat de corporatie haar daar te laat en niet goed over geïnformeerd heeft en bovendien niet goed voor haar belangen als huurder is opgekomen door geen bezwaar te maken tegen deze zonnepanelen.

Tijdens de zitting erkent de corporatie dat zij te kort geschoten is in de communicatie. Toen zij zich daarvan bewust werd is er direct actie ondernomen en onder meer een informatieavond georganiseerd die inmiddels heeft plaatsgevonden.

De corporatie vindt wel dat zij binnen de mogelijkheden die zij heeft voldoende heeft gedaan om de belangen van de bewoners van het complex te behartigen. De corporatie heeft in de VVE die zij met de eigenaren van het winkelcentrum en een andere corporatie vormt te weinig zeggenschap om de zonnepanelen tegen te houden, maar zij is wel met de eigenaren van het winkelcentrum in gesprek gegaan om het plan te bespreken en te laten aanpassen, zodat het uitzicht voor de bewoners prettiger wordt. Ook de zorgen van bewoners over de veiligheid is daarbij uitvoerig aan de orde gekomen.

De Commissie volgt deze zienswijze. Zij verklaart de klacht over de communicatie gegrond en de klacht over het niet voldoende voor de belangen van de huurders opkomen ongegrond.

Bijlage 1 Overzicht behandelde klachten

	zitting intern bij corporatie ingetrokken			(gedeeltelijk) gegrond ongegegrond afpraakbevestiging			Portaal	Vivare	VHVA	Woonstichting Heteren	Bastion
Ingekomen in 2022 afgehandeld in 2023											
11-2022	*					*		*			
18-2022	*			*				*			
22-2022	*					*			*		
23-2022	*					*			*		
27-2022	*					*		*			
31-2022		*					*				
32-2022	*			*			*				
37-2022			*						*		
36-2022	*					*	*				
38-2022	*					*			*		
39-2022	*					*		*			
Totaal 2022	9	1	1	2	0	7	3	4	4	0	0

Klachten 2023 afgehandeld in 2023											
23.01.001	*			*					*		
23.01.002			*								*
23.01.003	*				*				*		
23.02.004		*							*		
23.02.005	*					*	*				
23.03.006			*							*	
23.02.007	*					*			*		
23.03.008	*			*		*	*				
23.03.009	*				*	*		*			
23.04.010		*							*		
23.04.011	*					*			*		
23.03.012	*					*		*			
23.04.013	*				*					*	
23.04.014			*				*				
23.04.015	*					*		*			
23.05.021	*			*				*			
23.06.023	*			*					*		
23.06.026	*			*					*		
23.06.029	*					*		*			
23.08.041	*				*				*		
23.08.043		*							*		
23.09.048	*			*			*				
23.09.049	*			*				*			
23.09.050	*			*				*			
23.10.057		*					*				
Totaal behandeld in 2023	27	5	4	10	4	15	8	11	14	2	1

Klachten 2023 nog te behandelen in 2024											
23.07.037								*			
23.08.045								*			
23.09.052								*			
23.11.067								*			
23.12.080									*		
23.12.082								*			

Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties

Artikel 1: Begrippen

Klachten- Commissie

De commissie, ingesteld door één of meerdere corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie(s) aan de corporatie(s) uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s).

Corporatie

Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie (mede) heeft ingesteld. Bestuur Het bestuur van een corporatie. In het geval dat de klachtencommissie is ingesteld door meerdere corporaties wordt onder het bestuur verstaan de besturen van de corporaties gezamenlijk.

Huurders- organisatie

De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

Bewoners- commissie

De organisatie als bedoeld in art 1 lid 1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder

Huurcommissie

de huurcommissie bedoeld in art. 3a van de Uitvoeringswet Huurprijzen.

Klager

Klager kan zijn:

- Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.
- Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
- De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.
- Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.

Optioneel:

- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie.

Klacht

Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie(s).
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan tenminste twee plaatsvervangend leden. De leden en de plaatsvervangend leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s);
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s);
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
 - d. de plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie ;
 - werknemer van de corporatie;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;

- een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie;
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de klachtencommissie.
 7. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. Overlijden van het lid;
 - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;
 8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
 9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
 10. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4 Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal;
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling. 6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
 - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
 - e. Indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
 - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
 - h. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
 - i. Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - j. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
 - k. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
 - l. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - m. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.

5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de

behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
8. 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.
9. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.