

Jaarverslag 2024



Klachtencommissie
Woningcorporaties Arnhem e.o.

VOORWOORD

Het jaar 2024 was een nieuw begin voor de Klachtencommissie Woningcorporaties Arnhem en omstreken. Na het overgangsjaar 2023 zijn alle posities weer ingevuld. In de nieuwe samenstelling is de commissie, ondersteund door een nieuwe secretaris, aan de slag gegaan met nieuwe klachten.

Deze frisse start bood nieuwe kansen. De commissie kan bogen op uiteenlopende ervaring en diversiteit in achtergrond van haar leden. Dit leidt tot een variatie van gezichtspunten bij de klachtbehandeling en een brede uitwisseling van gedachten bij het opstellen van de adviezen.

En dat is nodig; de huursector is volop in beweging en trends wisselen elkaar in hoog tempo af. Corporaties staan voor kostbare uitdagingen en blijven verantwoordelijk voor betaalbare huisvesting. Huurders zien zich geconfronteerd met ontwikkelingen die soms diep ingrijpen in hun persoonlijke woonomgeving. Hoge energieprijzen, serieuze eisen aan duurzaamheid en een veranderend klimaat. Bewoners van buurten waar mensen op elkaar zijn aangewezen en waar het aankomt op zorgen voor en rekening houden met de ander.

De klachtencommissie kan het niet alleen. Zij is voor haar functioneren aangewezen op alle betrokkenen. Verhuurders zullen actief, betrokken en goed voorbereid de procedure moeten ingaan en huurders dienen zich te realiseren dat partijen na afhandeling van de klacht met elkaar verder moeten. Dat vraagt een constructieve opstelling en realiteitszin van alle betrokkenen. Alleen zo kan het draagvlak voor een goede en doelmatige geschillenbeslechting worden gegarandeerd. De commissie ziet uit naar een vruchtbare samenwerking in de nieuwe periode.

Mr. H.A. Dragstra

Voorzitter

INHOUD

	Voorwoord	
1	DE KLACHTENCOMMISSIE	4
1.1	Doel	4
1.2	De aangesloten corporaties	4
1.3	Samenstelling	4
1.4	Werkwijze	5
2	KLACHTEN	6
2.1	De cijfers	6
2.2	Trends en ontwikkelingen in klachten	7
2.3	Beschrijving behandelde klachten	9
	Bijlage 1: Reglement	14
	Bijlage 2: Overzicht behandelde klachten 2024	20

1. DE KLACHTENCOMMISSIE

1.1 Doel

De Klachtencommissie geeft advies aan de aangesloten corporaties over geschillen waar de klager en de corporatie samen niet 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 van huurders over de volgende corporaties:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| • Baston Wonen | • Vivare |
| • Portaal Regiobedrijf Arnhem | • Volkshuisvesting Arnhem |
| • Woonstichting Valburg | • Woningstichting Heteren |

1.3 Samenstelling

In 2024 waren de volgende personen lid van de Klachtencommissie

Mevrouw mr. M.H.E. Janssen, voorzitter tot 1 april 2024

De heer G.C.T.M. Jansen, lid op voordracht van de huurdersorganisaties, tot 1 april 2024

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

De heer mr. H.A. Dragstra, voorzitter vanaf 1 april 2024

De heer M.P.J. Kerkhofs, lid op voordracht van de huurdersorganisaties, vanaf 1 april 2024

Mevrouw C. Kristen-Weenink, lid op voordracht van de huurdersorganisaties, vanaf 1 april 2024

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

De commissie werd tot 1 mei 2024 ondersteund door ambtelijk secretaris, drs. mevrouw K.L.F. Malta. Na 1 mei 2024 werd het ambtelijk secretariaat ingevuld door mevrouw C. Bouwman. Vanaf 1 juli 2024 werd zij ondersteund door drs. M.M.A.M. Wiebe, die per 1 november 2024 de functie van ambtelijk secretaris volledig heeft overgenomen. 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 is vastgesteld door de Minister. Het reglement is conform een model van Aedes, de koepel van woningcorporaties in Nederland. De Klachtencommissie heeft het reglement gepubliceerd op de website.

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 inhoudelijk in behandeling kan nemen.

Als een klacht niet-ontvankelijk is, dan is vaak de reden 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. De klager en de corporatie worden daarvoor uitgenodigd. Aan de hand van het dossier en de toelichting die tijdens de hoorzitting wordt gegeven komt de commissie tot een oordeel en geeft zij schriftelijk advies aan de corporatie hoe de klacht het beste afgehandeld kan worden. De klager krijgt een kopie van dit advies. De corporatie informeert de huurder op welke wijze zij het advies overneemt. Is de klager het niet eens met het advies of hoe de corporatie het advies uitvoert, dan kan hij naar de Huurcommissie.

Het reglement van de Klachtencommissie Arnhem is opgenomen in bijlage 1.

2. KLACHTEN

2.1 De cijfers

In 2024 ontving de Klachtencommissie 94 klachten. Van deze klachten waren er 34 ontvankelijk voor behandeling door de commissie, 60 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 klachten volgens de interne procedure af te handelen.

Behalve de 34 ontvankelijke klachten die in 2024 werden ingediend waren er nog vijf klachten uit 2023 om af te handelen. In totaal zijn er in 2024 dus 39 klachten behandeld. Aan het einde van 2024 waren er nog 11 klachten niet op zitting gebracht. Deze zijn in 2025 behandeld.

Van de 39 klachten die ontvankelijk waren, werden er 9 alsnog door de corporatie naar tevredenheid van de klager afgehandeld voordat het tot een zitting kwam. Drie klachten werden door de klagers ingetrokken. Uiteindelijk heeft de commissie dus 27 klachten tijdens een zitting behandeld.

De commissie heeft in 7 zaken tijdens de hoorzitting bemiddeld tussen klager en corporatie. Dit heeft geleid tot schriftelijke afspraken over de afhandeling van de klacht. In deze gevallen werd dus geen advies opgesteld voor de corporatie. In twee gevallen moest in 2024 alsnog een advies afgegeven worden. In beide situaties bleken de klagers na de afspraakbevestiging nog ontevreden te zijn, omdat de overeengekomen afspraken niet waren nagekomen. Op verzoek van de klagers heeft de commissie daarom alsnog een advies opgesteld.

In totaal heeft de commissie voor 22 klachten een advies opgesteld. Acht klachten werden (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 14 ongegrond.

2.2 Trends en ontwikkelingen in klachten

De beoordeling van een klacht door de Klachtencommissie is gebaseerd op het handelen of nalaten van de corporatie ten opzichte van de klager. Daarnaast wordt meegewogen in hoeverre de corporatie adequaat heeft gereageerd op meldingen van gebreken in de woning en de gevolgen daarvan voor het woongenot. De klachten die de commissie behandelt, hebben betrekking op communicatie en bejegening, (groot) onderhoud, gebreken, overlast, service- en dienstverlening, renovatie en mutatiekosten.

Communicatie tussen huurder en de corporatie

De Klachtencommissie merkt op dat een deel van de klachten ontstaat doordat de communicatie tussen huurder en verhuurder niet soepel loopt. In deze situaties geeft de klager vaak aan dat hij onvoldoende wordt meegenomen in de stappen van de corporatie en zich daardoor niet gehoord voelt door de corporatie. Er wordt onduidelijkheid ervaren over de gemaakte afspraken. De Klachtencommissie adviseert de corporaties te kijken op welke manier zij de communicatie richting huurders nog verder kunnen verbeteren. Dit kan zonder twijfel leiden tot het terugbrengen van het aantal klachten.

Mandaat corporatiemedewerker

In een aantal zaken bleek de vertegenwoordiger van een corporatie inhoudelijk niet goed op de hoogte van de achtergrond en acties naar aanleiding van de klacht. Daarnaast kwam het voor dat medewerkers op de zitting geen machtiging hadden. Het advies aan de corporaties is ervoor te zorgen dat de medewerkers die naar de zitting gaan de bevoegdheid hebben om – uiteraard binnen bepaalde grenzen en kaders - acties toe te zeggen en afspraken te maken.

Verweerschrift corporaties

Het vooraf aan te leveren verweerschrift is in een aantal gevallen niet tijdig, onjuist of onvolledig ingestuurd door de corporatie. Dat beperkt de mogelijkheden voor de commissie om een beeld te krijgen en op de zitting snel tot de kern te komen. Gelukkig ziet de commissie ook voorbeelden van uitstekende stukken en tijdige voorbereiding. Afgelopen jaar zijn acties uitgezet richting de corporaties voor het verbeteren van de kwaliteit van de aan te leveren stukken onder andere door het aanleveren van een format voor het verweerschrift. Om te borgen dat de kwaliteit op het gewenste niveau blijft, is continue aandacht hiervoor belangrijk.

Terugkoppeling opvolging advies door corporatie

De Klachtencommissie constateert dat corporaties na uitbrengen van het advies niet altijd een terugkoppeling geven aan de Klachtencommissie en de klager over de opvolging. De klager die geen reactie heeft ontvangen, meldt zich dan opnieuw bij de Klachtencommissie en geeft aan dat het advies niet is gevolgd en de klacht niet verholpen is. Het verzoek aan de corporaties is aandacht te geven aan de opvolging van het advies inclusief de communicatie hierover aan klager en commissie.

Klachtencommissie heeft geen bezwaarmogelijkheid

Na het uitbrengen van het advies van de Klachtencommissie is er geen bezwaarmogelijkheid of communicatie met de Klachtencommissie mogelijk. Als de klager het niet eens is met het advies of met de manier waarop de corporatie het advies uitvoert, kan hij zich wenden tot de Huurcommissie of de (kanton)rechter. Is de klager het niet eens met de wijze waarop de commissie zijn klacht heeft behandeld, dan kan hij zich richten tot de Commissie Governancecode Woningcorporaties. Dit wordt aan de klager gemeld. De commissie merkt dat de klager bij ontevredenheid over het advies of de uitvoering hiervan nog regelmatig contact zoekt met de Klachtencommissie.

2.3 Beschrijving behandelde klachten

Het totaal aantal klachten is nagenoeg gelijk gebleven aan voorgaande jaren. In 2024 hebben evenveel hoorzittingen plaatsgevonden als in 2023. In vergelijking met 2023 waren er dit jaar minder afspraakbevestigingen en meer ongegronde klachten.

Overzicht klachten naar onderwerp en jaar

Hieronder volgt een beschrijving van een aantal klachten die in 2024 door de Klachtencommissie zijn behandeld. Omwille van de leesbaarheid zijn de beschrijvingen kort gehouden. Daardoor komen soms niet alle nuances van het advies tot uitdrukking. In bijlage 2 is een overzicht te vinden van alle behandelde klachten per corporatie.

02/2024 – Lekkage in de badkamer

Huurder diende een klacht in over de manier waarop langdurige lekkages in haar badkamer zijn aangepakt en de gebrekkige communicatie hierover. Sinds 2016 zijn meerdere reparaties uitgevoerd, maar volgens de klager zonder blijvend resultaat of nacontroles. De klager vindt dat communicatie te wensen over laat, mevrouw moest telkens haar verhaal opnieuw doen en kreeg volgens haar regelmatig geen reactie op haar berichten.

In 2022 werd de badkamer gerenoveerd, maar de problemen keerden terug. Mevrouw kreeg de keuze voorgelegd om wel of geen zwaluwstaartvloer te laten aanbrengen, terwijl zij onvoldoende kennis had om daarover te beslissen. Zij wilde vooral een oplossing die duurzaam en geschikt is voor haar situatie.

De corporatie erkent dat de communicatie onvoldoende is geweest en zegt toe alsnog een zwaluwstaartvloer aan te brengen, de uitvoering persoonlijk te controleren en een gesprek met mevrouw te organiseren over het verloop van de communicatie.

De commissie acht de klacht gegrond en adviseert de corporatie om de toezeggingen daadwerkelijk op korte termijn uit te voeren.

02/2024- Lekkage schuur

Een bewoner diende een klacht in over een terugkerende lekkage in zijn schuur. Ondanks meerdere meldingen en diverse herstelpogingen is het probleem niet opgelost. De bewoner ervaart door de gebrekkige voortgang en communicatie schade, overlast en frustratie. Ook wijst hij erop dat zijn buurman al jaren een maandelijkse huurkorting ontvangt voor exact hetzelfde probleem, terwijl hij geen compensatie krijgt.

De corporatie erkent dat eerdere herstelmaatregelen onvoldoende effect hebben gehad. Er is een nieuw plan in de hoop dat de lekkage definitief stopt. Mocht dat niet werken, dan wordt een grootschaliger onderzoek uitgevoerd. Over eventuele schadevergoeding wil de corporatie pas in gesprek nadat het probleem is verholpen.

De commissie constateert dat de corporatie vergelijkbare klachten van de bewoner en zijn buurman lange tijd als afzonderlijke gevallen heeft behandeld. De klacht is gegrond, zowel vanwege de langdurige lekkage als de ongelijke behandeling.

De commissie adviseert de corporatie om met terugwerkende kracht vanaf 1 februari 2023 een huurkorting van € 50 per maand toe te kennen, tot het moment dat de lekkage daadwerkelijk is opgelost.

05/2024 – Overlast van de bovenburen

Een bewoner diende een klacht in over geluidsoverlast door zijn bovenburen. Hij ervaart sinds december 2023 ernstige hinder van stamp- en klopgeluiden tijdens nachtelijke uren, met gevolgen voor zijn gezondheid en welzijn. Hij verwijt de corporatie onvoldoende te doen om deze overlast te stoppen, hem niet serieus te nemen en hem onheus te behandelen. Hij verlangt van de corporatie een andere woning.

De corporatie stelt dat zij de klachten serieus heeft genomen en professioneel heeft laten onderzoeken. Uit metingen bleek echter geen objectief aantoonbare overlast. Verder bleek dat de bovenburen op hun beurt hinder ervaren door bewoner, wat zelfs leidde tot politie-interventie. Buurtbemiddeling is ingezet, maar slaagde niet omdat de bovenburen niet meer met bewoner in gesprek wilden.

De commissie benadrukt dat van burens een zekere mate van hinder verwacht mag worden. Het uitgevoerde geluidsonderzoek bood geen bewijs voor onacceptabele overlast. Naar het oordeel van de commissie heeft de corporatie voldoende gedaan om de klachten zorgvuldig te onderzoeken en de situatie te verbeteren. De corporatie heeft gehandeld zoals van een redelijk verhuurder verwacht mag worden. De klacht is daarom ongegrond.

05/2024 – Klacht over tegemoetkoming verhuis- en herinrichtingskosten

De commissie ontvangt een klacht over de hoogte van de tegemoetkoming voor verhuis- en herinrichtingskosten. De woning van de huurster gaat gesloopt worden en de bewoonster heeft bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de tegemoetkoming voor de verhuis- en herinrichtingskosten zoals deze in het Sociaal Plan is voorzien.

Vanwege de op handen zijnde sloop van de woning is huurster op zoek naar een nieuwe woning. Zij heeft een sterke voorkeur voor een nieuwbouwwoning of appartement met drie slaapkamers. De huurster voorziet dat de tegemoetkoming in de verhuizings- en herinrichtingskosten niet voldoende is om haar kosten te dekken. Als zij naar een nieuwbouwwoning verhuist, kan zij niets overnemen van voorgaande bewoners en moet zij kosten maken voor de aankleding van de vloeren en wanden van de woning. De corporatie brengt naar voren dat de tegemoetkoming geen integrale vergoeding is. Het bedrag is een wettelijk vastgesteld forfaitair bedrag.

De commissie concludeert dat niet alle kosten die een verhuizing meebrengt gecompenseerd hoeven te worden door de corporatie. Dit geldt temeer omdat de kosten mede afhankelijk zijn van de keuzes van de huurster. De commissie acht de klacht van de huurder ongegrond.

09/2024 Probleem warmwatervoorziening

Een bewoner diende een klacht in over een terugkerend probleem met de warmwatervoorziening in zijn woning. Ondanks eerdere toezeggingen van de corporatie, is het probleem niet opgelost. Daarnaast was de bewoner ontevreden over de communicatie en vond zij dat de corporatie onvoldoende actie ondernam.

De commissie stelde vast dat er inderdaad sprake was van een regelmatig terugkerende storing. Dit is een duidelijke aantasting van het woongenot. De klacht werd gegrond verklaard. Ook concludeerde de commissie dat de corporatie zelf actief verantwoordelijk is voor de communicatie met huurders en dat zij deze taak niet kan overlaten aan door haar ingeschakelde derden.

Volgens de commissie dient de corporatie zelf regie te houden, bijvoorbeeld door een eigen onderzoek of second opinion te laten uitvoeren, zodat de oorzaak van het probleem helder wordt. De commissie adviseerde de corporatie om huurders voortaan duidelijk en actief te informeren over ondernomen acties en vervolgactiviteiten.

09/2024 Taallessen

Een bewoner klaagt dat hij van de corporatie geen taallessen in zijn huurwoning mag geven, ondanks dat het slechts tweemaal per week voor anderhalf uur aan maximaal twee personen is. Volgens jurisprudentie is een beroep aan huis toegestaan zolang de woonfunctie overheerst.

De corporatie geeft verweer dat bewoner taallessen wilde geven, eerst online en later fysiek in de woning. De aanvraag veranderde meerdere keren in frequentie en groepsgrootte. Na overleg is online lesgeven toegestaan, maar fysieke lessen niet vanwege de woonbestemming en mogelijke overlast. De bewoner reageerde boos en diende klachten in. Ondanks aanpassingen aan de aanvraag blijft het besluit van de corporatie ongewijzigd, omdat bedrijfsmatige activiteiten in de bovenwoning overlast kunnen veroorzaken.

Tijdens de zitting zijn afspraken gemaakt tussen de klager en de corporatie die zijn vastgelegd in een afspraakbevestiging. De bewoner mag tweemaal per week anderhalf uur taallessen geven aan maximaal twee leerlingen, met schriftelijke toestemming van de verhuurder. Hij dient overlast te voorkomen en de woonbestemming te respecteren. Partijen leggen de afspraken vervolgens schriftelijk vast, waarna de Klachtencommissie de zaak sluit.

05/2024 Renovatie badkamer

De badkamer in de woning van de klager is volgens de hem in zo'n slechte staat dat er schimmelvorming is ontstaan en de elektriciteit regelmatig uitvalt tijdens het douchen. Deze problemen zouden al langer bij de verhuurder bekend zijn. Volgens klager is er niets aan gedaan. De huurder klaagt over de communicatie en de houding van de woningcorporatie en het tijdsverloop.

De corporatie geeft aan adequaat te hebben gereageerd op storingsmeldingen. Na een inspectie is besloten tot renovatie van de badkamer. Er is sprake van schimmelvorming en versleten tegels. Tijdens de inspectie was geen sprake van lekkage of een gevaarlijke situatie. Er is geen planning afgegeven voor de renovatie. Door een wisseling van aannemer is het tijdspad van renovatie langer geworden.

De commissie stelt vast dat de corporatie geen deugdelijke verklaring voor de lange duur heeft gegeven. De wisseling van aannemers heeft ongetwijfeld een rol gespeeld, maar kan niet rechtvaardigen dat er in de woning een onveilige situatie bestaat. De klacht wordt gegrond verklaard en de commissie adviseert de corporatie om de communicatie over werkzaamheden anders in te richten.

De commissie adviseert de corporatie om in overleg met de huurder tot een financiële compensatie te komen.

12/2024 Renovatie badkamer

Een bewoonster klaagde over haar 34 jaar oude badkamer vanwege verschillende gebreken, zoals schimmelvorming, verstoppingen en loslatend stucwerk. Hoewel de corporatie toezegde het stucwerk te herstellen, vond klager dit onvoldoende en eiste vervanging van de badkamer. De bewoonster voelde zich niet serieus genomen en miste duidelijk beleid van de corporatie.

De commissie stelde vast dat ouderdom alleen geen aanleiding vormt om een badkamer te vervangen. Het gaat om de technische staat en eventuele gebreken. De schimmelvorming en verstoppingen in deze badkamer bleken niet het gevolg van technische problemen, lekkage of vocht van buitenaf. Het voorkomen en verhelpen hiervan behoort volgens de commissie tot de verantwoordelijkheid van de huurder zelf.

De commissie oordeelde bovendien dat de corporatie adequaat en snel heeft gereageerd door ter plaatse inspecties uit te voeren en technische oorzaken uit te sluiten. Gezien deze omstandigheden kan niet van de corporatie verwacht worden dat zij de badkamer geheel of gedeeltelijk vervangt. De corporatie heeft gedaan wat redelijkerwijs van haar als verhuurder verwacht mag worden. De klacht werd daarom ongegrond verklaard.

Bijlagen

Bijlage 1: Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie	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.
Huurdersorganisatie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid 1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Bewonerscommissie	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. <u>Optioneel:</u> • 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 geschillenbeslechting 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.

Bijlage 2: Overzicht behandelde klachten 2024

Het overzicht van de behandelde klachten is hieronder weergegeven. Bij elke klacht is een korte beschrijving en het bijbehorende advies opgenomen.

Corporatie	Onderwerp	Adviezen
Portaal	Warmteoverlast	Gegronnd
Portaal	Vochtoverlast + liftvervanging	Intern opgelost bij corporatie. Klager is akkoord gegaan met voorstel corporatie, waardoor een hoorzitting niet meer nodig is
Portaal	Oplevering van de woning	Gegronnd
Portaal	Regelmatig geen warm water + communicatie	Gegronnd
Portaal	Derving woongenot + buurt intimidatie + communicatie	Ongegrond
Portaal	Warmteoverlast + communicatie	Ongegrond
Vivare	Langdurige lekkages in badkamer	Gegronnd
Vivare	Keukenrenovatie	Intern opgelost bij corporatie (de klacht is opgelost door de corporatie, waardoor een hoorzitting niet meer nodig is).
Vivare	Alternatieve woonruimte vanwege renovatie badkamer en toilet + langdurige burenoverlast (andere woning) + herstellen van beschadiging van tegels op toilet door asbestinspectie	Ongegrond
Vivare	Geluidsoverlast van burens + overlast trillingen (gezondheidsproblemen) + andere woning + bejegening	Afspraakbevestiging + Advies Ongegrond
Vivare	Voorwaarden zonnestroom systemen - communicatie	Intern opgelost bij corporatie (de klacht is opgelost door de corporatie, waardoor een hoorzitting niet meer nodig is).
Vivare	Klachten over onafgemaakte werkzaamheden na renovatie (in 2023 gestart) + kosten keukenvloer + communicatie	Gegronnd
Vivare	Onafgemaakte werkzaamheden na renovatie	Klacht in ingetrokken. (De klager gaat naar de huurcommissie)
Vivare	Kapotte deurdrangers en verlichting + schoonmaakkwaliteit + hogere servicekosten voor nieuw 'tagsysteem' + communicatie	Deels gegronnd
Vivare	Meerdere gebreken in woning worden niet opgelost + vervanging van badkamer wordt afgewezen + communicatie	Intern opgelost bij corporatie. (De klachten zijn opgelost, waardoor de klager de hoorzitting niet meer nodig vindt en de klachten intrekt).
Vivare	Klachten na energiebesparende renovatie worden niet opgelost + communicatie	Ongegrond
Vivare	Bejegening omtrent overlast met buurman	Afspraakbevestiging
Vivare	Klager is het oneens met eens met geboden compensatie derving woongenot (gasverbruik) + bejegening	Ongegrond
Vivare	Verzoek om badkamer te vervangen wordt door de corporatie afgewezen + Geen inzage in informatie over termijnen grootonderhoud	Ongegrond
Vivare	Na renovatie heeft de huurder klachten over verstopping en wateroverlast	Intern opgelost bij de corporatie. (De klager en corporatie hebben afspraken gemaakt waardoor de

		klachten zijn opgelost en een hoorzitting niet meer nodig is).
Vivare	Ontevreden over renovatiewerkzaamheden en communicatie van onderaannemer	Klacht in ingetrokken. (De klager trekt de klachten in, omdat er veel tijd overheen is gegaan).
Vivare	Stankoverlast van bovenburen.	Ongegrond
Volkshuisvesting Arnhem	Langdurige lekkage in schuur wordt niet opgelost + terugwerkende kracht huurkorting en vergoeding van ontstane schade	Geground
Volkshuisvesting Arnhem	Geluidsoverlast + bejegening (discriminatie)	Afspraakbevestiging + Advies Ongegrond
Volkshuisvesting Arnhem	Bezwaar tegen tegemoetkoming voor verhuis- en herinrichtingskosten	Ongegrond
Volkshuisvesting Arnhem	Klachten over renovatie	Intern opgelost bij corporatie. (Schikking getroffen, waardoor een hoorzitting niet meer nodig is).
Volkshuisvesting Arnhem	Plant gemeenschappelijke hal + onenigheid tussen klager, buurvrouw en huismeester	Ongegrond
Volkshuisvesting Arnhem	Achterstallig onderhoud (kraan, wasbakafvoer en wc)	Afspraakbevestiging
Volkshuisvesting Arnhem	Verouderde badkamer + klachten zijn al een jaar bekend + communicatie	Deels ground
Volkshuisvesting Arnhem	Wateroverlast (spuwers) op het terras + verzoek om afwatering te veranderen is afgewezen	Ongegrond
Volkshuisvesting Arnhem	Waterschade door lekkage bovenburen + communicatie	Afspraakbevestiging
Volkshuisvesting Arnhem	Onopgeloste problemen na renovatieproject (afspraken zijn niet nagekomen, beschadigingen, lekkage en meerdere gebreken in woning)	Intern opgelost bij corporatie. (Klager en corporatie hebben afspraken gemaakt, waardoor de klachten zijn opgelost en een hoorzitting niet meer nodig is).
Volkshuisvesting Arnhem	Klager is het oneens met de beslissing van de corporatie over meettijd + communicatie	Afspraakbevestiging
Volkshuisvesting Arnhem	Ontevreden over renovatiewerkzaamheden van de badkamer en communicatie van onderaannemer	Intern opgelost bij corporatie. De klachten zijn opgelost door de corporatie, waardoor een hoorzitting niet mee nodig is).
Volkshuisvesting Arnhem	Verzoek om taalles vanuit huis te geven is afgewezen.	Afspraakbevestiging
Volkshuisvesting Arnhem	Vochtproblemen + lekkage van de bovenburen	Klacht in ingetrokken. (De klachten zijn opgelost en de klager wil de situatie graag achter zich laten).
Volkshuisvesting Arnhem	Eindafrekening/uitbetaling van het voorschot van de stookkosten + communicatie	Intern opgelost bij de corporatie. (Voor de hoorzitting is het bedrag uitbetaald en de klager vindt een hoorzitting daarom niet meer nodig).
Woonstichting Heteren	Ontevreden over energiezuinige nieuwbouwwoning + vloerverwarming + vochtproblematiek in badkamer + geluidsoverlast van burens + overlast van buurtbewoner i.v.m. bedreiging/geweld	Ongegrond
Woonstichting Valburg	Weigering positieve verhuurdersverklaring + compensatie schade aan woning tijdens renovatie	Ongegrond