

Jaarverslag

2025



Klachtencommissie

Woningcorporaties Arnhem e.o.

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Arnhem over het jaar 2025. Dit verslag biedt inzicht in de werkzaamheden, bevindingen en ontwikkelingen binnen het werkveld van de commissie gedurende het afgelopen jaar.

De huursector is permanent 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.

Dit zijn thema's die een directe impact hebben op het dagelijks wooncomfort van de bewoners. De commissie hecht daarom veel waarde aan een zorgvuldige en onafhankelijke beoordeling, zodat iedere melder kan rekenen op een eerlijke behandeling van zijn of haar klacht.

Sinds 2024 heeft de Klachtencommissie een nieuwe samenstelling. De leden en voorzitter dragen ieder vanuit een eigen achtergrond en expertise bij aan een evenwichtige en deskundige beoordeling. Dankzij de betrokkenheid en inzet van alle commissieleden kon ook in 2025 op vruchtbare wijze worden samengewerkt.

Daarbij is de commissie ook afhankelijk van de inzet van verhuurders en huurders. 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 vertrouwt erop dat dit verslag bijdraagt aan verdere transparantie en vertrouwen in haar werkwijze.

Mr. H.A. Dragstra

Voorzitter

INHOUD

VOORWOORD	2
INHOUD	3
1. DE KLACHTENCOMMISSIE	4
1.1 Doel.....	4
1.2 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
Communicatie tussen huurder en de corporatie	7
Mandaat corporatiemedewerker	7
Verweerschrift corporaties	7
Klachtencommissie heeft geen bezwaarmogelijkheid	8
2.3 Beschrijving behandelde klachten	8
Overzicht klachten naar onderwerp en jaar	9
Bijlagen.....	11
Bijlage 1: Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties.....	11
Bijlage 2: Overzicht behandelde klachten 2025	17
Bijlage 3: Rooster van aan- en aftreden.....	18

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 2025 waren de volgende personen lid van de Klachtencommissie:

De heer mr. H.A. Dragstra, voorzitter vanaf 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 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 juni 2025 ondersteund door ambtelijk secretaris, mevrouw drs. M.M.A.M. Wiebe. Secretary Solutions, vertegenwoordigd door Mevrouw H. Wijenberg heeft de functie van ambtelijk secretaris per 1 juni 2025 volledig 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 www.klachtencommissiearnhem.nl.

Klagers kunnen hun klacht digitaal via een formulier op de website indienen of per post. Daarna wordt bepaald of de commissie de klacht op basis van het reglement inhoudelijk in behandeling kan nemen.

Als een klacht niet in behandeling kan worden genomen, 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 in behandeling kan worden genomen, 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 directeur-bestuurder van de corporatie informeert de huurder op welke wijze hij/zij het advies overneemt. Als het advies niet wordt overgenomen dient dat schriftelijk en gemotiveerd aan klager en commissie te worden doorgegeven. 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 2025 ontving de Klachtencommissie 69 klachten. Van deze klachten zijn 18 klachten in behandeling genomen voor een hoorzitting door de commissie, 42 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. Zeven klachten zijn tijdens de behandeling ingetrokken door de klager. Twee klachten betroffen een melding.

Behalve de 18 ontvankelijke klachten die in 2025 werden ingediend waren er nog 11 klachten uit 2024 om af te handelen. Hiervan zijn 9 klachten tijdens een hoorzitting behandeld door de commissie. In totaal zijn er in 2025 dus 27 klachten in behandeling genomen door de commissie. In 2025 zijn 21 klachten tijdens een hoorzitting behandeld. Zes klachten worden in 2026 behandeld.

De commissie heeft in 4 zaken tijdens de hoorzitting bemiddeld tussen klager en de corporatie. Dit heeft geleid tot schriftelijke afspraken over de afhandeling van de klacht. In deze gevallen werd dus geen advies opgesteld voor de corporatie. Eén dossier is on hold gezet tijdens de hoorzitting. Het contact tussen beide partijen loopt tot op dit moment nog. Eén klacht werd na toelichting tijdens de hoorzitting als niet ontvankelijk beoordeeld.

In totaal heeft de commissie voor 15 klachten een advies opgesteld. Zes klachten werden (gedeeltelijk) gegrond verklaard en negen 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 adequaat is en niet soepel is verlopen. 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. Er wordt ook wel 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 is een permanente uitdaging voor iedere verhuurder, maar is ook de bepalende factor voor het terugdringen van een het aantal klachten.

Mandaat corporatiemedewerker

In een aantal zaken bleek de vertegenwoordiger van een corporatie inhoudelijk onvoldoende op de hoogte van de achtergrond en acties naar aanleiding van de klacht. Hier ligt zeker ruimte voor verbetering. Daarnaast adviseert de commissie dat de medewerkers die op de zitting verschijnen de bevoegdheid hebben om – uiteraard binnen een mandaat - acties toe te zeggen en afspraken te maken.

Verweerschrift corporaties

Het door de corporatie aan te leveren verweerschrift is in een aantal gevallen niet tijdig, onjuist of onvolledig. Dat beperkt de mogelijkheden voor de commissie om vooraf een helder beeld te krijgen. Het is in het belang van beide partijen dat de commissie op de zitting snel tot de kern kan komen. Zo blijft er meer tijd over om ook de mogelijkheden van een vergelijk te onderzoeken.

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.

Klachtencommissie heeft geen bezwaarmogelijkheid

Na het uitbrengen van het advies van de Klachtencommissie bestaat er geen bezwaarmogelijkheid. 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 stelt vast dat in de praktijk een klager bij ontevredenheid over het advies of de uitvoering toch nog regelmatig contact zoekt met de Klachtencommissie. Door aan het einde van de hoorzitting bij het sluiten van het dossier te benadrukken dat verdere bemoeienis van de Klachtencommissie niet mogelijk is, wordt zoveel als mogelijk duidelijkheid gegeven.

2.3 Beschrijving behandelde klachten

Het totaal aantal klachten is verminderd ten opzichte van voorgaande jaren. In 2024 werden 27 klachten tijdens een hoorzitting behandeld. De verhouding gegrond/ongegrond is gelijk gebleven.

Overzicht klachten naar onderwerp en jaar

Hieronder volgt een beschrijving van enkele klachten die in 2025 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.

2025 – Casus 1

De commissie ontving een klacht over de communicatie rondom en de afhandeling van een regeling voor huurcompensatie bij de verhuizing naar een nieuwe woning. De klager gaf aan dat volgens hem niet duidelijk was uitgelegd hoe de compensatie berekend werd en dat de uiteindelijke vergoeding niet overeenkwam met zijn verwachting. Hij vond de gang van zaken misleidend en vroeg om een aanvullende financiële compensatie.

Het advies van de commissie

De commissie stelde vast dat de compensatieregeling correct was toegepast zoals beschreven in het geldende sociaal plan. Dat de klager hiervan een andere verwachting had, kon de corporatie niet worden verweten. Wel erkende de corporatie dat de interne afhandeling vertraagd was en bood hiervoor excuses aan.

De commissie concludeerde dat er geen sprake was van misleiding of onrechtmatigheid en verklaarde de klacht ongegrond.

2025- Casus 2

Een huurder meldde langdurige vocht- en schimmeloverlast in de badkamer en op de bovenverdieping. Zij stelde dat de enige duurzame oplossing het verplaatsen van de badkamer zou zijn, zodat deze beter te ventileren is.

Het advies van de commissie

De commissie stelde vast dat er sprake was van serieuze vocht- en schimmelvorming, gebaseerd op foto's en eerdere meldingen van de huurder. De overlast bestond al jarenlang en eerdere ingrepen hadden het probleem niet verholpen. De commissie oordeelde bovendien dat de woningcorporatie in vergelijkbare woningen in dezelfde straat wél de badkamer had verplaatst, wat wees op ongelijk handelen in gelijke gevallen. De commissie achtte de klacht daarom gegrond en adviseerde de woningcorporatie om de badkamer te verplaatsen, mede gezien de gezondheidsrisico's voor de bewoners.

2025 – Casus 3

Een huurder diende een klacht in over de slechte staat van haar woning. Zij ervoer al langere tijd problemen met slecht sluitende deuren, scheuren en kieren in wanden, koude vloeren en terugkerende vochtproblemen. De huurder gaf aan dat deze gebreken invloed hadden op het wooncomfort en de gezondheid.

Het advies van de commissie

De commissie stelde vast dat de aangedragen gebreken van beperkte aard zijn en passen bij de ouderdom van de woning. De woningcorporatie had bovendien laten zien dat eerdere vochtproblemen in de kelder inmiddels waren opgelost en dat zij bereid was meldingen over gebreken op te pakken. De ernst van de overige punten – zoals scheuren, tocht en plinten die loslaten – was volgens de commissie onvoldoende onderbouwd.

Aangezien de corporatie afdoende maatregelen had genomen en verdere gebreken niet ernstig waren, verklaarde de commissie de klacht ongegrond.

2025 – Casus 4

Een huurder diende een klacht in die verband hield met de afhandeling van opbrengsten uit zonnepanelen en onduidelijkheid over de toepassing van de salderingsregeling. De huurder stelde inkomsten te missen sinds de installatie van de zonnepanelen en vroeg de corporatie om duidelijkheid en financiële compensatie.

Tijdens het overleg hebben partijen afspraken gemaakt waarmee de klacht volledig kon worden opgelost. De corporatie was uit coulance bereid om de huurder te ondersteunen bij het indienen van een claim bij de energieleverancier voor de gemiste opbrengsten.

Daarnaast spraken partijen af te werken met vaste contactpersonen en zorg te dragen voor goede onderlinge bereikbaarheid. Met deze afspraken beschouwde de huurder de klacht als afgedaan.

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.
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 vol³/₄doen 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, huurders³/₄organisaties 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 ter³/₄mijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachten³/₄commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vast³/₄gesteld 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 tevoren 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 onverwijd 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 2025

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

Woningcorporatie	Klacht over	Advies	Overgenomen
Baston Wonen	Renovatie	Gegronnd	Ja
Vivare	Schimmel en slechte staat woning	Gegronnd	Ja
Baston Wonen	Diverse klachten woning	Gegronnd	Ja
Portaal	Luchttoevoer woning	Ongegrond	Ja
Portaal	Geluidsoverlast burelen	Ongegrond	Ja
Portaal	Inschrijffaren	Afspraakbevestiging	n.v.t.
Portaal	Burenoverlast	Afspraakbevestiging	n.v.t.
Valburg	Stalling driewielfiets	Ongegrond	Ja
VHVA	Lekkage	Afspraakbevestiging	n.v.t.
VHVA	Sociaal plan	Ongegrond	Ja
VHVA	Ontzegging woning	Afspraakbevestiging	n.v.t.
VHVA	Fiets en communicatie	Ongegrond	Ja
VHVA	Badkamerrenovatie	Niet ontvankelijk tijdens HZ	n.v.t.
Vivare	Badkamer en schimmel	Gegronnd	Nee
Vivare	Isolatie	Ongegrond	Ja
Vivare	Stadsverwarming	Gegronnd	Ja
Vivare	Staat badkamer	Ongegrond	Ja
Vivare	Geluidsoverlast	Ongegrond	Ja
Vivare	Schimmel en slechte staat woning	Ongegrond	Ja
Vivare	Overlast buurvrouw	deels gegronnd / deels ongegrond	Ja
Vivare	Burenoverlast en smerige woning	On Hold	n.v.t.

Bijlage 3: Rooster van aan- en aftreden

Leden worden benoemd voor een maximale periode van drie termijnen per lid.

Naam	Functie	1 ^e termijn	Hernoembaar per
Henk Dragstra	Voorzitter	1-4-2024	1-4-2028
Ineke van Dalen	Lid	1-4-2023	1-4-2027
André Morsink	Lid	1-4-2023	1-4-2027
Carin Weenink	Lid	1-4-2024	1-4-2028
Marcel Kerkhofs	Lid	1-4-2024	1-4-2028