



## ▶ Jaarverslag 2023

024 - 3512116  
[www.kcwregionijmegen.nl](http://www.kcwregionijmegen.nl)  
[info@kcwregionijmegen.nl](mailto:info@kcwregionijmegen.nl)



## ▶ Inhoudsopgave

1.	▶ Voorwoord .....	2
2.	▶ De Klachtencommissie .....	3
	2.1 ▶ Doel .....	3
	2.2 ▶ Samenstelling .....	3
	2.3 ▶ Werkwijze .....	4
3.	▶ Behandelde klachten.....	5
	3.1 ▶ Beschrijving klachten.....	7
4.	▶ Financieel .....	18

Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

Bijlage 2: Reglement Klachtencommissie

## 1. ► Voorwoord

In 2023 waren er weinig bijzonderheden. De Commissie bestaat uit ervaren leden met competenties die elkaar aanvullen. Dat maakt de samenwerking prettig en effectief.

Wel merkt de Commissie dat er af en toe twijfels lijken te bestaan over de onafhankelijkheid van de Commissie. Waar de ene huurder ervan uitgaat dat de Commissie een uitvloeisel is van de corporatie en dus wel op de hand van de corporatie zal zijn, denkt de andere huurder dat de Commissie aan belangenbehartiging voor huurders doet.

Beide is niet waar. De Commissie is weliswaar opgericht door de gezamenlijke corporaties in Nijmegen en omstreken, maar is onafhankelijk. Dat wordt geborgd door het reglement van de Commissie. En dat reglement is weer verplicht voorgeschreven door de minister van Volkshuisvesting. De leden van de Commissie hebben dus geen enkele binding met één van de aangesloten corporaties en de Commissie hoeft geen verantwoording af te leggen aan de corporaties over de adviezen die zij verstrekt. Zelfs de ambtelijk secretaris, die de Commissie ondersteunt, is niet in dienst bij één van de aangesloten corporaties.

Hoewel de Commissie een laagdrempelige klachtmogelijkheid voor klagers biedt als zij er met de corporatie niet meer uitkomen, is het ook niet zo dat de Commissie aan belangenbehartiging voor huurders doet. Voor belangenbehartiging kunnen huurders aankloppen bij instanties als de Woonbond of het Juridisch loket van de gemeente. De Commissie beoordeelt of een klacht over een van de aangesloten corporaties gegrond is en als dat zo is, dan geeft de Commissie een advies aan de corporatie hoe de corporatie de klacht het beste kan afwickelen.

Hoewel de Commissie dus niet aan belangenbehartiging doet, is het werk van de Commissie wel degelijk in het belang van huurders. Immers, het doel van corporaties is in principe om bewoners en woningzoekenden zo goed mogelijk van dienst te zijn met goede en betaalbare woningen. De Commissie probeert met haar adviezen bij te dragen aan de kwaliteit van die dienstverlening.

Ook het ongegrond verklaren van sommige klachten kan bijdragen aan de dienstverlening van corporaties. In sommige gevallen stellen bewoners of woningzoekenden onredelijke eisen aan corporaties. Dat kan soms heel ver gaan en corporaties onevenredig belasten. De tijd en middelen die corporaties aan zulke klachten moeten besteden kan niet besteed worden aan andere huurders. In zo'n geval kan een ongegrondverklaring – uiteraard na een zorgvuldige procedure bij de Commissie - ervoor zorgen dat corporaties zich weer kunnen richten op hun eigenlijke taken.

De Commissie kijkt tevreden terug op een productief en constructief jaar en heeft zich voorgenomen het komende jaar verder te professionaliseren door trainingen te volgen op het gebied van de volkshuisvesting.

Mr. M.H.E. Janssen



Voorzitter

## 2. ▶ De Klachtencommissie

De Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o. behandelt klachten over de volgende woningcorporaties:

- ▶ Oosterpoort
- ▶ Portaal, vestiging Nijmegen
- ▶ SSH&
- ▶ Talis
- ▶ Waardwonen
- ▶ Woonstichting Gendt
- ▶ Woonwaarts

### 2.1 ▶ Doel

Het doel van de Commissie is om huurders, ex-huurders en woningzoekenden een laagdrempelige mogelijkheid te geven bezwaar te maken wanneer zij vinden dat hun klacht door de woningcorporatie niet goed wordt afgehandeld. De Commissie streeft ernaar klachten snel maar zorgvuldig af te handelen. Voorwaarden daarvoor zijn een goede bereikbaarheid en heldere procedures.

Het herstel van het vertrouwen tussen corporatie en huurder staat centraal. Als het kan probeert de Commissie door bemiddeling partijen dichter bij elkaar te krijgen.

Waar mogelijk probeert de Commissie verbeterpunten aan te leveren, die de corporaties kunnen gebruiken om hun dienstverlening te verbeteren.

### 2.2 ▶ Samenstelling

In 2023 was de samenstelling van de Commissie als volgt:

- ▶ Mevrouw mr. M.H.E. Janssen  
*onafhankelijk voorzitter*
- ▶ De heer ing. J. Hesselink  
*lid op voordracht van de woningcorporaties*
- ▶ Mevrouw E.J. Hol  
*lid op voordracht van bewonersorganisaties*
- ▶ De heer ing. A.A. van Valkengoed  
*lid op voordracht van de woningcorporaties*
- ▶ Mevrouw I. Blanken  
*lid op voordracht van bewonersorganisaties*

De Commissie heeft een ambtelijk secretaris: mevrouw drs. K.L.F. Malta.



## 2.3 ► Werkwijze

Klagers moeten hun klacht altijd eerst schriftelijk indienen bij de corporatie en de corporatie vervolgens zes weken de tijd geven om de klacht op te lossen. Is de klacht dan nog niet opgelost, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Commissie.

Het komt voor dat de Commissie op verzoek van een klager een klacht uitsluitend op basis van stukken van de klager en de corporatie behandelt, maar meestal wordt er een zitting ingepland. Tijdens de zitting kunnen zowel de klager als de corporatie hun visie op de klacht geven. Binnen drie weken na de zitting brengt de Commissie dan een schriftelijk advies uit aan de corporatie. In dat advies geeft de Commissie aan of zij de klacht wel of niet gegrond vindt. Als de Commissie de klacht gegrond vindt, geeft zij ook een advies over wat de corporatie zou moeten doen om de klacht alsnog op te lossen.

De desbetreffende woningcorporatie moet binnen een maand na het schriftelijk advies van de commissie schriftelijk laten weten of dat advies wordt opgevolgd.

Af en toe heeft de Commissie behoefte aan extra informatie. Ze kan dan een externe deskundige inschakelen of op huisbezoek gaan.

Het advies van de Commissie is niet bindend. Dat wil zeggen dat de corporatie het niet op hoeft te volgen, maar dan moet de corporatie daar wel goede redenen voor geven. Het komt maar heel weinig voor dat een corporatie het advies niet opvolgt. Als de klager het niet eens is met het advies of met de manier waarop de corporatie het advies uitvoert, dan kan hij naar de rechter of naar de Huurcommissie.

De Commissie wil deugdelijk juridisch advies geven, maar wil vooral tot een redelijke en rechtvaardige oplossing komen. Daarom probeert de Commissie tijdens een zitting regelmatig te bemiddelen tussen de klager en de corporatie.

De Commissie werkt op basis van een reglement. In dat reglement staat onder meer dat de Commissie geen klachten kan behandelen over de hoogte van de huur of servicekosten. Ook klachten over iets wat zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan behandelt de Commissie niet. Verder behandelt de Commissie geen klachten over zaken die bij de rechter of bij de Huurcommissie in behandeling zijn.

Er zijn voor de klager geen kosten verbonden aan een procedure bij de Klachtencommissie.

### 3. ► Behandelde klachten

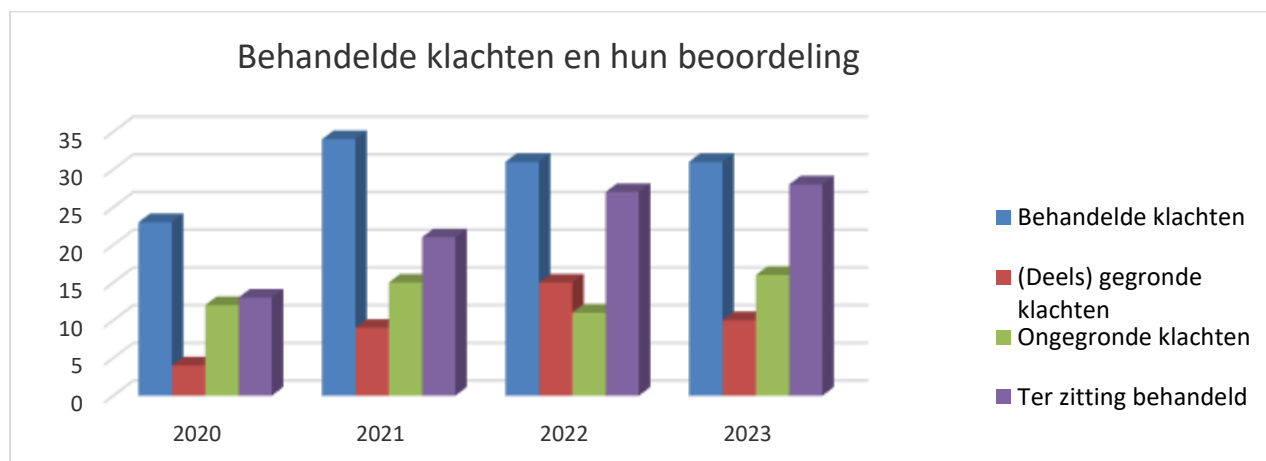
De Commissie kwam in 2023 twaalf keer bijeen voor een zitting.

Aan het begin van 2023 waren er nog 5 klachten uit 2022 die nog behandeld moesten worden. Daarnaast werden er in de loop van 2023 53 klachten ingediend. In totaal waren er in 2023 dus 58 te behandelen klachten. Van deze 58 klachten zijn er 19 die de Commissie niet behandeld heeft. Het ging om klachten die volgens artikel 6.1 niet ontvankelijk waren, meestal omdat ze nog niet formeel bij de corporatie waren ingediend of omdat de corporatie nog niet voldoende tijd had gekregen om de klacht via de interne procedure af te handelen. Acht klachten waren eind 2023 nog niet behandeld en zullen begin 2024 behandeld worden.

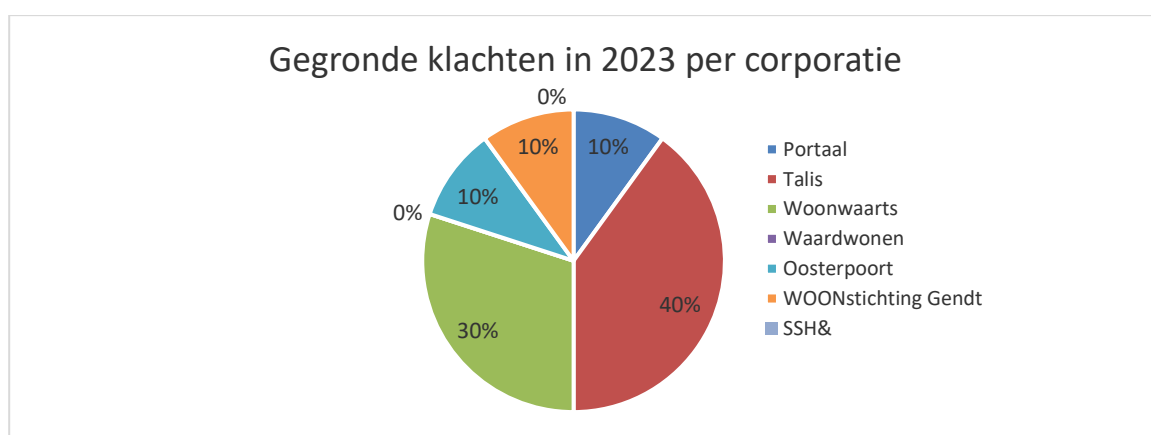
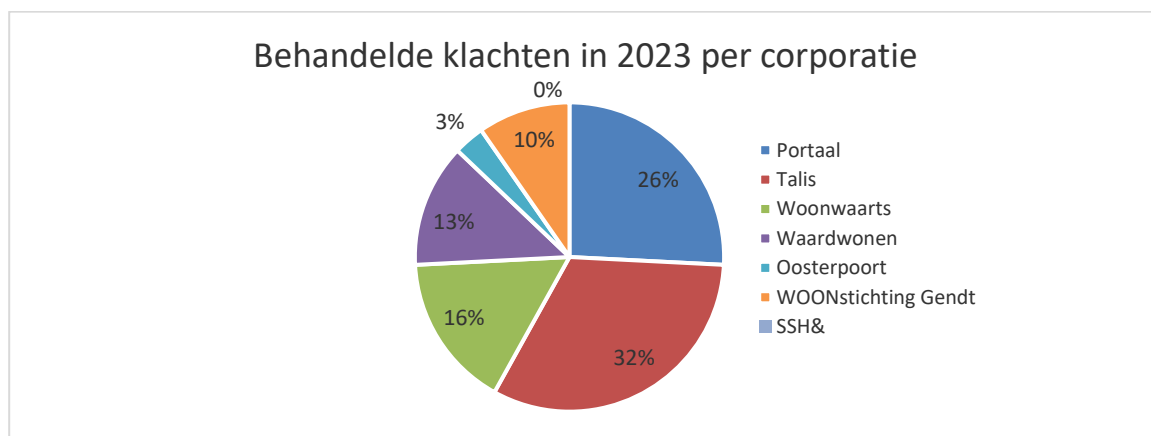
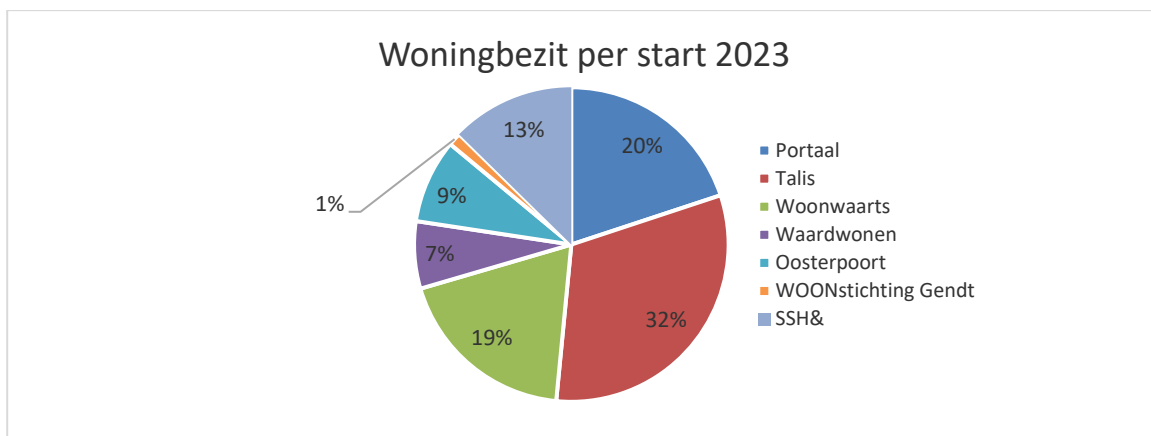
Van de 31 klachten die in 2023 overbleven om te behandelen werden er 28 tijdens een zitting behandeld. De Commissie bracht in 26 gevallen een advies uit. Over één klacht konden tijdens de zitting sluitende afspraken gemaakt worden. De Commissie hoefde voor die klacht dus geen advies uit te brengen. Een andere klacht bleek tijdens de zitting alsnog niet ontvankelijk voor behandeling. Ook over die klacht bracht de Commissie geen advies uit. Drie andere klachten werden nog voor de zittingsdatum door de corporatie volgens hun interne klachtenprocedure afgehandeld.

Er werden 10 klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 16 ongegrond. Alle adviezen die de Commissie in 2023 afgaf werden opgevolgd.

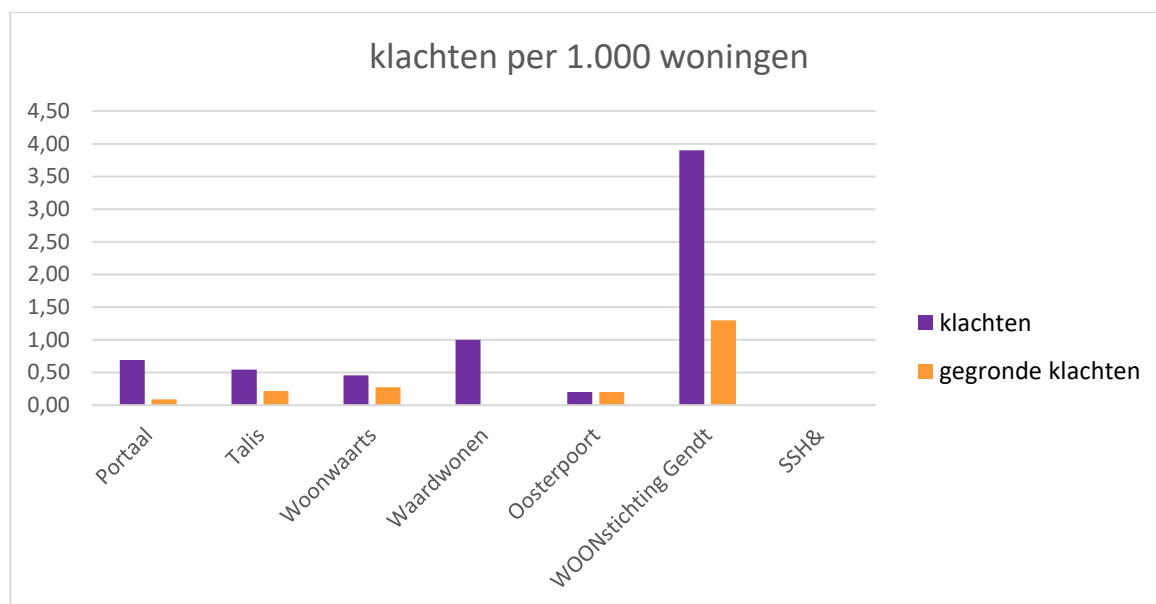
De bovengenoemde cijfers afgezet tegen de drie voorgaande jaren leveren het volgende beeld op:



De onderstaande grafieken geven schematisch de omvang van het woningbezit van de deelnemende corporaties, en de verdeling van het aantal klachten en het aantal gegronde klachten over de deelnemende corporaties weer.



In onderstaande tabel is het aantal klachten en gegronde klachten per 1000 woningen per corporatie weergegeven.



### 3.1 ▶ Beschrijving klachten

Hieronder volgt een beschrijving van de klachten die in 2023 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.

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

#### ▶ Klacht 22.09.827

Een vrouw dient een klacht in omdat zij vindt dat zij door de corporatie onder druk is gezet om een huuropzegging te tekenen. Daarnaast zou de corporatie haar op een zwarte lijst hebben geplaatst, waardoor zij geen andere woonruimte kan vinden. De corporatie schetst een ander verhaal. Mevrouw heeft inderdaad de keuze gekregen om ofwel zelf de huurovereenkomst op te zeggen ofwel dit via een gerechtelijke procedure te laten gebeuren, maar hierbij is verder geen druk uitgeoefend. De omstandigheden daarbij waren dat er in de woning van de vrouw een hennepkwekerij werd aangetroffen. De vrouw woonde zelf niet in de woning, maar tijdens de politie-inval werd wel een man aangetroffen die in de vrijwel ongemeubileerde woning bivakkeerde. Volgens de vrouw hielp deze man haar de woning op te knappen. De Commissie is van mening dat de feiten en omstandigheden de lezing van mevrouw ongeloofwaardig maken en verklaart haar klacht ongegrond. Ten aanzien van de ‘zwarte lijst’ verklaarde de corporatie nog dat deze niet bestaat, maar dat het wel zo is dat de corporatie geen positieve huurdersverklaring aan mevrouw heeft afgegeven. Daardoor kan zij de eerstkomende drie jaar inderdaad niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning.

#### ▶ Klacht 22.11.833

De bewoners van een appartement op de bovenste verdieping van een complex ervaren al jaren tocht in hun appartement. De corporatie heeft al van alles ondernomen, maar de tochtklachten blijven. De corporatie weet



niet wat ze nog meer zou kunnen doen en de bewoners willen geen genoeg nemen met het feit dat het naar hun idee blijft tochten in de woning. Tijdens de zitting komen beide partijen tot een afspraak. De bewoners hebben gehoord van een complex in Doetinchem waar vergelijkbare klachten zijn opgelost met de inzet van infraroodpanelen. Afgesproken wordt dat de bewoners samen met de corporatie een onafhankelijke deskundige op dit gebied zullen zoeken die hen kan adviseren over deze kwestie. Beide partijen zullen vervolgens het advies van die deskundige opvolgen.

▶ Klacht 22.09.827

Een vrouw meent dat zij aanspraak kan maken op de huurwoning van haar overleden oma. Zij heeft een bijzondere band met deze woning, maar de corporatie ziet geen reden om deze woning buiten het reguliere systeem om aan de vrouw te verhuren. De vrouw vindt dat de corporatie er te lang over heeft gedaan om haar dit antwoord te geven en haar op die manier aan het lijntje gehouden heeft. De Commissie ziet in het dossier dat de corporatie van begin af aan heeft aangegeven dat de vrouw de woning niet kon huren, maar dat de vrouw steeds opnieuw andere medewerkers bleef aanschrijven en bellen. Omdat de corporatie begreep dat de situatie gevoelig lag, is zij steeds opnieuw met de vrouw in gesprek gegaan om haar standpunt te verduidelijken. Daarbij is wel consequent gecommuniceerd dat de vrouw de woning niet kon huren. Dat de vrouw dit niet heeft willen horen, is de corporatie niet te verwijten. De klacht wordt ongegrond verklaard.

▶ Klacht 22.12.835

Een bewoonster maakt zich zorgen over de muur die de grens vormt tussen haar tuin en twee achterburen. De muur was slecht en leek op omvallen te staan. Het deel dat grensde aan de achtertuin van de ene buren, is zo'n twee jaar geleden al vervangen. Daarbij werd ook de fundering vervangen. Het andere deel is onlangs vervangen. Daarbij is de fundering niet vervangen en nu is de bewoonster bang dat die muur binnenkort om zal vallen. De corporatie gaat af op het oordeel van de aannemer, die aangegeven heeft dat het niet nodig was de fundering te vervangen. Tijdens de zitting maken de bewoonster en de corporatie de volgende afspraak. Als de bewoonster blijft twifelen aan de deugdelijkheid van de muur, dan kan zij zelf een onafhankelijk deskundige inschakelen. Als die oordeelt dat de muur inderdaad niet deugdelijk is en binnen 1-2 jaar zou kunnen omvallen, dan zal de corporatie de kosten voor het onderzoek op zich nemen en de muur opnieuw opbouwen.

De bewoonster heeft nog een andere klacht. Hoewel zij er nooit een overeenkomst voor heeft getekend en ook nooit een rekening heeft ontvangen, is zij bang dat de gasmeter voor het gezamenlijke portiek op haar naam staat, omdat de meteropnemer altijd bij haar aanbelt. Zij is bang dat zij vroeg of laat verantwoordelijk wordt gesteld voor de gaskosten van het gezamenlijke portiek. Die angst komt voort uit het feit dat er in 2021 inderdaad iets verkeerd bleek te zijn met de tenaamstelling van de gasmeter. Dit is toen echter door de corporatie rechtgezet. De Commissie verklaart deze klacht ongegrond. Immers uit niets blijkt dat de gasmeter op naam van de bewoonster staat. De Commissie kan waarderen dat de medewerkster van de corporatie voor de zekerheid nog even bij het gasbedrijf navraag zal doen en de bewoonster daarna nog zal bevestigen dat de gasmeter echt niet op haar naam staat.

▶ Klacht 22.12.836

Een bewoonster is het er niet mee eens dat de buren een aanbouw hebben geplaatst die deels over de erfafscheiding tussen hun percelen loopt. Ze vindt dat de corporatie de buren had moeten dwingen de erfafscheiding te respecteren en hun aanbouw aan te passen. De bewoonster verdenkt de opzichter van de corporatie ervan de aannemer van de buren goed te kennen en op diens hand te zijn. Tijdens de zitting blijkt dat de aanbouw al langer bestaat en dat de bewoonster daar pas bezwaar tegen kreeg nadat er een burenruzie ontstaan was. De overschrijding van de erfgrans bestaat uit het feit dat een balk van de aanbouw rust op de schutting die net iets over de erfafscheiding op het perceel van de bewoonster staat. Echter, die balk is alleen maar vanuit het slaapkamerraam van de bewoonster te zien, want de bewoonster heeft vóór deze schutting een nieuwe schutting geplaatst, omdat

zij dit mooier vond. De Commissie verklaart de klacht van bewoonster ongegrond, aangezien mevrouw pas bezwaar maakte nadat de burenruzie ontstond en daarvoor kennelijk geen probleem had met de aanbouw. De Commissie weegt ook mee dat de aannemer van de burens aangeboden heeft diverse niet-verplichte werkzaamheden voor de bewoonster uit te voeren om de erfafscheiding aan de kant van de bewoonster mooier te maken. Mevrouw heeft hier echter geen gebruik van willen maken. Verder constateert de Commissie dat de vermeende partijdigheid van de opzichter op geen enkele manier is aangetoond.

▶ Klacht 23.01.738

Een vrouw dient een klacht in omdat zij meent dat de corporatie haar ten onrechte een woning heeft geweigerd. De vrouw wilde graag in aanmerking komen voor deze woning omdat zij in haar huidige woning in Arnhem overlast ervaart. Bovendien heeft zij gezondheidsproblemen, die door haar huidige woonsituatie verergeren. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie de woning destijds niet aan de vrouw heeft toegekend, omdat de vrouw tussentijds een keer verhuisd is en daarna haar inschrijving bij Entree niet aangepast heeft, zoals de nieuwe huisvestingsverordening vereist. Daardoor klopt haar meettijd niet. Bovendien wordt duidelijk dat dit al in 2019 is gebeurd. Volgens het reglement is dat te lang geleden om de klacht nog te behandelen. Op verzoek van de vrouw en met instemming van de corporatie meldt de Commissie dat de klacht ongegrond zou zijn verklaard als hij wel ontvankelijk voor behandeling was geweest. Immers het was de verantwoordelijkheid van de vrouw om haar inschrijving bij Entree up to date te houden. Indien de vrouw meent dat zij op grond van de overlast of haar gezondheid in aanmerking zou moeten komen voor een andere woning, dan kan zij ofwel een klacht indienen bij de corporatie waar zij nu huurt ofwel via de WMO proberen een urgentie te verkrijgen.

▶ Klacht 23.01.838

Een bewoner dient een klacht in over de wijze waarop de corporatie na een grootscheepse renovatie met bewoners communiceert over het nieuwe verwarmingssysteem. Volgens de bewoner communiceert de corporatie onverschillig en ondeskundig en worden bewoners door informatie die inhoudelijk niet klopt op het verkeerde been gezet. De corporatie geeft aan dat geprobeerd wordt op eenvoudige en voor iedereen begrijpelijke wijze te communiceren over het nieuwe systeem, omdat deze informatie voor alle bewoners te begrijpen moet zijn en niet alleen voor de klager die een bovengemiddelde technische kennis bezit. De corporatie geeft toe dat er in het verleden wel eens foute informatie is verstrekt, niet willens en wetens, maar omdat het voor de corporatie ook een nieuw systeem is waar zij ervaring mee op moet doen. Deze fout is vervolgens rechtgezet. Verder heeft de corporatie, mede naar aanleiding van vragen van de klager, nader onderzoek laten uitvoeren door een onderzoeksbureau dat in samenspraak met de bewoners gekozen is. De resultaten daarvan zijn inmiddels ontvangen en zullen – nadat ze intern binnen de corporatie besproken zijn – met de bewoners gedeeld worden. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Uit de door de corporatie overlegde correspondentie en nieuwsbrieven blijkt dat de corporatie helder communiceert en eventuele fouten rechtzet. Bovendien is er een onafhankelijk onderzoeksbureau ingezet naar aanleiding van vragen van de bewoners.

Na ontvangst van het advies dient iemand die klager had meegenomen ter zitting om hem bij te staan een klacht in bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties omdat hij het niet eens is met de wijze waarop de klacht door de Commissie behandeld is. Deze klacht wordt ongegrond verklaard.

▶ Klacht 23.02.838

Een bewoonster dient een klacht in omdat zij ziet dat andere bewoners van de corporatie zonnepanelen krijgen en zij niet. Dat vindt zij niet eerlijk. Tijdens de zitting legt een medewerker van de corporatie het beleid ten aanzien van duurzaamheid uit. De corporatie streeft ernaar dat alle woningen in haar bezit minimaal een label C hebben en dat de gemiddelde woning een B-label heeft. De duurzaamheidsmaatregelen, waaronder het leggen van zonnepanelen concentreren zich dus op complexen die een C-label of lager hebben. De klager woont in een A-label woning. Weliswaar is onlangs in haar nabije omgeving een complex dat al een A-label had, voorzien van

zonnepanelen, maar dit gebeurde met een speciale subsidie vanuit de gemeente die specifiek voor dat complex bedoeld was. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Immers de corporatie blijkt een duidelijk beleid te hebben ten aanzien van duurzaamheidsmaatregelen en dat ook consistent uit te voeren.

▶ Klacht 23.02.840

Een bewoner die al jarenlang lijdt aan psychische problemen en slapeloosheid neemt het de corporatie zeer kwalijk dat zij hem een woning hebben toegewezen waarvan bekend was dat de buurvrouw ernstige overlast veroorzaakte. De bewoner stelt dat dit hem niet is verteld, terwijl hij er juist vanwege zijn persoonlijke situatie nadrukkelijk naar gevraagd had voordat hij de woning accepteerde. Nadat hij de woning betrokken had, bleek de overlast. Die was zo ernstig dat de desbetreffende buurvrouw inmiddels uit haar woning gezet is. De klager stelt dat hij maandenlang niet in de woning heeft kunnen verblijven vanwege de overlast en wil dat de corporatie hem hiervoor compenseert. De Commissie verklaart de klacht van de bewoner gegrond: de corporatie had hem inderdaad van tevoren moeten waarschuwen voor de overlast, al helemaal omdat hij er nog nadrukkelijk naar gevraagd had. Maar een compensatie is volgens de Commissie niet aan de orde. Immers, de bewoner heeft de corporatie nooit formeel in gebreke gesteld en hij heeft de corporatie ook nooit verteld dat hij niet in zijn woning verbleef vanwege de overlast. Daarnaast heeft hij zijn schade onvoldoende onderbouwd en gespecificeerd.

▶ Klacht 23.02.841

Een bewoner dient een klacht in bij de Commissie omdat hij last heeft van een ‘knallend dak’. Het dak maakt nu en dan harde knallende geluiden. De corporatie heeft tot drie keer toe zaagsneden laten aanbrengen in de balken van het dak in de hoop daarmee de spanning van de kap te halen en het knallen te verminderen, maar dit heeft niet geholpen. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie de zaagsneden heeft laten aanbrengen naar aanleiding van de resultaten van een geluidsmeting, maar dat die geluidsmeting niet is herhaald na afronding van de werkzaamheden, zodat niet duidelijk is in hoeverre de geluidsoverlast nog bestaat. De Commissie vindt dat dit wel had moeten gebeuren en verklaart de klacht daarom gegrond. De Commissie adviseert de corporatie een geluidsmeting te laten uitvoeren en - als daaruit blijkt dat er nog steeds geluidsoverlast is - de oorzaak van de overlast te laten onderzoeken en zo mogelijk te verhelpen.

▶ Klacht 23.03.842

Een echtpaar vindt dat het te laat geïnformeerd is over het feit dat zij na renovatie van hun woning geen schoorsteen meer hebben en dus geen gebruik meer kunnen maken van hun houtkachel. Zij hebben daar dus niet op kunnen anticiperen en willen daarom een vergoeding voor de houtkachel die zij niet meer kunnen gebruiken en de voorraad hout die zij nog hebben. De Commissie verklaart hun klacht ongegrond. De corporatie heeft de renovatie al in augustus 2021 aangekondigd en in de brochure die in mei 2022 is verspreid valt duidelijk te lezen dat de schoorsteen verwijderd zal worden. Dat de corporatie laat heeft gereageerd op een brief van het echtpaar van juli 2022 of het wellicht toch niet mogelijk was om een pijpje door het dak te laten voeren doet daar niets aan af. Het was immers op dat moment al langere tijd duidelijk dat de houtkachel na de renovatie niet langer gebruikt kon worden. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Een vergoeding is dan ook niet aan de orde.

▶ Klacht 23.03.844

Daags nadat er een reparatie aan zijn meterkast is uitgevoerd, raakt de computer van een bewoner beschadigd door een piekbelasting. De bewoner legt een verband tussen de piekbelasting en de reparatie en stelt de corporatie verantwoordelijk voor de schade. De corporatie wil de schade echter niet vergoeden, omdat het volgens de corporatie niet waarschijnlijk is dat de uitgevoerde reparatie voor een piekbelasting gezorgd heeft. De Commissie meent ook dat er geen onomstotelijk bewijs is dat het een met het ander te maken heeft en verklaart de klacht daarom ongegrond. De corporatie hoeft de schade aan de computer niet te vergoeden.

## ▶ Klacht 23.03.845

Een bewoner meent dat het drinkwater in zijn woning aangetast is door zuur afkomstig van de CV-ketel, omdat de corporatie in het verleden de wateraansluiting verkeerd gemonteerd zou hebben. Het zuur zou via een lek in de waterleiding hebben geleid tot een verkleuring van de siergrintvloer en de hond van de man zou zijn overleden door het drinken van het aangetaste water. Ter zitting laat de man een stuk pijp zien dat afkomstig is van de verkeerd aangesloten waterleiding. De corporatie geeft echter aan dat zij uitsluitend met gecertificeerde installateurs werkt en dat de pijp die de klager heeft meegebracht - gelet op de dikte en het materiaal - in elk geval geen waterleiding is. De corporatie heeft tot nu toe geen onderzoek uitgevoerd om het leidingwerk te inspecteren. Dat kon niet omdat de huurder zelf een nieuwe keuken heeft laten plaatsen en het leidingwerk achter die keuken zit. Verder merkt de corporatie op dat zij geen verkleuring heeft gezien aan de siergrintvloer, behalve dat de siergrintvloer die onder de keukenkastjes zit donkerder van kleur is, omdat daar geen inwerking is geweest van zonlicht. De corporatie is bereid alsnog nader onderzoek te doen naar het leidingwerk, maar de bewoner heeft daar geen behoefte aan. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

## ▶ Klacht 23.04.846

Nadat de corporatie bij een renovatie in 129 woningen een nieuw verwarmingssysteem heeft laten plaatsen leidt dat bij één bewoonster na drie jaar tot problemen. Er lekt condensvocht uit de radiatoren. Het laminaat is daardoor beschadigd en moet vervangen worden. De corporatie weigert de kosten daarvan te vergoeden. De bewoonster is ook niet tevreden over de toon van de communicatie. Voor die laatste klacht ziet de Commissie geen aanwijzingen, noch in het dossier, noch tijdens de zitting. Wel meent de Commissie dat het aannemelijk is dat er iets niet in orde is met het systeem dat bij de bewoonster geïnstalleerd is. Immers, zij is de enige van alle bewoners met dit systeem die deze problemen ondervindt. De Commissie verklaart dit deel van haar klacht gegrond en doet enkele technische aanbevelingen aan de corporatie. Daarnaast adviseert de Commissie de corporatie om met de bewoonster in overleg te gaan over een schadevergoeding voor het beschadigde laminaat.

## ▶ Klacht 23.04.847

De bewoonster van een ruime vrijesector woning dient een klacht in omdat een deel van haar woning vanwege klimaatproblemen niet te gebruiken is. Het betreft een extra ruimte die door de corporatie een atelier wordt genoemd. In de winter is de ruimte te koud en in de zomer te warm. Zij wil dat de corporatie technische maatregelen neemt waardoor de extra ruimte net zo goed te gebruiken is als de rest van de woning. Het probleem zit hem in de lichtstraat in de atelierruimte. Die zou vervangen of aangepast moeten worden. Dat is een kostbare zaak. De corporatie is niet bereid de ruimte die zij als atelier betitelt aan te passen. Voor de Commissie zit de crux in de vraag hoe de woning is aangeboden. Is de extra ruimte als 'atelier' aangeboden, dan hoeft hij aan minder eisen te voldoen dan als hij als reguliere woonruimte aangeboden is. Het is niet meer te achterhalen hoe de woning destijds precies geadverteerd is op Entree, maar in de huurovereenkomst wordt in elk geval geen enkel voorbehoud gemaakt ten aanzien van de zogenaamde atelierruimte. De Commissie concludeert dat de 'atelierruimte' daarom aan dezelfde eisen moet voldoen als de overige ruimten in de woning en adviseert de corporatie daar maatregelen voor te nemen. De klacht wordt gegrond verklaard.

## ▶ Klacht 23.04.848

Een bewoonster dient een klacht in over de gang van zaken tijdens een renovatie. De aannemer heeft destijds op zo'n manier schotten voor de ramen van de woning geplaatst, dat de ramen niet meer open konden, terwijl het één van de warmste weken van het jaar was. Aan de andere zijde van de woning werden ook schotten voor de ramen geplaatst en wel op zo'n manier dat bij een regenbui het water de woning binnenliep. Hoewel de bewoonster de aannemer daar direct op aansprak, nam hij pas na een week actie om de zaak te corrigeren. De bewoonster verwijt de corporatie slechte communicatie en eist excuses en een financiële compensatie. Tijdens de zitting erkent de corporatie dat er fout gehandeld is en biedt de corporatiemedewerkster nogmaals excuses hiervoor aan. Ook blijkt dat de bewoonster eerder al een compensatie van € 200,- aangeboden gekregen heeft. Zij heeft dat

bedrag geaccepteerd. De Commissie verklaart haar klacht over het niet tijdig actie nemen op de verkeerd geplaatste schotten gegrond, maar meent dat er geen verdere actie van de corporatie nodig is. De corporatie heeft al excuses aangeboden en een financiële compensatie gegeven. De bewoonster wil weliswaar een ruimere compensatie, maar komt daar tijdens de zitting voor het eerst mee en heeft de kosten voor de immateriële schade die zij claimt niet onderbouwd.

▶ Klacht 23.04.849

Een bewoonster heeft diverse klachten over de staat van onderhoud van haar woning. Zo is zij niet tevreden over de keuken. Deze is in 2012 geheel vervangen vanwege een lekkage. De bewoonster had de hoekkeuken, die uitgebreider is dan de standaardkeukens die de corporatie levert, overgenomen van de vorige bewoner. Omdat de lekkage niet door de bewoonster veroorzaakt was, heeft de corporatie er toen voor gekozen de keuken in zijn geheel en in de uitgebreide versie te vervangen. Inmiddels is de keuken volgens de bewoonster in zo'n slechte staat dat hij opnieuw vervangen moet worden. De corporatie is het daar niet mee eens. De keuken ziet er inderdaad niet meer mooi uit, maar dat komt door de wijze waarop hij gebruikt wordt. Het beleid van de corporatie is dat een keuken na 20 jaar vervangen wordt als hij technisch niet meer goed is. Aangezien de keuken technisch nog goed is, wordt hij pas op zijn vroegst in 2032 vervangen door de versie zoals de corporatie hem standaard plaatst. Gelet op het feit dat de huidige keuken pas 11 jaar oud is en de corporatie handelt volgens haar eigen beleid vindt de Commissie vervanging van de keuken niet aan de orde.

Een andere klacht van de bewoonster betreft de vensterbanken die zij van de vorige bewoner overgenomen heeft. Deze zijn verbreed en hangen over de radiatoren, waardoor de warmte van de radiatoren niet optimaal gebruikt wordt. De bewoonster wil dat de corporatie de vensterbanken inkort. De corporatie vindt dat de bewoonster dit zelf moet doen, omdat zij de vensterbanken heeft overgenomen van de vorige bewoner. De Commissie volgt deze zienswijze.

Verder is de bewoonster niet tevreden over de wijze waarop de raamboompjes op de kozijnen van de slaapkamer vervangen zijn. Doordat de nieuwe raamboompjes een andere maat hebben dekken zij het oude schilderwerk niet helemaal af. De bewoonster vindt dat de corporatie de kozijnen daarom moet schilderen. De Commissie constateert dat het gaat om binnenschilderwerk, dat voor rekening van de huurder komt.

Tenslotte meent de bewoonster dat de algemene staat van onderhoud van de woning niet voldoende zou zijn. Zo is er bij de dorpel van de voordeur sprake van houtrot. De bewoonster vindt dat het kozijn daarom vervangen moet worden. De corporatie is dit niet van plan. In september 2023 zal de woning volgens het reguliere onderhoudsschema geschilderd worden. Een eventuele zwakke plek in het houtwerk wordt in principe gerepareerd en leidt niet automatisch tot vervanging van het kozijn. De Commissie meent dat dit een adequate aanpak is en verklaart deze klacht, evenals de overige klachten van de bewoonster ongegrond.

▶ Klacht 23.04.850

Een bewoonster meent dat de corporatie een lekkage op het platte dak van haar appartement niet goed heeft afgehandeld. Zij vindt dat de alarmcentrale die zij gebeld heeft niet snel genoeg actie heeft genomen, de corporatie vervolgens de alarmcentrale daar niet snel op aangesproken heeft en dat de corporatie haar daarna niet snel genoeg heeft teruggebeld. Verder vindt zij dat de corporatie sowieso te kort geschoten is doordat zij de gemeente niet heeft aangesproken op bomen in de buurt van het appartement. Die bomen zouden naar haar mening gesnoeid moeten worden, zodat het bladafval niet leidt tot verstopping van de dakgoot en dus tot lekkages.

Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie zich in eerste instantie heeft gericht op het verhelpen van de lekkage en dat pas daarna, maar wel in dezelfde week nog, de alarmcentrale is aangesproken op het niet tijdig reageren. De alarmcentrale heeft vervolgens excuses aangeboden en een bos bloemen naar de bewoonster gestuurd. De



corporatie heeft toegezegd alle schade door de lekkage te zullen herstellen. Er blijft discussie bestaan over of de corporatiemedewerker de bewoonster wel of niet heeft teruggebeld, maar in elk geval is duidelijk dat hij haar een mail gestuurd heeft. Wat het aanspreken van de gemeente betreft: dit heeft de corporatie wél gedaan, ook al is dat feitelijk niet haar taak. De Commissie verklaart de klacht daarom ongegrond.

▶ Klacht 23.05.851

Al maandenlang heeft een gezin overlast van een lekkage van de bovenbuurman. Ze hebben fikse schade, de slaapkamer van de zoon van het gezin is vanwege de stank niet te gebruiken en de lekkage blijft maar doorgaan. Tijdens de zitting geeft de corporatie ruitertlijk toe dat er iets helemaal niet goed is gegaan. De lekkage is inmiddels gestopt, maar de bovenbuurman weigerde aanvankelijk zijn medewerking, waardoor het allemaal veel te lang geduurd heeft. De corporatie is naar eigen zeggen veel te coulant geweest naar de bovenbuurman en heeft onvoldoende gecommuniceerd naar de klagers. De corporatiemedewerker biedt zijn excuses aan en zegt toe dat hij de kwestie van nu af aan persoonlijk zal coördineren en dat de klagers hem als aanspreekpunt kunnen aanhouden. De Commissie neemt met instemming kennis van de opstelling van de corporatiemedewerker. De klacht wordt gegrond verklaard voor zover het de dienstverlening en de communicatie van de corporatie betreft. De klagers hebben over de derving van hun woongenot en de schade een zaak bij de Huurcommissie lopen. Over die aspecten doet de Commissie daarom geen uitspraak.

▶ Klacht 23.06.852

Een echtpaar heeft diverse klachten over hun elf jaar oude woning. Zo zou de keuken aan vervanging toe zijn, de badkamervloer vies en niet schoon te maken zijn en bleek er bouwafval in de tuin te liggen dat inmiddels door de klagers verwijderd is, maar waarvoor zij wel een vergoeding wensen te ontvangen. Tijdens de zitting geeft de corporatie aan dat de keuken pas 11 jaar oud is en minimaal 15-20 jaar mee zou moeten gaan. De wens om de keuken te vervangen blijkt voornamelijk voort te vloeien uit het verlangen van de bewoners om extra kastjes te plaatsen. Echter de oorspronkelijke kastjes die passen bij de huidige keuken zijn niet meer leverbaar. De badkamervloer blijkt al vanaf de oplevering van de woning elf jaar geleden een cementsluis te hebben en het puin in de tuin ligt er ook al vanaf de oplevering van de woning. De Commissie vindt de klacht over de keuken niet gegrond en over de twee andere klachten doet zij geen uitspraak. Immers die klachten zijn duidelijk meer dan een jaar geleden ontstaan en zijn op grond van het reglement daarom niet meer te behandelen door de Commissie. De corporatie biedt overigens wel aan om de aansluiting van het toilet in de badkamer te onderzoeken en zo nodig te repareren. Dit was al eerder door de corporatie aangeboden, maar de bewoners hadden dit destijds geweigerd.

▶ Klacht 23.06.853

Nadat de corporatie de defecte voordeurbel van een bewoner gerepareerd heeft eist deze dat hij een draadloze deurbel krijgt. Hoewel de bedrade deurbel zojuist gerepareerd is overhandigt de monteur de bewoner bij wijze van coulance toch ook nog een draadloze deurbel. De bewoner is niet tevreden want hij vindt dat de monteur de draadloze deurbel en het bijbehorende luidsprekerdeel in de woning moet installeren. De monteur weigert dit en daarover dient de bewoner een klacht in. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Ten eerste had de bewoner geen 'recht' op een draadloze deurbel, nu hij over een goed functionerende bedrade deurbel beschikte en ten tweede was het niet de taak van de monteur om de draadloze deurbel te installeren, voor zover er bij een draadloze deurbel al sprake zou zijn van 'installeren'. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

▶ Klacht 23.06.854

Een bewoonster is er boos over dat bij andere woningen in haar straat eerder zonnepanelen geplaatst zijn dan bij haar, terwijl zij ze juist eerder had aangevraagd. Zij vindt ook dat de corporatie niet goed antwoord geeft op haar vraag waarom dat zo is. Zij wil een compensatie ontvangen voor het feit dat zij later zonnepanelen heeft ontvangen dan haar buren en dus financieel voordeel van de zonnepanelen misgelopen is. Tijdens de zitting geeft de corporatie toe dat zij inderdaad beter had moeten uitleggen waarom de zonnepanelen bij deze bewoonster later

geplaatst zijn dan bij andere huizen in de straat. De reden blijkt te zijn dat de woning van klaagster nog niet is onderzocht op asbest, terwijl dat bij andere huizen in de straat in het verleden al wel gebeurd is. Zo lang niet is vastgesteld dat er geen asbest in de woning zit, mogen de zonnepanelen niet gelegd worden en door omstandigheden kon de asbestinventarisatie niet eerder plaatsvinden. De Commissie verklaart de klacht over de communicatie gegrond, maar vindt niet dat mevrouw een financiële compensatie zou moeten ontvangen. De panelen worden immers onverplicht en gratis gelegd door de corporatie. De bewoonster heeft daar voordeel van zonder dat zij er iets aan hoeft bij te dragen. Dat de zonnepanelen bij haar later zijn geplaatst dan bij haar burens vormt geen gebrek waarvoor een financiële compensatie op zijn plaats is.

► Klacht 23.06.855

Als na 20 jaar de keuken in hun woning vervangen wordt krijgen de bewoners te horen dat de nieuwe bovenkastjes minder hoog zullen zijn dan de kastjes in hun huidige keuken. Ze kunnen wel hogere kastjes krijgen, maar dan moeten ze een bedrag van € 133,10 bijbetalen. De bewoners zijn het hier niet mee eens en dienen een klacht in. Voordat de klacht tijdens een zitting behandeld kan worden komen de bewoners er alsnog samen met de corporatie uit. De corporatie besluit de extra kosten voor eigen rekening te nemen. De bewoners zijn hier tevreden mee en trekken hun klacht in.

► Klacht 23.07.856

Een echtpaar dient diverse klachten in over de corporatie waar zij huren. Zo vinden zij dat de corporatie onvoldoende maatregelen neemt tegen de overlast die zij ervaren van een buurman die zelf zijn koffiebonen brandt. Daarnaast zijn zij het niet eens met het besluit van de corporatie om een voorstel dat zij hebben gedaan om een verkeersspiegel te plaatsen op het pad achter hun woning niet te honoreren. Ten derde twijfelen zij aan het energielabel van hun woning en willen zij dat de corporatie bewijst dat het energielabel klopt.

De Commissie verklaart al hun klachten ongegrond. De buurman brandt slechts om de twee weken gedurende een half uur koffiebonen. Het branden van de koffiebonen brengt weliswaar een vervelende geur met zich mee, maar gezien de korte duur dat dit plaatsvindt en de geringe frequentie is de overlast niet dusdanig ernstig dat de corporatie hier strenge maatregelen tegen zou moeten nemen. Dat de corporatie een leefbaarheidspotje heeft van waaruit zij initiatieven van huurders bekostigt wil nog niet zeggen dat de corporatie verplicht is alle aanvragen te honoreren en er is geen reden om aan te nemen dat het energielabel niet klopt, nu de corporatie dit heeft laten vaststellen door een onafhankelijk en deskundig bureau dat handelt volgens vastgestelde normen. Gelet op de kenmerken van de woning gaat de Commissie ervan uit dat het energielabel klopt, maar als de bewoners daaraan twijfelen, dan kunnen zij op eigen kosten een bureau in de arm nemen om het energielabel te laten onderzoeken.

► Klacht 23.08.857

De bewoners van een bejaardenappartement hebben diverse klachten over hun woning en het complex waarin de woning gelegen is. Zo zijn zij het er niet mee eens dat de gezamenlijke toegangsdeur van het complex tot 's avonds laat geopend is, waardoor ongewenste bezoekers zich gemakkelijk toegang kunnen verschaffen tot het complex. Daarnaast vinden zij dat het toilet bij de overdracht van de woning niet netjes opgeleverd is. Het toilet blijkt ondanks poetsen en schrobben niet meer schoon te krijgen. De bewoners willen dat de corporatie het toilet vervangt. Verder is het door de wijze waarop de warm en koud waterleidingen zijn aangelegd lastig om snel koud water te tappen en worden de roosters van de mechanische ventilatie niet door de corporatie schoongemaakt. Ook zijn de bewoners niet tevreden over de witte geschilderde appartementen tegenover hun woning. Dit verblindt hen. Zij willen daarom graag zonwering. Vlak voordat de zitting plaatsvindt, ontvangt de Commissie bericht van de klagers. Hun klachten zijn in onderling overleg met de corporatie opgelost, De zitting wordt geannuleerd.

► Klacht 23.07.858

Een vrouw die aan straatvrees lijdt wil dat de corporatie het reguliere voordeurslot van haar woning vervangt door een elektronisch slot, zodat zij snel en gemakkelijk even naar buiten kan gaan en weer terug. Ook wil zij dat de corporatie wat doet aan de overlast die zij ervaart van de jonge meisjes die naast haar wonen in een vorm van begeleid wonen. De begeleiding schiet te kort, waardoor de overlast groot is. De bewoonster stelt dat zij door de overlast inkomensverlies heeft en wil hiervoor een financiële compensatie ontvangen.

Wat het slot betreft vindt de Commissie het sympathiek dat de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven hierin mee te willen denken. Tegelijkertijd is de Commissie van mening dat het vervangen van het slot door een elektronisch exemplaar voor verantwoordelijkheid van de bewoonster zelf komt, aangezien de corporatie de woning met een goed werkend regulier slot verhuurd heeft. Deze klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

De klacht over de overlast wordt wel gegrond verklaard. Tijdens de zitting blijkt namelijk dat de bewoonster niet de enige is die overlast ervaart van de buurmeisjes. Andere bewoners van het complex hebben hier ook over geklaagd. Bovendien blijkt dat de corporatie pas actie ondernomen heeft toen de klacht werd ingediend bij de Commissie, terwijl de overlast op dat moment al bijna een jaar voortduurde. De Commissie adviseert de corporatie ervoor te zorgen dat de overlast vóór 1 januari 2024 beëindigd is en een beëindiging van de huurovereenkomst met de overlastgevers na te streven, als de overlast dan niet geëindigd is.

Een financiële compensatie voor gedeerde inkomsten vindt de Commissie niet aan de orde. Een bewijs voor gedeerde inkomsten is niet aangeleverd en als er al sprake is van gedeerde inkomsten, dan is niet vast te stellen of die het gevolg zijn van de fysieke en psychische toestand van de klaagster of van de overlast die zij ervaart.

► Klacht 23.08.859

Een bewoonster van een appartement heeft last van vieze en stinkende stoeptegels op haar balkon, omdat de bovenbuurvrouw haar hond laat plassen op haar eigen balkon en die urine via de regenpijp onder de stoeptegels op het balkon van de bewoonster terecht komt. De corporatie heeft de helft van de tegels al eens vervangen, maar dit heeft het probleem niet afdoende opgelost en klaagster wil dat de corporatie alle tegels vervangt. Hoewel de corporatie dit aanvankelijk weigert, besluit ze de tegels alsnog te vervangen nadat de klaagster een klacht heeft ingediend bij de Commissie. Een zitting kan op die manier voorkomen worden.

► Klacht 23.08.860

Nadat er een nieuw plafond is geplaatst in zijn woning passen de gordijnen van de bewoner niet meer en zijn de wanden beschadigd door opspattend stucwerk. De bewoner wil dat de corporatie de kosten voor nieuwe gordijnen vergoedt en hem een compensatie geeft voor het feit dat hij zijn wanden alweer heeft moeten schilderen. In 2013 is er namelijk ook al een nieuw plafond geplaatst en moest de bewoner de wanden ook al opnieuw schilderen.

De corporatie is niet bereid nieuwe gordijnen te betalen. Volgens de corporatie is het goed mogelijk de bestaande gordijnen in te korten. Die kosten wil de corporatie wel vergoeden, maar volgens de bewoner zijn de kosten voor het inkorten van de gordijnen hoger dan de kosten voor nieuwe gordijnen. Dat heeft men hem verteld in de interieurwinkel waar hij navraag heeft gedaan. Ook de kosten voor het opnieuw schilderen van de wanden wil de corporatie niet vergoeden. Als er inderdaad schade is ontstaan door het stuken van het plafond, dan had de bewoner dit direct moeten melden, zodat de stukadoors hierop hadden kunnen worden aangesproken. Nu dit niet gebeurd is, kan de corporatie de schade niet ongedaan laten maken.

De Commissie volgt de zienswijze van de corporatie en meent dat het inkorten van de gordijnen voordeliger zal blijken als de bewoner dit niet bij een interieurwinkel vraagt, maar bij een naaiatelier. De klacht wordt ongegrond verklaard.

---



▶ Klacht 23.10.861

De bewoonster van een appartement, die door een ziekte extra gevoelig is voor licht en geluid, ervaart veel overlast van haar bovenburen. De bovenburen maken met name 's nachts veel lawaai en gooien vanaf hun balkon rommel in haar tuin. De bewoonster voelt zich door de corporatie niet serieus genomen. Volgens haar schrijft de corporatie alles toe aan haar ziekte en neemt zij de bovenburen in bescherming, waardoor de overlast door kan blijven gaan.

Tijdens de zitting vertelt de corporatiemedewerkster dat zij de klachten van de bewoonster van het begin af aan serieus genomen heeft. Zij is met de burens in gesprek gegaan, heeft overlegd over de kwestie met collega's en heeft bekeken of er een technische oplossing mogelijk is. Bovendien heeft zij geprobeerd buurtbemiddeling in te schakelen. De bovenburen staan daar echter niet voor open en de corporatie kan ze daartoe niet dwingen. De corporatie kan pas verdere maatregelen nemen als eerst objectief vastgesteld wordt dat er inderdaad sprake is van overlast en niet van gewone leefgeluiden. Dat zou kunnen door geluidsmeetapparatuur in het appartement van de bewoonster te plaatsen. Maar daar heeft de bewoonster tot nu toe juist niet aan willen meewerken. Wat de rommel in de tuin betreft staat niet vast dat die afkomstig is van de bovenburen. Het zou ook kunnen dat andere bewoners van het complex die rommel naar beneden gooien.

Gelet op het feit dat de corporatie wel degelijk maatregelen genomen heeft en dat de bewoonster zelf niet wil meewerken aan het plaatsen van geluidsapparatuur, verklaart de Commissie de klacht ongegrond.

▶ Klacht 23.10.862

Nadat de corporatie in één wijk het ventilatiesysteem in al haar woningen vervangen heeft door dakventilatoren ervaart een bewoonster veel geluidsoverlast, met name als meerdere van die dakventilatoren tegelijkertijd aanslaan. De corporatie heeft de dakventilatoren waar mogelijk al anders afgesteld, maar dit bood onvoldoende soelaas. Vervolgens heeft de corporatie geluidsmetingen laten doen, echter maar bij één dakventilator zonder te weten wat de geluidsnormen zijn en zonder te weten of het overige omgevingsgeluid nog een rol speelt. De Commissie vindt de klacht van de bewoonster gegrond, ook al omdat meerdere buurtbewoners aangegeven hebben dat zij ook overlast ervaren. De Commissie adviseert de corporatie om een onafhankelijk en ter zake deskundig adviesbureau advies te vragen over de geluidsnormen die van toepassing zijn, of deze geluidsnormen overschreden worden en zo ja, welke opties er zijn om het geluid tot aanvaardbare proporties terug te brengen. De bewoonster had daarnaast een klacht ingediend over de klachtenprocedure. Ook deze klacht wordt door de Commissie gegrond verklaard, aangezien de bewoonster niet meteen doorverwezen is naar de Klachtencommissie toen zij daarom vroeg.

▶ Klacht 23.10.864

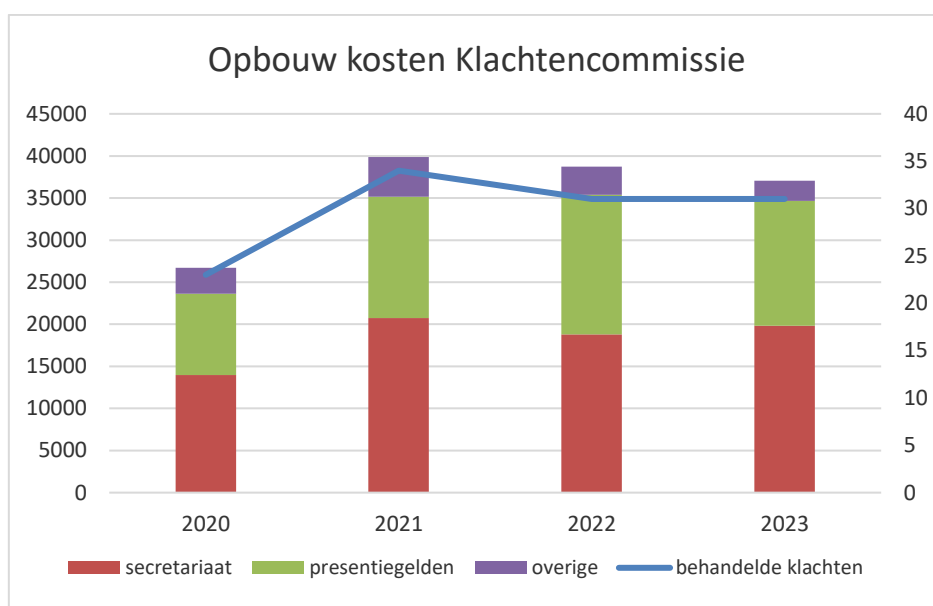
Een gezin heeft al sinds zij hun woning in 2015 betrokken last van lekkages, zeer veel vocht en ernstige (zwarte) schimmelproblemen in hun woning. Zij ondervinden gezondheidsproblemen die zij in verband brengen met het ongezonde binnenklimaat, want als zij op vakantie zijn, dan hebben zij deze gezondheidsproblemen niet. Na jarenlang met deze ernstige vochtproblemen te hebben gekampt heeft onlangs een onafhankelijk bureau vastgesteld dat het nodig is het dak in zijn geheel te vervangen. De corporatie gaat dit doen, maar voor het vervangen van het dak is een vergunning van de Provincie nodig en daarvoor moet er eerst een onderzoek van een ecooloog plaatsvinden. De corporatie verwacht dat het nog anderhalf tot twee jaar zal duren voordat de vergunning binnen is en het dak daadwerkelijk vervangen kan worden. In de tussentijd zal de corporatie lekkages die zich voordoen verhelpen. De bewoners vinden dit gezien de omstandigheden veel te lang duren en dienen daarover een klacht in bij de Commissie. Zij merken op dat de corporatie anderhalf jaar geleden ook al constateerde dat het dak vervangen moest worden, maar dat er toen voor gekozen werd dit bij het planmatig onderhoud op te pakken.

Tijdens de zitting geeft de corporatiemedewerker die pas sinds kort bij deze kwestie betrokken is aan dat hij inmiddels voortvarend alle adviezen van de ingeschakelde gevelspecialist heeft laten opvolgen. Hierdoor is er op dit moment in elk geval geen sprake meer van dat er vocht in (de spouwmuren van) de woning in lekt, maar de woning is nog steeds erg vochtig door het vocht dat zich daar eerder opgehoopt heeft. Het zal naar verwachting nog wel even duren voor al dat vocht verdwenen is. Een bouwdroger zou hierbij eventueel kunnen helpen. Helaas kan deze medewerker er niet voor zorgen dat de procedure bij de Provincie sneller verloopt.

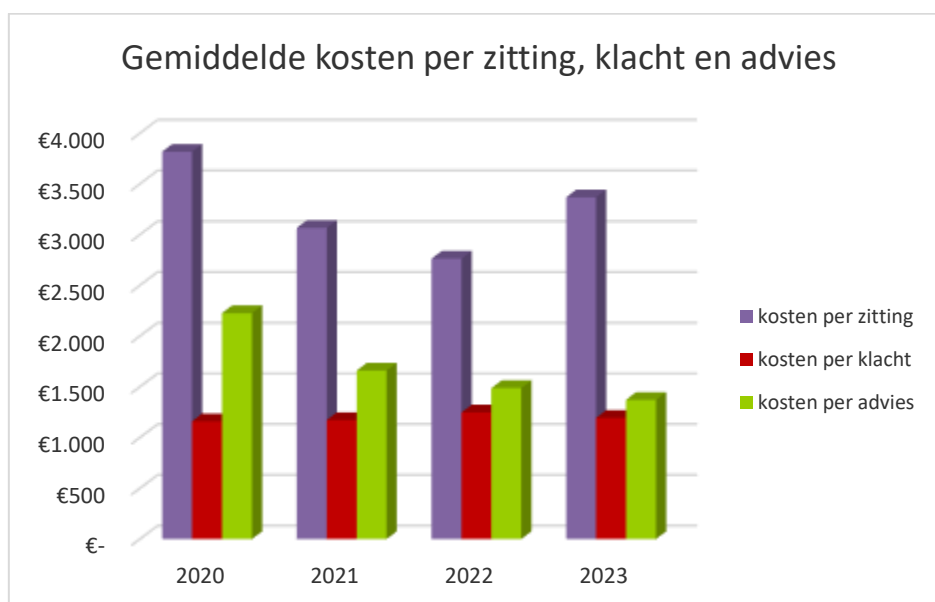
De Commissie meent dat de huidige staat van de woning gebrekkig is en verklaart de klacht van de bewoners gegrond. Aan de corporatie wordt geadviseerd om een bouwdroger in de woning te plaatsen om het resterende vocht zo snel mogelijk te laten verdwijnen, uit te zoeken of een versnelde vergunningsprocedure bij de Provincie mogelijk is op grond van het feit dat er sprake is van een noodsituatie, een vergoeding te verstrekken aan de bewoners voor de aangeschafte ontvochters en schimmelwerende middelen die zij in de loop der jaren hebben aangeschaft, te overwegen de bewoners tijdelijk andere woonruimte aan te bieden en met de bewoners te overleggen over een passende huurcompensatie met terugwerkende kracht.

## 4. ▶ Financieel

In 2023 heeft de Klachtencommissie €37.067,- aan kosten gemaakt. De kosten voor secretariaatsvoering bedroegen €19.830,-. De voorzitters en leden van de Commissie ontvingen gezamenlijk €14.820,- aan presentiegelden. De overige kosten bedroegen € 2.417,-.



De gemiddelde hoogte van de kosten per zitting, klacht en advies was de afgelopen vier jaar als volgt:



## ► Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten

	zitting	intern bij corporatie	niet ontvankelijk/kennelijk ongegrond	ingetrokken	gegrond	ongeground	gedeeltelijk gegrond	afspraken ter zitting	portaal	ssh&	talis	woonwaarts	waard wonen	oosterpoort	woonstichting gendt
<b>Ingekomen in 2022, afgehandeld in 2023</b>															
22.09.827	*					*		*							
22.11.833	*						*							*	
22.11.834	*					*					*				
22.12.835	*					*						*			
22.12.836	*					*		*							
<b>Klachten 2023 afgehandeld in 2023</b>															
23.01.837	*		*									*			
23.01.838	*					*					*				
23.02.839	*					*					*				
23.02.840	*				*									*	
23.02.841	*				*										*
23.03.842	*					*		*							
23.03.844	*					*					*				
23.03.845	*					*					*				
23.03.846	*						*				*				
23.04.847	*				*						*				
23.04.848	*					*	*					*			
23.04.849	*					*							*		
23.04.850	*					*									*
23.05.851	*				*						*				
23.06.852	*					*		*							
23.06.853	*					*		*							
23.06.854	*				*						*				
23.06.855	*		*								*				
23.07.856	*					*							*		
23.08.857	*		*												*
23.08.858	*						*				*				
23.08.859	*		*										*		
23.08.860	*					*		*							
23.10.861	*					*		*							
23.10.862	*				*			*				*			
23.10.864	*				*			*							
<b>Totaal behandeld in 2023</b>	28	3	1	0	7	16	3	1	8	0	10	5	4	1	3

## ▶ Bijlage 2: Reglement

### **Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.**

#### **Preambule**

Ingevolge artikel 109 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) stelt een woningcorporaties haar huurders in de gelegenheid klachten over haar handelen of nalaten, of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, in te dienen bij een klachtencommissie die tot taak heeft haar bij de behandeling over die klachten te adviseren.

Onderstaande corporaties hebben besloten een gezamenlijke klachtencommissie in te stellen welke door de aangesloten corporaties wordt erkend als klachtencommissie in de zin van het hiervoor genoemde artikel 109 BTIV:

- Oosterpoort
- Portaal (vestiging Nijmegen)
- SSH&
- Talis
- Woonwaarts
- Waardwonen
- WOONstichting Gendt

Genoemde organisaties hebben zich met de instelling van deze commissie ten doel gesteld voor hun (ex) huurders, huurdersorganisaties en kandidaat-huurders een voorziening te treffen waarmee het voor de betrokkenen mogelijk wordt om met weinig drempels, in relatief korte tijd en op een heldere inzichtelijke manier een klacht te kunnen voorleggen over het handelen of nalaten van één van de aangesloten corporaties of het handelen of nalaten van personen werkzaam voor één van de aangesloten corporaties. De klachtencommissie brengt een advies over de voorgelegde klacht uit aan de woningcorporatie. De klacht kan te allen tijde worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in dit reglement.

## Inhoud

Artikel 1: Begrippen .....	2
Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie .....	3
Artikel 3: De aangesloten corporaties .....	3
Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden .....	3
Artikel 5: Voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie.....	5
Artikel 6: Klachten die niet in behandeling genomen worden .....	5
Artikel 7: Verwerking van klachten.....	6
Artikel 8: Voorbereiding van een zitting .....	6
Artikel 9: De zitting .....	7
Artikel 10: Het advies .....	7
Artikel 11: Spoedeisende klachten .....	8
Artikel 12: Bescherming persoonsgegevens .....	8
Artikel 13: Faciliteiten .....	8
Artikel 14: Registratie en verslag van werkzaamheden .....	8
Artikel 15: Onvoorzien .....	9

## Artikel 1: Begrippen

<b>Klachtencommissie:</b>	De commissie, ingesteld door de corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporaties aan de corporaties uit te brengen om zodoende een bijdragen te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporaties.
<b>Corporatie:</b>	Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie mede heeft ingesteld.
<b>Bestuur:</b>	De besturen van de corporaties gezamenlijk.
<b>Bestuurder:</b>	De bestuurder/directeur van een aangesloten corporatie
<b>Huurdersorganisatie:</b>	De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
<b>Bewonerscommissie:</b>	De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
<b>Klager:</b>	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>• Een huurder van een woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.</li><li>• Een medehuurder in de zin van artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.</li><li>• De consument koper van een door de corporatie verkochte woning. De consument koper kan een klacht indienen over het handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of terugkoopprocedure, onverminderd het bepaalde in artikel 6 lid 1 onder n.</li><li>• Degene die 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.</li><li>• Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.</li><li>• Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan een persoon zijn die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van de corporatie.</li></ul>
<b>Klacht:</b>	Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de 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.
<b>Advies:</b>	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.
<b>Huurcommissie:</b>	De huurcommissie bedoeld in art. 3a van de Uitvoeringswet Huurprijzen.

## **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 corporaties.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert de bestuurder van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan de bestuurder 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: De aangesloten corporaties**

1. Corporaties kunnen toetreden als aangesloten corporatie van de klachtencommissie als zij werkzaam zijn in de regio Arnhem/Nijmegen.
2. Corporaties kunnen alleen toetreden met instemming van de reeds toegetreden corporaties.
3. Aangesloten corporaties verplichten zich steeds tot deelname van vier jaar.
4. Aangesloten corporaties verplichten zich de kosten voor de klachtencommissie te dragen op basis van variabele toerekening.
5. Uittreden van corporaties moet een jaar van tevoren voor verstrijken termijn worden gemeld.

## **Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden**

1. De klachtencommissie bestaat uit ten minste vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. (Her)benoeming van leden vindt plaats na consultering van de reeds zittende leden.
4. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. Eén lid – tevens voorzitter – op voordracht van een werkgroep, bestaande uit twee vertegenwoordigers van het bestuur en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties.
  - b. Twee leden op voordracht van de huurdersorganisaties.
  - c. Twee leden op voordracht van het bestuur.
5. 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.
6. 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, geregistreerde 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 een van de aangesloten corporaties;
  - lid van de directie of het bestuur van een van de aangesloten corporaties;
  - werknemer van een van de aangesloten corporaties;



- bestuurslid van de huurdersorganisatie van een van de aangesloten corporaties;
  - belast is met of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de aangesloten corporaties;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van een van de aangesloten corporaties;
  - lid van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente in de woningmarkt-regio van de aangesloten corporaties als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van een van de aangesloten corporaties, dan wel de huurdersorganisatie of bewonerscommissie van een van de aangesloten corporaties ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
7. 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 lid 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, als ook op die van de klachtencommissie.
  8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
    - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7.
    - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap door het desbetreffende lid.
    - c. Het 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.
    - e. Indien het lid niet langer voldoet aan de criteria zoals gesteld in lid 6.
  9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en – indien van toepassing - huurdersorganisaties zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 4 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 huurdersorganisaties is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisaties binnen twee maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het vijfde lid of aan het criteria van het zesde lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met het verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
  10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
  11. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.
  12. De secretaris is bevoegd zonder toestemming van de corporaties kleine uitgaven te doen die relevant en noodzakelijk zijn voor het functioneren van de klachtencommissie, met een maximum van € 25,- per keer en € 100,- per jaar.

### **Artikel 5: Voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie**

1. De klager kan een klacht indienen door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website van de klachtencommissie dan wel door een papieren versie van het klachtenformulier op te vragen bij de secretaris en die ingevuld per post te retourneren.
2. Bij het klachtenformulier kunnen relevante documenten worden gevoegd.
3. De klacht dient te worden geformuleerd in de Nederlandse taal.
4. Klagers die moeite hebben met het formuleren van hun klacht, kunnen daarbij hulp krijgen van de secretaris van de commissie.
5. Zowel de klager als de corporatie kunnen zich in elk stadium van de procedure laten vertegenwoordigen door een derde.
6. De klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.
7. De procedure bij de klachtencommissie is kosteloos voor de klager.

### **Artikel 6: Klachten die niet in behandeling genomen worden**

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 die na een verzoek van de commissie, zoals bedoeld in artikel 7 lid 3, niet binnen de gestelde termijn nader is onderbouwd.
  - e. Een klacht over een onderwerp waarover 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.
  - f. Een klacht die niet eerst schriftelijk is ingediend bij de desbetreffende corporatie, waarbij die corporatie gedurende zes weken in de gelegenheid is gesteld de klacht te behandelen.
  - g. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
  - h. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
  - i. Een klacht over louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet.
  - j. Een klacht die de klager of corporatie reeds heeft voorgelegd aan de rechter, huurcommissie, arbiter of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
  - k. Een klacht die reeds door de commissie is behandeld, waarover zij advies heeft uitgebracht en waarover de bestuurder van de desbetreffende corporatie conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - l. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeyndiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
  - m. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding, waarbij de zaak in behandeling is van een verzekeringsmaatschappij.
  - n. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals voor niet toegekende urgentieaanvragen en 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 7: Verwerking van klachten**

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin vermelding van de datum van ontvangst.
2. In de ontvangstbevestiging meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 6 van dit reglement niet in behandeling genomen wordt.
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 klachtencommissie.
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 8: Voorbereiding van een zitting**

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 6 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 drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in artikelen 7 lid 3 en 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 of naar aanleiding van 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 te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel de klachtencommissie, de klager als de corporatie tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

### **Artikel 9: De zitting**

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met ten minste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties.
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 of 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 de 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. De commissie behandelt tijdens de zitting in beginsel alleen stukken die voorafgaand aan de zitting door partijen zijn ingebracht binnen de door de commissie gesteld termijn. Ter zitting aangeboden stukken kunnen alleen betrokken worden als beide partijen daarmee instemmen.
7. De commissie kan naar aanleiding van de zitting een extern deskundige vragen advies uit te brengen.
8. Medewerkers van corporaties wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

### **Artikel 10: Het advies**

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken, op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie en op het advies van een naar aanleiding van de zitting eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige.
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 desbetreffende corporatie en aan klager.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de desbetreffende corporatie kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de desbetreffende corporatie maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de desbetreffende corporatie 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 11: 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 en schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 10 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

### **Artikel 12: 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 hen 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 voor bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende drie 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, werknemer of derden.

### **Artikel 13: Faciliteiten**

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

#### **Artikel 14: Registratie en verslag van werkzaamheden**

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer en 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 behandeltermijn 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 huurdersorganisaties 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. Het jaarverslag wordt door de corporaties op hun website geplaatst en door de commissie onder relevante organisaties digitaal verspreid.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van de 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 15:**

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

Aldus vastgesteld te Nijmegen d.d. 1 september 2023