

Klachtencommissie  
Woningcorporaties  
Stedendriehoek

woonbedrijf  
**ieder1**

**rentree.**

ONSHUIS  


ijsseldal  
wonen 

  
WOONSTICHTING DE MARKEN

**VELUWONEN**

  
De Goede Woning

  
de Woonmensen

**JAARVERSLAG 2022**

## Inhoudsopgave:

	<b>Pagina</b>
Voorwoord	3
1. <u>De klachtencommissie, taak en samenstelling</u>	4
1.1 Instelling	4
1.2 Werkwijze	4
1.3 Samenstelling KLAC	5
1.4 Rooster van aftreden	6
2. <u>Cijfermatig deel</u>	6
2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2022	6
2.2 Klachtenoverzicht per corporatie 2022	7
2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp	7
2.4 Signaleringen	8
3. <u>Samenvatting adviezen</u>	8

## **VOORWOORD**

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek, hierna te noemen: KLAC, van het jaar 2022.

Het aantal ingediende klachten is in 2022 behoorlijk gestegen. Met name in de klachten die betrekking hebben op overlast van de buurt, c.q. burens, is een stijging waar te nemen, al komen hiervan niet alle klachten tot een hoorzitting. Zoals ook te verwachten viel, zijn er enkele klachten binnengekomen die betrekking hebben op renovatie en isolatie van de woning.

Na twee roerige jaren met betrekking tot de COVID-19 situatie, is het in 2022 goed gelukt om, voor zover nodig, hoorzittingen te houden.

In januari 2022 is een geheel nieuwe klachtencommissie gestart.

Mevrouw mr. C.H. van Dalen, voorzitter KLAC

Mevrouw J.K. Hartman-Polman Tuin, secretaris KLAC

Apeldoorn, januari 2023

## **1. De klachtencommissie, taak en samenstelling**

### **1.1 Instelling**

De klachtencommissie is ingesteld door het gezamenlijk overleg (de gezamenlijke bestuurders) van de woningcorporaties in de Stedendriehoek. Op 27 januari 2021 is een nieuw reglement KLAC getekend door alle aangesloten corporaties in de Stedendriehoek.

Onderstaande woningcorporaties zijn aangesloten bij de KLAC:

- Woonbedrijf Ieder1, gevestigd te Deventer en Zutphen
- Rentree, gevestigd te Deventer
- IJsseldal Wonen, gevestigd te Twello
- VeluWonen, gevestigd te Eerbeek
- Ons Huis, gevestigd te Apeldoorn
- Woonmensen, gevestigd te Apeldoorn
- De Goede Woning, gevestigd te Apeldoorn
- De Marken, gevestigd te Schalkhaar

De KLAC fungeert als externe klachtencommissie voor de aangesloten woningcorporaties.

De KLAC is uitsluitend werkzaam voor deze toegelaten instellingen.

### **1.2 Werkwijze**

De klachtencommissie beoordeelt allereerst of een klacht zich leent voor behandeling door de commissie. De ontvankelijkheid wordt bij binnenkomst beoordeeld door de secretaris, eventueel na samenspraak met de voorzitter.

Klachten worden in beginsel en bij voorkeur digitaal ingediend via een formulier op de website van de woningcorporatie. Vaak wordt echter een klacht direct ingediend bij de KLAC middels een e-mail.

Na het in behandeling nemen van de klacht, wordt de klacht doorgestuurd naar de desbetreffende corporatie waar gecontroleerd wordt of de klacht de interne procedure heeft doorlopen. Is dit nog niet het geval, dan krijgt de woningcorporatie een termijn van 6 weken om inhoudelijk te reageren op de ingediende klacht.

De commissie streeft ernaar de tijd tussen binnenkomst van een klacht en mondelinge behandeling zo kort mogelijk te laten zijn. Er kan daarom soms uit het oogpunt van snellere afhandeling reden zijn om aan de corporatie te vragen op een kortere termijn te reageren.

De reactie van de woningcorporatie wordt doorgezonden aan de klager.

In de praktijk blijken corporatie en klager op deze wijze in een aantal gevallen alsnog tot een oplossing te kunnen komen.

Wanneer er onderling geen oplossing wordt gevonden, wordt de klacht geagendeerd voor een mondelinge behandeling op een zitting van de KLAC.

Klager en corporatie worden uitgenodigd om hun standpunt mondeling toe te lichten.

De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als nodig blijkt. In 2022 was dit 16 keer voor een hoorzitting. Hiervan waren 2 klachten uit 2021.

De KLAC brengt haar advies formeel uit aan de bestuurder/directie van de desbetreffende corporatie. In de praktijk wordt het toegezonden aan degene die daarvoor door de bestuurder gemandateerd is. Uiteraard ontvangt de klager ook een afschrift van het advies. Het verslag van de hoorzitting wordt eveneens aan beide partijen meegestuurd.

De bestuurder/directie beslist uiteindelijk over de afhandeling van de klachten. Volgens het reglement is het advies niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.

Klachten worden schriftelijk ingediend:

- via het klachtenformulier te vinden op de website van de corporaties
- per e-mail aan het e-mailadres [klac.stedendriehoek@gmail.com](mailto:klac.stedendriehoek@gmail.com)

De KLAC heeft dit jaar zowel aan de Boxbergerweg 103 te Deventer als aan de Gemzenstraat 2a in Apeldoorn zittingen gehouden.

### 1.3 Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en vier leden, waarvan een lid tevens plaatsvervangend voorzitter is. De klachtencommissie wordt bijgestaan door de secretaris.

De voorzitter is onafhankelijk. De leden zijn voorgedragen door de gezamenlijke huurdersverenigingen of door de gezamenlijke woningcorporaties. De voorzitter en leden hebben geen van allen enige band met een van de corporaties.

De zittingen worden steeds bijgewoond door de voorzitter, twee leden van de klachtencommissie, één namens de huurders en één namens de corporaties en de secretaris.

De gehele KLAC is per 1 januari 2022 met nieuwe voorzitter en leden gestart. Per 1 oktober heeft de voorzitter dhr. R. Breeuwsma zijn taak neergelegd en is mw. C.H. van Dalen per 1 oktober als interim voorzitter aangesteld. Per 1 december 2022 is zij als vaste voorzitter benoemd door de corporaties.

Op 31 december 2022 bestaat de klachtencommissie uit de volgende personen:

Functie	Naam
Voorzitter	Mw. mr. C.H. van Dalen
Lid namens corporaties, tevens plv. voorzitter	Dhr. J. Harkema
Lid namens corporaties	Vacant
Lid namens de huurdersverenigingen	Dhr. A. Morsink
Lid namens de huurdersverenigingen	Dhr. drs. T. Oorthuis
Secretaris	Mw. J.K. Hartman-Polman Tuin

Bijeenkomsten en overlegmomenten 2022:

- 5 januari; introductiebijeenkomst nieuwe KLAC, kennismaking voorzitter en leden
- 28 maart; kennismakingsbijeenkomst KLAC en werkgroep KLAC
- 23 mei; overleg mw. Van Dalen en dhr. Harkema met de beroepscommissie over het onderwerp toewijzen van woningen, grijs gebied
- 27 september; evaluatiebijeenkomst KLAC
- 28 november; evaluatie KLAC en werkgroep KLAC

## 1.4 Rooster van aftreden

Naam	Functie	Namens	Datum aantreden	Einde 1 <sup>e</sup> termijn	Einde 2 <sup>e</sup> termijn	Einde termijn
Dhr. R. Breeuwsma	Voorzitter	Onafhankelijk	01-01-2022			01-10-2022 (op eigen verzoek)
Mw. C.H. van Dalen	Lid Plv. Voorzitter	Corporatie Onafhankelijk	01-01-2022 Miv 01-10-2022 Interim-Voorzitter Miv 01-12-2022 Voorzitter	31-12-2025		
Dhr. J. Harkema	Lid Plv. Voorzitter	Corporatie	01-01-2022 Miv 01-12-2022	31-12-2025		
Dhr. A. Morsink	Lid	Huurdersvereniging	01-01-2022	31-12-2025		
Dhr. T. Oorthuis	Lid	Huurdersvereniging	01-01-2022	31-12-2025		

## 2. Cijfermatig deel

### 2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2022.

In 2022 zijn er 56 klachten binnengekomen, tegenover 44 klachten in 2021 en 37 Klachten in 2020.

Klachten behandeld in 2022:	
Binnengekomen in 2022	56
Meegenomen uit 2021	4
<b>Totaal</b>	<b>60</b>

Vóór zitting afgehandeld:	
Niet in behandeling genomen/niet ontvankelijk verklaard buiten zitting	3
Overeenstemming na reactie corporatie c.q. huurder/intern opgelost	19
Niets meer vernomen van huurder	6
Klacht teruggetrokken	2
Tijdens of na zitting afgehandeld:	
Tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	
Advies: gegrond	8
Advies: ongegrond	5
Advies: uitgebracht, onthouden van oordeel	1
Advies: deels gegrond	2
Hoorzitting ingetrokken	2
<b>Subtotaal</b>	<b>48</b>
Klachten op 01-01-2023 nog niet afgehandeld	12
<b>Totaal</b>	<b>60*</b>

\*Hierin zitten ook de 2 hoorzittingen van klachten uit 2021 en de 2 klachten uit 2021 die tot een hoorzitting hebben geleid en op het laatste moment zijn ingetrokken.

## 2.2 Klachtenoverzicht per corporatie.

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

2022	WB ieder1	Rentree	De Goede Woning	De Woonmensen	Ons Huis	Ijsseldal Wonen	VeluWonen	De Marken	Onbekend	Totaal
Binnengekomen in 2022	16	1	16	10	6	2	1	2	2	56
Meegenomen van 2021	3				1					4
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>60</b>
Niet in behandeling of niet ontvankelijk	2		1							3
Niets vernomen van klager/huurder	1		3	1					2	7
N.a.v. Woningcorporatie ingetrokken of alsnog overeenstemming / intern opgelost	9	1	6	3	2					21
Aantal hoorzittingen	5		5	1	2		1	2		16
Klachten op 01-01-2023 nog niet afgehandeld	2		1	5	2	2				12

Voor het eerst dit jaar zijn er twee zittingen op het laatste moment geannuleerd. Beide klachten waren klachten uit 2021, die gepland waren voor een hoorzitting in 2022. Beide klagers hebben zich teruggetrokken, omdat de procedure intern alsnog is opgelost.

In de loop der jaren is duidelijk gebleken dat vooral de grotere corporaties de interne procedures dusdanig hebben verbeterd dat vele klachten al zijn opgelost voor ze de KLAC bereiken.

## 2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp

Onderstaande tabel geeft de verdeling van de in dat jaar binnengekomen klachten over diverse onderwerpen weer over de jaren 2021 en 2022.

Onderwerp*	2021	2022
Bejegening / Communicatie	5	3
Renovatie	1	2
Mutatiekosten	2	
(Groot) Onderhoud	9	23
Overlast	15	13
Woningtoewijzing	3	2
Service en dienstverlening	3	7
Diversen	6	6
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>56</b>

\* Klachten worden geregistreerd naar hun meest in het oog springende onderwerp. Een klacht behelst daarnaast ook vaak bejegening en/of communicatie

## 2.4 Signaleringen

### **De vindbaarheid van de klachtenprocedure.**

Tijdens de overleggen van de KLAC met de werkgroep KLAC is steeds een aantal opmerkingen gemaakt over de vindbaarheid van de klachtenprocedure op de websites van de aangesloten corporaties. De commissie hecht eraan dat de mogelijkheid voor huurders om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie zichtbaar en voldoende duidelijk wordt gemaakt op de website van iedere corporatie. Ook het schema 'klachtenprocedure' vindt de commissie van belang.

Voor het jaar 2023 beveelt de commissie aan deze informatie op alle websites te plaatsen en up to date te houden.

### **Uitbesteden van taken**

De commissie is in een aantal klachten gestuit op het feit dat corporaties steeds meer taken, zoals cv-onderhoud, renovatie en eenvoudige reparaties, uitbesteden aan derde partijen, waardoor huurders soms het overzicht kwijt zijn en vaak langer moeten wachten totdat, bijvoorbeeld een reparatie, naar tevredenheid is opgelost. Dit kan betekenen dat de corporatie inhoudelijk niet meer direct bij die kwesties met huurders betrokken is. De commissie vraagt zich af of er voldoende toezicht op de kwaliteit en op de doorlooptijd van de werkzaamheden van de derde partijen is? Of wordt het overgelaten aan de piep-functie van de huurder?

De commissie vraagt extra aandacht in 2023 voor deze ontwikkeling.

### **Toewijzen van woningen, een grijs gebied**

In de Stedendriehoek valt de woonruimteverdeling onder het samenwerkingsverband Woonkeus-Stedendriehoek. Klachten die betrekking hebben op de inhoudelijke uitvoering van de woonruimteverdeling, over af- en toewijzingen van woningen, kunnen worden ingediend bij de Beroepscommissie Woonkeus-Stedendriehoek. Zij toetsen of het proces t/m de aanbidding niet in strijd is met de samenwerkingsovereenkomst. Omdat dit tot een grijs gebied behoort en (kandidaat) huurders niet tussen wal en schip te laten vallen is met de KLAC en de Beroepscommissie afgesproken, dat indien een dergelijke klacht zich voordoet waarbij onvoldoende duidelijk is onder welke commissie de klacht valt, er overleg zal zijn tussen de KLAC en de Beroepscommissie om af te spreken wie van de partijen de klacht in behandeling neemt.

## 3. Samenvatting adviezen

In het verslagjaar zijn 2 klachten uit 2021 en 14 klachten uit 2022 behandeld en afgerond met een hoorzitting.

Per 31 december 2022 zijn alle klachten die met een hoorzitting moeten worden afgerond afgehandeld.

Hieronder volgt een korte beschrijving van de klachten die op een hoorzitting zijn behandeld en waarvoor een advies is geschreven. Met deze inhoudelijke weergave hoopt de commissie inzicht te geven in de aard van de klachten en hoe deze door de commissie werden beoordeeld.

### *2021-37: (Groot) onderhoud*

Huurder heeft een klacht ingediend over de wildgroei van struiken en de boomachtige begroeiing achter haar woning. Huurder vindt dat de corporatie dit moet snoeien en moet bijhouden. De corporatie heeft toegelicht dat de begroeiing niet door de corporatie is geplaatst, in de tuin van huurder staat en daarom niet wordt onderhouden door de corporatie. De corporatie is van goede wil en heeft aangeboden eenmaal te willen komen snoeien.



De commissie constateert dat toen huurder in de woning kwam wonen, de tuin netjes en gesnoeid is opgeleverd. Ook daarna is het onderhoud van de tuin nooit een punt van discussie geweest. Nu huurder last krijgt van fysieke beperkingen en de begroeiing als extreem ervaart is het niet aan de corporatie om dit op te pakken.

De commissie vindt het te prijzen dat de corporatie eenmalig wil snoeien, maar is daartoe niet verplicht.

De klacht is ongegrond.

#### 2021-43: *Renovatie*

De klacht gaat over de vaste ramen in de woning. De klepramen zijn vlak voordat huurder in de woning kwam wonen bij een renovatie vervangen door vaste ramen. De ventilatie, die nu via roosters gaat, wordt door huurder als onvoldoende ervaren. Huurder ziet graag de originele ramen teruggeplaatst. Zij kan nu geen raam openzetten of een deur omdat er een muizenplaag heerst. Hiervan is de corporatie op de hoogte.

De corporatie stelt dat er theoretische berekeningen zijn gemaakt en de ventilatie conform het Bouwbesluit is uitgevoerd en hiermee wordt aan de norm voldaan. Bovendien is bij de renovatie extra dakisolatie geplaatst waardoor de warmte binnenshuis minder zou moeten zijn. Huurder heeft bij het accepteren van de woning een rapport aanvaarding woning aangeleverd gekregen en geaccepteerd.

De commissie constateert dat er binnen dit complex meerdere meldingen m.b.t. het binnenklimaat zijn binnengekomen bij de corporatie. Om objectief te kunnen vaststellen of er sprake is van te weinig ventilatie in de woning, stelt de commissie voor om een onafhankelijk onderzoek te laten plaatsvinden in een warme periode, aangezien dan de meeste klachten optreden. Alleen een theoretische aanpak is volgens de commissie onvoldoende, er dienen testen en testresultaten ter beschikking te komen om dit probleem voor eens en altijd in kaart te brengen. Mochten de testresultaten aanleiding geven tot aanpassingen dan zal de commissie de corporatie als advies meegeven eventuele aanbevelingen uit te voeren en zo nodig passende maatregelen te treffen. De commissie onthoudt zich op dit moment van een oordeel over de gegrondheid van de klacht, aangezien het advies is om eerst een onafhankelijke deskundige naar de ventilatie in de woning te laten kijken en een rapportage hierover uit te brengen.

#### 2022-06 (*Groot*) *onderhoud*

Huurder heeft een klacht ingediend over de vocht-, stank- en schimmeloverlast in de berging van de woning. De corporatie concludeert dat de berging als leefruimte wordt gebruikt. Hiervoor is een berging niet gemaakt en niet geschikt, onder meer door zeer beperkte ventilatiemogelijkheden. De commissie constateert dat bij het in gebruik nemen van de woning, er gemaakte verwachtingen waren, dat deze ruimte gebruikt kon worden als leefruimte. Het was namelijk als zodanig ingericht. De achterzijde van de woning is alleen bereikbaar via deze berging. Volgens de commissie was een bezichtiging ter plekke door de corporatie een juiste reactie geweest om deze klacht serieus te nemen. Nu dit is nagelaten, vindt de commissie het handelen van de corporatie niet passend en vindt de klacht gegrond. Zij geeft als advies een vochtinspectie met een advies uit te laten voeren door een gerenommeerd en ervaren bedrijf en het advies uit te laten voeren.

#### 2022-09 (*Groot*) *onderhoud*

Huurder heeft een klacht ingediend over het ontstaan van en steeds weer terugkerende zwarte schimmelprobleem in de badkamer. Huurder moet nu regelmatig, zeker eenmaal per maand het plafond reinigen met een schimmelwerende stof, die schadelijk is voor zijn gezondheid. De corporatie stelt dat de klacht serieus is genomen en alle mogelijke oplossingen gerealiseerd heeft, namelijk het plaatsen van een ventilatierooster in de deur, opnieuw schilderen met schimmelwerende verf en het geven van tips voor gebruik van een inpandige badkamer. Daarnaast is de opdracht gegeven aan een installatietechniek bureau om de klachten nader te onderzoeken. Zij komen tot de conclusie dat de ventilator afzuigt volgens de norm van het Bouwbesluit, de

temperatuur in de badkamer te laag is over het algemeen en de ventilator bij het douchen mogelijk te kort draait. Technisch verkeert de badkamer in goede staat en is er geen aanleiding om technische aanpassingen uit te voeren.

De commissie constateert dat huurder al snel na gebruik te nemen van de woning zwarte schimmel problemen ervaaarde. Hiervan is direct melding gemaakt bij de corporatie, waarop acties zijn ondernomen, echter zonder afdoende resultaat. Tijdens de hoorzitting bleek dat de schimmelwerende verf is aangebracht in anderhalf uur tijd en eenmalig is opgebracht. Aangezien de schimmel weer snel terugkwam, kan de commissie niet anders concluderen dan dat de verf niet op een juiste manier is opgebracht.

De commissie is van oordeel dat de corporatie serieuze acties heeft ondernomen m.b.t. de klacht en vindt dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Aangezien de acties niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd en de schimmel steeds terugkomt, acht de commissie dit klachtonderdeel gegrond. De commissie geeft als advies aan de corporatie om een goede schimmelwerende verf op de juiste manier, d.w.z. in tenminste 2 fasen aan te brengen.

#### *2022-13 Woningtoewijzing*

De klacht gaat over het afgewezen verzoek om een specifieke woning aan te wijzen aan een aspirant huurder, die momenteel in een koopwoning woont. Gezien de medische conditie wil klager graag naar een huurwoning verhuizen en hij heeft een specifieke woning op het oog, namelijk de woning naast de huidige (koop)woning.

De corporatie stelt dat klager een te hoog inkomen heeft voor een huurwoning en daarom niet in aanmerking kan komen voor 'passend toewijzen'. Daarnaast is zijn huidige woning een koopgarantwoning en het is niet duidelijk of deze woning wederom in de verkoop gaat. Er zijn veel aanpassingen door klager gedaan, waardoor er geen sprake is van een gelijkwaardige woning. Voor klager zou er op beide categorieën een uitzondering gemaakt moeten worden en de corporatie wil hier niet aan meewerken. Wel zijn ze bereid om met klager te kijken naar andere mogelijkheden die passend zijn voor zijn medische situatie en passend bij zijn inkomen.

De commissie constateert dat klager een lange inschrijfduur heeft, en dus in feite een kandidaat-huurder is, waardoor hij in aanmerking kan worden genomen als klager in de zin van het reglement, art.1.

De commissie begrijpt de wens van klager om naar een huurwoning te willen verhuizen, met het oog op de toekomst. Echter zouden er zoveel uitzonderingen gemaakt moeten worden, dat dit niet reëel wordt geacht. Bovendien ziet de commissie nog andere mogelijkheden voor klager om zijn woongenot te verhogen, zoals een WMO-aanvraag voor een parkeerplek voor de deur, een scooter en het plaatsen van een traplift. Ook heeft klager voldoende financiële middelen om de woonwens te realiseren.

De commissie oordeelt dat de corporatie juist heeft gehandeld en acht de klacht ongegrond.

#### *2022-14 Overlast en bejegening*

Huurder ondervindt veel overlast van zijn burens en is ontevreden over de aanpak hiervan door de corporatie. Hij heeft inmiddels een heel dossier over treiterijen en pestgedrag door zijn burens. De situatie loopt alleen maar op en is voor klager ondragelijk. Hij wil niet verhuizen en vindt dat de overlast opgelost moet worden en moet stoppen.

De corporatie geeft aan dat er buurtbemiddelingspogingen zijn ondernomen en de wijkagent is ingeschakeld, maar dat dit niet heeft geresulteerd in een oplossing. De corporatie vindt dat de burens hier onderling uit dienen te komen, waarbij de corporatie als bemiddelaar kan optreden, maar daar houdt het dan ook mee op, wat hen betreft. Communicatie is steeds gedeeld met klager, maar het is niet het gewenste antwoord voor klager.

De commissie constateert dat door klager een serieuze overlast wordt ervaren. Een simpele oplossing is hierbij niet direct voorhanden, zeker als klager niet wenst te verhuizen. Het ligt buiten de mogelijkheden van de commissie om anderen dan klager hierover te horen en hoewel de commissie

de klachten van overlast absoluut niet wil bagatelliseren, is er niet direct sprake van onrechtmatige hinder. Alleen door in gesprek te gaan en te blijven met elkaar kan een oplossing gevonden worden. De commissie acht de betrokkenheid van de corporatie voldoende en acht de klacht ongegrond.

#### *2022-17 (Groot) onderhoud en bejegening*

Huurder heeft een drietal klachten ingediend. Klachten 1 en 2 hebben betrekking op wie de corporatie heeft geïnformeerd over het einde van de Bewindvoering. Klager geeft aan dat hijzelf de corporatie heeft geïnformeerd over het opheffen van de Bewindvoering en de beschikking van de rechter heeft afgegeven op kantoor van de corporatie. De corporatie weigert echter om de brief waarin dit niet correct staat, te corrigeren.

Klacht 3 heeft betrekking op het lekkende dak bij de voordeur, dat ondanks dat er reeds 2x gerepareerd is, nog steeds lekt.

De corporatie erkent dat het klager zelf is geweest die de corporatie heeft geïnformeerd over de stopzetting van de Bewindvoering. Dit is onjuist in de brief gekomen en de reden waarom dit niet gecorrigeerd is, waarschijnlijk een administratieve omissie.

M.b.t. klacht 3, de lekkage van het dak, geeft de corporatie aan, dat er tweemaal herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd aan het dak van de schuur waarbij na enige tijd gecontroleerd zou worden of de herstelwerkzaamheden het gewenste effect hebben gehad. Aangezien klager aangeeft dat er nog steeds klachten zijn, is dit naar alle waarschijnlijkheid nog niet opgepakt. De corporatie geeft aan hier direct actie op te ondernemen.

De commissie zal de klachten 1 en 2 gezamenlijk behandelen, waarbij geconstateerd wordt dat de inhoud van de desbetreffende brief niet juist is en deze gecorrigeerd moet worden. Deze klachtonderdelen zijn gegrond.

M.b.t. de lekkage constateert de commissie dat er 2x een reparatie is uitgevoerd maar is nagelaten om te controleren dat de herstelwerkzaamheden effect hebben gehad, terwijl dit duidelijk op de werkbou vermeld stond. Ook dit klachtonderdeel acht de commissie gegrond.

Het advies van de commissie is om alsnog een gecorrigeerde correcte brief aan klager te sturen en het dak opnieuw te onderzoeken op eventuele lekkages.

#### *2022-20 Service en dienstverlening*

De klacht heeft betrekking op een lekkage van een radiator in de woonkamer, waardoor de laminaatvloer ernstig beschadigd is en de corporatie, volgens huurder, te laat actie heeft ondernomen. De lekkage is direct gemeld aan de corporatie, die vervolgens een onderaannemer heeft ingeschakeld, die een monteur heeft laten komen die het met duct tape provisorisch heeft verholpen. Hierdoor was de lekkage niet gestopt en pas na meerdere telefoontjes van klager, is de lekkage verholpen. Aangezien dit enkele dagen heeft geduurd, was inmiddels de gehele laminaatvloer geruïneerd. Klager eist een vergoeding.

De corporatie geeft aan dat zij, direct na de melding door klager, een onderaannemer heeft ingeschakeld om de lekkage te verhelpen. Dat de onderaannemer een loodgieter heeft gestuurd die het niet kon repareren is niet aan de corporatie te verwijten. Normaal zou een dergelijke schade onder de inboedelverzekering van de huurder vallen en zou de schade van daaruit vergoed worden. Het staat in de huurvoorwaarden dat huurder een inboedelverzekering dient af te sluiten. Klager heeft geen inboedelverzekering.

De commissie constateert dat klager direct na het ontdekken van de lekkage de corporatie heeft geïnformeerd. De corporatie heeft direct een onderaannemer ingeschakeld. Echter heeft de corporatie niet gecheckt of de reparatie direct is uitgevoerd en hersteld. Ook niet toen na enkele dagen klager nog steeds berichtte dat de lekkage niet verholpen was. Het heeft dus enkele dagen geduurd voordat er een oplossing kwam. In principe valt dergelijke schade onder de inboedelverzekering. Echter heeft klager geen inboedelverzekering vanwege financiële redenen. Dit valt onder zijn eigen verantwoordelijkheid. Het afsluiten van een inboedelverzekering is een vereiste bij het afsluiten van een huurcontract zoals in art. 18 lid 2 van de huurvoorwaarden staat.

Er is geen blijk van achterstallig onderhoud en het optreden valt onder een toevallige gebeurtenis. De corporatie heeft direct gehandeld door direct opdracht te geven aan een onderaannemer, die vervolgens de lekkage pas enkele dagen later definitief heeft verholpen. De corporatie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van werk, uitgevoerd door onderaannemers. De corporatie had moeten controleren of het uitbestede werk goed was uitgevoerd. Nu dit is nagelaten door de corporatie en hierdoor de laminaatvloer onherstelbaar is beschadigd, acht de commissie de klacht gegrond.

M.b.t. de financiële vergoeding: de laminaatvloer is 8 jaar oud. Volgens het expertise schaderapport zou er dan € 500,- vergoeding overblijven. De commissie acht het de eigen verantwoordelijkheid van klager om geen inboedelverzekering af te sluiten. Dit staat in de huurvoorwaarden van het huurcontract. Echter gezien de nalatigheid van de corporatie om te controleren of de lekkage door de onderaannemer binnen een redelijke termijn was verholpen, geeft de commissie de corporatie het advies om tenminste de helft van de schade te vergoeden.

Na de hoorzitting bleek dat klager bij het betrekken van de woning, 12 jaar geleden, een oude versie van de huurvoorwaarden, mei 2006, had ontvangen, waarin de eis van een inboedelverzekering niet vermeld stond. Klager heeft geen nieuwere versie van de huurvoorwaarden ontvangen van de corporatie en daarom kon hij ervan uitgaan dat een inboedelverzekering geen vereiste was. De commissie was ten tijde van de hoorzitting niet op de hoogte van deze huurvoorwaarden en beschikte alleen over de huurvoorwaarden van mei 2014. De commissie is van mening dat het eerder gegeven advies daarom geen stand kan houden en heeft daarop het advies aangepast en de corporatie het advies gegeven het gehele bedrag van € 500,- aan klager te vergoeden.

Daarnaast heeft de commissie het advies gegeven om bij een wijziging van de huurvoorwaarden dit schriftelijk aan huurders kenbaar te maken.

#### *2022-21 Service en dienstverlening*

De klacht gaat over het nalaten van het beschermen van het woongenot van de huurders van een plein, waar een grote verbouwing van een supermarkt gaande is. Klager is daar onlangs komen wonen en zij is niet op de hoogte gebracht door de corporatie van de aanstaande verbouwing, met de daarbij horende overlast en nieuwe inrichting van het milieuplein van de supermarkt. Dit milieuplein brengt grote overlast voor alle bewoners.

De corporatie geeft aan de informatie voorafgaand aan de huurovereenkomst, onvoldoende is geweest. De corporatie heeft een bezwaar bij de gemeente ingediend m.b.t. het milieuplein. Echter heeft de gemeente het milieuplein niet vergunning plichtig gesteld, waardoor het bezwaar vervallen is en de corporatie niet meer als belanghebbende kan worden gehoord in de bezwarencommissie. De corporatie heeft klager, vanwege de gebrekkige informatie, een aanbod gedaan voor een andere woning. Klager heeft dat aanbod niet geaccepteerd.

De commissie constateert dat klager niet voldoende is geïnformeerd over de verbouwing alvorens zij de woning betrok. De plaatsing van het milieuplein is echter niet aan de corporatie, maar is een beslissing van de gemeente, waarbij de voorziening voor het algemeen belang groter is dan voor enkele bewoners.

De corporatie heeft klager een voorstel tot verhuizing gedaan, via directe bemiddeling, met een verhuisvergoeding en gebruik van een monteur. Dat vindt de commissie een redelijke opstelling van de corporatie. Klager vindt het aanbod niet acceptabel, maar de commissie voelt beweging bij beide partijen, waardoor maatwerk misschien mogelijk wordt.

De klacht is gegrond, met het advies om hier passend maatwerk te leveren.

#### *2022-25 Renovatie en (groot) onderhoud*

De klacht gaat over een jarenlange koude en tocht in de woning. Pas in 2022 werd er onderzoek verricht en bleken de klachten terecht. De klachten kunnen worden opgelost door het opnieuw aanbrengen van isolatiemateriaal in de kopgevel. De corporatie wil dit koppelen aan het planmatig onderhoud, in 2024. Klager wenst aanpassing op korte termijn.

De corporatie blijft bij het standpunt dat de gevelisolatie meegenomen wordt in het planmatig onderhoud in 2024.

De commissie stelt dat de klachten terecht zijn. Het is voor de commissie niet duidelijk geworden op grond waarvan de corporatie heeft besloten deze isolatie pas mee te nemen in het planmatig onderhoud, nu al blijkt dat er reeds jaren overlast is ondervonden. Het planmatig onderhoud is gepland voor 2024, maar is nog niet duidelijk of dit daadwerkelijk dan wordt uitgevoerd, aangezien de begroting van 2024, waarover in het najaar van 2023 wordt beslist, nog niet rond is.

De commissie acht de klacht gegrond en geeft de corporatie het advies de gebreken aan de isolatie aan de kopgevel op korte termijn op te lossen.

#### *2022-27 Service en dienstverlening en bejegening*

De klacht gaat over de herinrichting van een algemene ruimte in een appartementencomplex.

De ruimte wordt nu door bewoners gebruikt om persoonlijke spullen neer te zetten, naast en bij de voordeur. Er is huurder medegedeeld in niet mis te verstane bewoordingen, dat alle spullen verwijderd moeten worden, na de herinrichting. Huurder vindt dat de corporatie met meerdere maten meet, aangezien een verdieping lager een zitje van een medebewoner wel mag blijven staan. De corporatie stelt dat alle bewoners tijdig op de hoogte zijn gesteld van de herinrichting en dat zij zelfs zijn gevraagd om ideeën aan te brengen. Op advies van een veiligheidsadviseur is ervoor gekozen om een geïmpregneerd zitje, een fotowand, een kunstwand, boekenkast en kunstplanten te plaatsen op een veilige plek om het geheel een prettig aanzien te geven. Dit is het eerste complex wat op deze manier gerenoveerd wordt.

De commissie constateert, op grond van meegeleverde foto's dat de gemeenschappelijke ruimte gedeeltelijk wordt ingenomen door voorwerpen, die in geval van een brand en/ of rookontwikkeling, obstakels kunnen vormen. Een vluchtroute zou te allen tijde open moeten zijn en zonder goederen zijn ingericht. De voorbereiding op de herinrichting is volgens de commissie uitvoerig en zorgvuldig gepland.

Hoe de communicatie hierover specifiek met huurder is verlopen is voor de commissie niet na te gaan.

De klacht is ongegrond.

#### *2022-32 Renovatie en (groot) onderhoud en bejegening*

De klacht gaat over het isoleren van een bovenverdieping. Huurder en corporatie kunnen geen overeenstemming bereiken over de manier van de dakisolatie. Huurder voelt zich onheus bejegend door een medewerker.

De corporatie geeft aan dat er in het verleden toezegging gedaan is aan huurder om het dak te isoleren.

In eerste instantie is een offerte uitgebracht van € 13.000,- waarna een huurverhoging zou plaatsvinden. Huurder vond het bedrag te hoog en is zelf op zoek gegaan naar alternatieven. Hierbij ontstond een verschil van mening over de deskundigheid en de vorm en manier van isoleren. Bovendien kwamen er steeds meer wensen vanuit de huurder bij.

De corporatie heeft uiteindelijk een andere aannemer gevonden die het voor een lager bedrag kon uitvoeren, waarbij huurder dan zelf de afwerking moest doen. Zelfs de directeur heeft aangeboden met huurder in gesprek te gaan, aangezien er nu nog slechts een klein verschil van mening was. Huurder zag daar niets in.

De commissie constateert dat er een verschil van mening is over de deskundigheid, de uitvoering en de kosten van de isolatie. Deze discussie loopt inmiddels al enkele jaren en ook de handreiking van de directeur heeft niet mogen baten. Tijdens de zitting ervaart de commissie dat beide partijen een oplossing willen en eigenlijk elkaar dicht genaderd zijn. Er is slechts nog een verschil van mening over de afwerking. De commissie geeft daarom aan om met elkaar in gesprek te gaan, d.w.z. huurder en de directeur, om tot een overeenstemming te komen. Afgesproken wordt dat er nog geen advies wordt geschreven voordat er een gesprek heeft plaatsgevonden met de directeur.

Na enige tijd heeft de KLAC navraag gedaan naar de stand van zaken en er heeft inderdaad een gesprek plaatsgevonden, waarna de werkzaamheden zijn gestart en uitgevoerd. Ook de afwerking is voor rekening gekomen van de corporatie. De corporatie gaf aan dat zij hiermee de klacht als afgerond beschouwen.

Bij navraag bij huurder blijkt dat de isolatie en afwerking tot tevredenheid zijn afgerond, maar dat het punt van de bejegening nog niet is afgerond. Daarnaast is huurder het niet eens met het beleid van de corporatie en met de huurverhoging.

De commissie heeft het klachtonderdeel dat betrekking had op de isolatie als vervallen verklaard en het klachtonderdeel dat betrekking had op de bejegening gegrond verklaard. De commissie geeft het advies aan de corporatie om als professional, als eerste excuses aan te bieden aan huurder voor de bejegening.

Over de klachten m.b.t. de huurverhoging en het beleid van de corporatie is de KLAC niet bevoegd om uitspraken over te doen.

### 2022-49 *Renovatie*

De klacht heeft betrekking op onvoldoende informatie m.b.t. de renovatie van de badkamer.

Huurder heeft zelf als projectcoördinator moeten optreden, een toilet moeten ontberen, terwijl huurder een beperking heeft en is de impact van de renovatie zeer groot geweest. Ook is huurder onheus bejegend door zowel de aannemer als de corporatie. Er is door de corporatie en vergoeding aangeboden die huurder te laag vindt. Zij eist 2x een maandhuur compensatie.

De corporatie erkent dat bij de start van de renovatie e.e.a. niet goed verlopen is. Dit was een niet-geplande renovatie en is er 'tussengeschoven' vanwege lekkage. Zo had men zich niet gerealiseerd dat er in de woning slechts 1 toilet aanwezig was, in de badkamer. Hier is, na melding, een vervangend toilet geplaatst, open op het balkon, aangezien er geen ruimte in de woning was.

De corporatie vindt het erg jammer dat de communicatie niet aan de verwachting van huurder heeft voldaan.

De commissie constateert dat de communicatie voorafgaand aan de renovatie, duidelijk beter had gekund. Zo had er bij een mondelinge toelichting aan bewoners al eerder duidelijk geworden dat er slechts 1 toilet aanwezig was in de woning.

Vanzelfsprekend ervaart de huurder overlast bij een renovatie als men tijdens de renovatie blijft wonen in de woning. Dat heeft huurder zich ook beseft. Daar kwam bij dat zij enkele keren vrij heeft genomen en afspraken heeft afgezegd terwijl de aannemer dan niet op kwam dagen. Toen dit gemeld werd bij de corporatie werd huurder onprettig bejegend door de medewerker van het klachtcontactcentrum. Ook de bejegening door de aannemer was beneden peil. De corporatie is verantwoordelijk voor de bejegening van haar medewerkers evenals voor de door haar aangestelde aannemer. Hoewel de renovatie binnen de geplande termijn is afgehandeld, stelt de commissie dat de overlast van de renovatie een grote impact heeft gehad op huurder, niet in de laatste plaats door de gebrekkige informatie vooraf. De vergoeding die de corporatie aan huurder heeft aangeboden is afgeleid van een vergoedingsregeling bij groot onderhoud en is uit 2005. Deze regeling is zwaar gedateerd en hoewel het bedrag door de corporatie enigszins is aangepast, vindt de commissie een redelijk vergoeding van tenminste 50% van een maandhuur meer recht doen aan de ervaren overlast. De commissie acht de klacht gegrond en geeft als advies een compensatie te bieden van tenminste 50% van een maandhuur, de vergoedingsregeling bij groot onderhoud/ renovaties aan te passen aan de huidige tijd en deze up to date te houden en als aanbeveling om ook bij niet-planbare renovaties een mondelinge toelichting te geven aan de bewoners op het projectschema.

**Note:** de corporatie heeft wel de aanbeveling, maar niet het advies overgenomen en blijft bij de eerder voorgestelde compensatie. De reden is dat een verhuurder geen vergoeding hoeft te geven bij het uitvoeren van onderhoud en of verbetering als een bewoner gedurende de werkzaamheden in de woning kan blijven. Uit coulance heeft de corporatie een vergoeding van € 175,- aangeboden. Zij zien geen aanleiding om klager een hogere vergoeding te geven dan andere huurders.

### 2022-43 Service en dienstverlening

De klacht beslaat 3 onderdelen;

1) huurder heeft een afbetalingsregeling gehad van een nota 'diverse aanpassingen'. Deze is inmiddels voldaan, maar huurder heeft het idee dat er te veel door haar betaald is. Bovendien heeft zij nooit een afschrift van de volledige betaling ontvangen.

2) de kwestie van de buitenkraan, waarvan huurder geen inzicht heeft ontvangen.

3) vervanging of vergoeding van een kapot handdoekenrek.

De corporatie stelt dat huurder, naast de aflossingsregeling ook een inloopregeling had lopen.

Huurder betaalde namelijk steeds de huur achteraf i.p.v. vooraf, zoals gebruikelijk is.

Met de doorgevoerde huurverhogingen is het bedrag waarvan huurder veronderstelt dat het teveel is betaald, gecorrigeerd. De corporatie betreurt het dat huurder niet openstond voor een mondelinge toelichting hiervan.

Op de klacht van de buitenkraan, geeft de corporatie aan dat deze door diverse partijen is gerepareerd en dat de kosten hiervan volledig door de corporatie zijn betaald.

Het handdoekenrekje is destijds niet meegeleverd met de radiator en valt niet onder de verantwoordelijkheid van de corporatie.

De commissie constateert dat de corporatie coulant is geweest om een lange periode uit te trekken voor de afbetalingsregeling. Het bevreemdt de commissie wel dat hier niet, bijvoorbeeld jaarlijks, een overzicht van aan huurder is gestuurd, zodat zij exact op de hoogte was van de afbetaling en de inloopregeling.

M.b.t. de buitenkraan constateert de commissie dat er voor huurder overlast is geweest vanwege de meerdere reparaties, maar dat de kosten door de corporatie zijn betaald.

Uit het overzicht meerwerkopgave blijkt inderdaad niet dat er een handdoekenrekje is meegeleverd met de radiator. Mogelijk is dat destijds door huurder zelf aangeschaft of er is sprake van een leveringsfout. Het kapotte handdoekenrekje dient niet door de corporatie vervangen te worden.

Klachtonderdeel 1 is gegrond. Daarbij geeft de commissie het advies om alsnog een eindoverzicht van de nota 'diverse aanpassingen' aan huurder te sturen.

Klachtonderdelen 2 en 3 zijn ongegrond.

Als advies geeft de commissie mee om bij betalingsachterstanden en terugbetalingsregelingen tenminste jaarlijks, bij voorkeur op 1 januari, een volledig overzicht van de stand van zaken te sturen aan de betreffende huurders.

### 2022-48 Service en dienstverlening

De klacht gaat over de reparatie aan de gasleiding van het gasfornuis, na melding van een gaslucht.

De corporatie heeft de melding doorgezet naar een aannemer, die het vervolgens weer heeft doorgezet naar een onderaannemer. Van deze laatste is een monteur gekomen die het gaslek heeft gevonden, namelijk bij de afsluitdop van het gasfornuis. De dop is er door de monteur afgehaald, waardoor hij brak en niet meer te repareren was. Een 2<sup>e</sup> monteur zou gezegd hebben dat de eerste monteur hier niet aan had mogen komen. Huurder heeft hierdoor 18 dagen zonder fornuis gezeten. Huurder wenst een vergoeding.

De corporatie heeft navraag gedaan bij de aannemer en de monteur. De monteur heeft een gaslucht geroken en na onderzoek bleek het gaslek bij de afsluitdop van het gasfornuis te zitten, niet in de gasleiding. De corporatie is officieel niet verantwoordelijk voor een gasfornuis, alleen voor de leidingen. De monteur heeft een afweging gemaakt, veiligheid versus formeel traject en heeft daarbij gekozen voor de veiligheid van huurder. De monteur heeft getracht het gaslek te verhelpen. Toen hij aan de afsluitdop kwam brak deze en was niet meer te repareren. De monteur heeft aangegeven dat de afsluitdop, en ook de andere kant van de aansluiting behoorlijk gecorrodeerd waren en dat het toestel in feite afgeschreven was.

De commissie constateert dat de monteur met spoed naar de woning van klager is gekomen, vanwege de melding van de gaslucht. Uit veiligheidsoverwegingen en klantvriendelijkheid heeft hij ervoor gekozen het gaslek te verhelpen, ondanks dat de lekkage niet in de leidingen zat, maar in de

afsluiting van het fornuis. Dat hierbij het dopje afbrak is een ongelukkige samenloop van omstandigheden, vanwege oud materiaal.

Hoewel huurder aangeeft dat hij het gasfornuis pas enkele jaren heeft, kan de commissie op de bijgeleverde foto's zien dat het al een oud gasfornuis betreft. De commissie begrijpt de keuze van de monteur en waardeert ook deze keuze. Het is te betreuren dat huurder zolang zonder kooktoestel heeft gezeten. Dit had echter voorkomen kunnen worden als de corporatie eerder geacteerd had op de klacht door bijvoorbeeld een medewerker ter plekke de situatie te laten beoordelen. De corporatie blijft immers eindverantwoordelijk voor de geleverde diensten van een (onder)aannemer. De commissie is van oordeel dat er juist gehandeld is door voor de veiligheid te kiezen i.p.v. voor het formele traject en acht de klacht ongegrond.