

Klachtencommissie
Woningcorporaties
Stedendriehoek

woonbedrijf
ieder1

rentree.



ijsseldal
wonen



VELUWONEN



JAARVERSLAG 2023

Inhoudsopgave:

	Pagina
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 2023	6
2.2 Klachtenoverzicht per corporatie 2023	7
2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp	8
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 2023.

Het aantal ingediende klachten is in 2023 behoorlijk afgenomen ten opzichte van het vorige jaar. Er zijn zeven hoorzittingen gehouden, waarbij twee klachten uit 2022 zijn behandeld. Minder klachten zijn ingediend en een groot deel is door de corporaties zelf opgelost. Klachten over overlast en onderhoud voeren de boventoon, waarbij in nagenoeg alle gevallen de communicatie en bejegening eveneens een grote rol speelt.

In 2023 zijn de werkgroep en de klachtencommissie gestart met een update van het klachtenreglement op basis van het voorbeeldreglement van Aedes. De nieuwe versie is vastgesteld door de RvB op 29 november 2023. De belangrijkste wijziging hierbij is dat de bestuurder van de corporatie bij de kennisgeving van zijn beslissing aan klager wijst 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.

De klachtencommissie is sinds 1 februari 2023 weer op volle sterkte.

Mevrouw mr. C.H. van Dalen, voorzitter KLAC
Mevrouw J.K. Hartman-Polman Tuin, secretaris KLAC

Apeldoorn, februari 2024

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 29 november 2023 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 2023 was dit 7 keer voor een hoorzitting. Hiervan waren 2 klachten uit 2022.

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

De KLAC heeft dit jaar zowel aan de Boxbergerweg 103 te Deventer als aan de Gemzenstraat 2a in Apeldoorn zittingen gehouden. Vanaf eind april is in Deventer een nieuwe locatie gevonden, Speeltuin de Driehoek aan de Rielerweg 110, waar voortaan de hoorzittingen worden 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 Klachtencommissie 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. Per 1 februari 2023 is mw. A. Klazinga toegetreden tot de Klachtencommissie als lid namens de corporaties.

Op 1 februari 2023 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	Mw. mr. A. Klazinga
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 2023:

- 22 februari; bespreking jaarverslag
- 8 november; evaluatiebijeenkomst KLAC

1.4 Rooster van aftreden

Naam	Functie	Namens	Datum aantreden	Einde 1 ^e termijn	Einde 2 ^e termijn	Einde termijn
Mw. C.H. van Dalen	Lid	Corporatie	01-01-2022	31-12-2025		
	Voorzitter	Onafhankelijk	Miv 01-10-2022 Interim-Voorzitter			
			Miv 01-12-2022 Voorzitter			
Dhr. J. Harkema	Lid	Corporatie	01-01-2022	31-12-2025		
	Plv. Voorzitter		Miv 01-12-2022			
Mw. A. Klazinga	Lid	Corporatie	01-02-2023	31-01-2027		
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 2023.

In 2023 zijn er 44 klachten binnengekomen tegenover 56 klachten in 2022 en 44 klachten in 2021.

Klachten behandeld in 2023:	
Binnengekomen in 2023	44
Meegenomen uit 2022	7
Totaal	51

Vóór zitting afgehandeld:	
Niet in behandeling genomen/niet ontvankelijk verklaard buiten zitting	5
Overeenstemming na reactie corporatie c.q. huurder/intern opgelost	19
Niets meer vernomen van huurder	3
Klacht teruggetrokken	6
Tijdens of na zitting afgehandeld:	
Tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	
Advies: gegrond	0
Advies: ongegrond	3
Advies: uitgebracht, onthouden van oordeel	0
Advies: deels gegrond	4
Hoorzitting ingetrokken	1*
Totaal	41
Klachten op 01-01-2024 nog niet afgehandeld	10

In bovenstaand schema zitten ook de 2 hoorzittingen van klachten uit 2022 en 1 klacht uit 2023 die tot een hoorzitting heeft geleid en op het laatste moment is ingetrokken.

*Deze hoorzitting heeft deels plaats gevonden, alleen met de corporatie. Klager heeft op het laatste moment de hoorzitting Afgezegd i.v.m. een sterfgeval. Uiteindelijk heeft klager de hoorzitting definitief afgezegd omdat klager weer in gesprek was met de corporatie en de klacht uiteindelijk opgelost is door de corporatie.

2.2 Klachtenoverzicht per corporatie.

Hieronder treft u aan een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst per corporatie, over het jaar 2023.

2023	WB ieder1	Rentree	De Goede Woning	De Woonmensen	Ons Huis	Ijsseldal Wonen	VeluWonen	De Marken	Onbekend	Totaal
Binnengekomen in 2023	14	2	12	5	4	0	2	2	3	44
Meegenomen van 2022			1	4		2				7
Totaal	14	2	13	9	4	2	2	2	3	51
Niet in behandeling of niet ontvankelijk	2		1				1	1		5
Niets vernomen van klager/huurder		1							3	4
Klacht teruggetrokken	2		1	1						4
Na overeenstemming ingetrokken of intern opgelost	5		8	3	2	1	1	1		21
Aantal hoorzittingen	3*		1	2	1	1				7
Klachten op 01-01-2024 nog niet afgehandeld	3	1	2	3	1					10

*Hoorzitting is geweest alleen met corporatie. Klager heeft op laatste moment afgezegd wegens een sterfgeval. Nieuwe hoorzitting gepland. Klager heeft hoorzitting gecancelled omdat zij weer in gesprek was met corporatie. Vandaar dat het lijkt dat het totaal aantal klachten op 17 uitkomt. Dit wordt gecorrigeerd bij de totalen.

Eén hoorzitting is op het laatste moment geannuleerd. Klager heeft afgezegd wegens een sterfgeval. De hoorzitting kon niet meer geannuleerd worden, waardoor alleen de corporatie is gehoord. Er is een nieuwe hoorzitting gepland. Klager heeft uiteindelijk ook deze hoorzitting geannuleerd, omdat zij weer in gesprek was met de corporatie. Dit betrof een klacht uit 2023. De klacht is alsnog intern opgelost.

In de loop der jaren is duidelijk gebleken dat de corporaties de interne procedures dusdanig hebben verbeterd dat vele klachten al zijn opgelost voordat ze een hoorzitting bij 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, 2022 en 2023.

Onderwerp*	2023	2022	2021
Bejegening / Communicatie	6	3	5
Renovatie	1	2	1
Mutatiekosten			2
(Groot) Onderhoud	11	23	9
Overlast	8	13	15
Woningtoewijzing	3	2	3
Service en dienstverlening	6	7	3
Diversen	9	6	6
Totaal	44	56	44

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

2.4 Signaleringen

Uitbesteden van taken

Zoals de commissie in het jaarverslag 2022 al aandacht vroeg voor het uitbesteden van taken en het houden van toezicht hierop, is en blijft dit ook voor komend jaar een uitdaging. Van de klachten die de KLAC binnen krijgt, blijkt vaak dat er geen of nauwelijks toezicht, dan wel controle is op uitvoerende werkzaamheden door onderaannemers en derde partijen. Dat dit tot klachten leidt is dan begrijpelijk. Ook de doorlooptijd van de werkzaamheden blijft een punt van aandacht.

Communicatie

Een tweede punt van aandacht blijft de communicatie vanuit de corporaties richting de huurders. De terugkoppeling van een klacht wordt niet altijd op een duidelijke en binnen korte termijn gegeven, waardoor er soms ruis op het klachtentraject ontstaat. Duidelijke en begrijpelijke communicatie, liefst schriftelijk, kan hier voor veel rust zorgen.

3. Samenvatting adviezen

In het verslagjaar zijn 2 klachten uit 2022 en 5 klachten uit 2023 behandeld en afgerond met een hoorzitting.

Per 31 december 2023 zijn er nog 5 klachten die met een hoorzitting in 2024 moeten worden behandeld.

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.

2022-35 Renovatie

Huurder wendt zich tot de KLAC met een klacht over het niet vervangen van oude dubbelglas ramen en het niet aanbrengen van een mechanische ventilatie in de badkamer. Daarnaast is de communicatie onvoldoende en duurt het erg lang voordat klachten aangepakt worden.

De verhuurder erkent dat de communicatie niet altijd goed verlopen is en vindt dat het merendeel van de klachten in het afgelopen jaar naar tevredenheid zijn opgelost. Zo zijn de ramen van de bovenverdieping van enkel glas vervangen door dubbel glas HR++, zonder huurverhoging. De ramen op de begane grond bevatten gewoon dubbel glas en de verhuurder wenst deze nu niet te vervangen. Door het aanbrengen van een buisventilator is de verhuurder tegemoet gekomen aan de klacht over vocht en schimmel in de badkamer. Een mechanische ventilatie is nu niet aan de orde, aangezien er eerst onderzoek moet worden gedaan naar de aanwezigheid van asbest in de luchtafvoer voor het gehele complex.

De commissie constateert dat de woning momenteel energielabel D heeft en de corporatie als eerste de woningen met energielabels E, F en G gaat aanpakken conform landelijke richtlijnen. Op dit moment is er geen noodzaak de woning van huurder aan te pakken.

De klacht is ongegrond.

2022-50 Service en dienstverlening

Huurders ervaren een zwarte schimmel in de badkamer en slaapkamers. Volgens hen wordt dit veroorzaakt door het ventilatiesysteem wat niet goed werkt. Het ventilatiesysteem is pas na twee maanden gerepareerd en de corporatie heeft het advies gegeven de gordijnen, waarin de schimmel zat, af te knippen en dat zou door de inboedelverzekering worden vergoed. Dit is echter niet het geval en zij willen een vergoeding voor de gordijnen.

De corporatie geeft aan dat de schimmel pas na maanden is gemeld waarop direct actie is ondernomen. Toen bleek dat de woning niet verwarmd werd waardoor er vocht ontstond. Er is direct een installateur ingeschakeld, alleen duurde het enige tijd voordat het euvel verholpen was vanwege weersomstandigheden en materiaalschaarste.

De commissie constateert dat het schimmelprobleem is ontstaan na de renovatie in april en de eerste melding van schimmel dateert van november. Dit is direct opgepakt door de verhuurder. Alleen het verhelpen ervan heeft vanwege omstandigheden lang geduurd, tot januari. Tevens is een schoonmaakbedrijf ingeschakeld om de zwarte schimmel te verwijderen.

De commissie vermoedt dat na de renovatie het woonklimaat dusdanig is veranderd dat het ontstane vocht niet meer langs de natuurlijke weg verdwijnt, maar dat dit door een juiste manier van verwarmen en ventileren moet gebeuren. Dat vraagt een andere manier van omgaan met het woonklimaat van bewoners.

De gordijnen zijn dermate beschadigd dat deze onherstelbaar zijn. Bij de huurders was de suggestie gewekt dat dit vergoed zou worden door de verhuurder als de inboedelverzekering dit niet zou doen. De verhuurder heeft dit niet gedaan op grond van nalatigheid door de huurders. Echter vindt de commissie dat de verhuurder veel tijd heeft genomen voor het herstel van de mechanische ventilatie en doet de aanbeveling om uit coulance de gordijnen alsnog te vergoeden.

Aangezien de aanpak van de schimmel correct is uitgevoerd en de reparatie van de mechanische ventilatie is afgerond acht de commissie de klacht ongegrond.

2023-04 Overlast

Huurder ervaart geluidsoverlast van werklieden tijdens de renovatie van het gebouw. Huurder heeft een oorlogstrauma en ervaart nu mentale klachten als gevolg van de overlast.

De corporatie stelt dat voorafgaand aan de renovatie alle huurders uitgebreid op de hoogte zijn gesteld en dat ook tijdens het project regelmatig overleg en afstemming plaatsvindt met de individuele huurder. De corporatie heeft ook steeds getracht in goed gesprek te blijven met de huurder, maar deze weigert in gesprek te gaan en reageert agressief tegen medewerkers van de corporatie.

De huurder is tijdelijk in een wisselwoning verbleven en de corporatie wil hem dat graag nogmaals aanbieden. De huurder wil dan graag de kosten, die hij moet maken voor opnieuw een verhuizing, vergoed zien door de verhuurder.

De commissie is van oordeel dat de huurder, gelet op zijn trauma, fors overlast ervaart. Overleg samen met de verhuurder is de aangewezen weg om tot een oplossing te komen. De klacht is ongegrond.

2023-11 Onderhoud

Huurders beklagen zich over het niet goed schoon kunnen houden van de woning. Volgens hen ligt dit aan het niet goed reinigen van de mechanische ventilatie en de vloerverwarming. Er zijn al diverse keren onderhoudsmonteurs langs geweest, maar dat heeft niet geholpen. Bovendien kijken ze uit op een blinde muur en ze willen graag verhuizen naar een andere woning, waarvoor zij bijzondere bemiddeling wensen, maar daar wil de corporatie niet aan mee werken.

De commissie constateert dat de mechanische ventilatie en de vloerverwarming meerdere keren is nagekeken en schoongemaakt, echter is dit niet gecheckt door de corporatie, waardoor dit probleem kennelijk lange tijd heeft kunnen voortbestaan.

Tijdens de hoorzitting bleek dat huurders graag in de huidige woning willen blijven wonen als de mechanische ventilatie grondig wordt schoongemaakt, ook in de kanalen en de vloerverwarming zodanig kan worden ingesteld dat het behaaglijk warm is voor de huurders. De wens tot verhuizen blijft wel bestaan, maar dan binnen hetzelfde complex. De corporatie geeft aan hier mee aan de slag te gaan. Bijzondere bemiddeling is niet aan de orde.

De klacht over de aanpak van de mechanische ventilatie is gegrond.

2023-20: Service en dienstverlening

Bewindvoerder heeft namens huurder een klacht ingediend bij de corporatie, vanwege de extreem hoge afrekening met betrekking tot de ontruiming van de woning van huurder. De bewindvoerder voert aan dat er geen tijd is gegeven om zelf het appartement schoon te maken dan wel respectabel achter te laten.

De corporatie stelt dat de gebruikelijke route is gevolgd en kosten zijn gemaakt om de woning weer verhuurklaar te maken.

Tijdens de hoorzitting komen beide partijen tot de conclusie dat beide partijen actie hadden kunnen ondernemen om het directe gevolg van de uithuiszetting in kaart te brengen. Zij komen tot een overeenkomst met een redelijke en minnelijke schuldregeling.

2023-26: Overlast, dienstverlening en bejegening

Huurders hebben een klacht over de bijzondere voorwaarden die de corporatie aan hen heeft gesteld bij de huurovereenkomst. Deze bijzondere voorwaarden bestaan uit periodieke controles en eerst toestemming aan de verhuurder vragen alvorens er meer huisdieren worden aangeschaft.

Huurders vragen zich af of deze voorwaarden wel gesteld mogen worden.

De verhuurder geeft aan dat er veel gesprekken met diverse partijen zijn gevoerd naar aanleiding van een eerder gehuurde woning. Deze woning betrof veel schade bij eindoplevering. Huurders woonden niet meer veilig in de woning. De verhuurder is toen, samen met huurder en andere instanties gaan zoeken naar een woning op maat, om alle huisdieren, 2 honden en 20 ara's, te kunnen huisvesten, aangezien deze huisdieren erg belangrijk zijn voor het welzijn van de huurders. Er vond bijzondere bemiddeling plaats. Vanwege de schade aan de eerder woning achtte de corporatie een vaststellingsovereenkomst met een gedragsaanwijzing op de plaats.

De commissie stelt dat een goed huurder zich aan regels dient te houden, passend bij goed huurderschap. Echter geldt dit ook voor de verhuurder. Gezien de woonhistorie acht de commissie het niet ongebruikelijk om voorwaarden te stellen bij een nieuw huurcontract, echter mogen de bepalingen in de vaststellingsovereenkomst niet onredelijk bezwarend zijn.

Met betrekking tot de periodieke controle acht de commissie dit bijzonder stressvol voor de huurders en een inbreuk op hun privacy en dit mag als onredelijk bezwarend worden geacht voor de

huurders. Bovendien is in de vaststellingsovereenkomst geen einddatum genoemd. Gezien de woonhistorie acht de commissie dit begrijpelijk maar er kon ook worden gekozen voor een tijdelijk huurcontract, waarbij, bij goed gedrag, een verlenging tot de mogelijkheden behoort.

Gezien het feit dat huurders al ruim een jaar op het nieuwe adres wonen, geen problemen meer hebben veroorzaakt en er veel begeleiding rondom hen aanwezig is, adviseert de commissie een laatste inspectie te doen en dit gedeelte daarna af te sluiten.

Met betrekking tot het houden van de huisdieren constateert de commissie dat het niet zo kan zijn dat andere huurders overlast ervaren en de dieren schade toebrengen aan de woning die eigendom is van de corporatie. Gezien de overlast uit het verleden acht de commissie dit onderdeel in de vaststellingsovereenkomst alleszins redelijk te noemen.

De klacht is deels gegrond.

2023-38 Dienstverlening

Huurder klaagt over de schoonmaak in het trappenhuis van het appartementencomplex. Hij wenst niet voor een dienst te betalen die niet naar tevredenheid wordt uitgevoerd en eist de schoonmaakkosten terug.

De verhuurder stelt dat de schoonmaak van het trappenhuis volgens rooster en werkafspraken wordt schoongemaakt. Mocht huurder 70% van de huurders achter zich krijgen, dan bestaat de mogelijkheid om het contract met de schoonmakers op te zeggen.

De commissie constateert dat er 'kijkend schoongemaakt' wordt. Er is geen specifiek schema waarin alle werkzaamheden worden benoemd en afgetekend. Tevens is er geen controle door de verhuurder, maar door de schoonmakers zelf.

De schoonmaker heeft een inspanningsverplichting om de werkzaamheden zo goed als mogelijk uit voeren. Bij ontevredenheid zullen de werkzaamheden opnieuw en alsnog moeten worden uitgevoerd. Zou herstel van de schoonmaakwerkzaamheden uitblijven dat kan de corporatie de betaling opschorten totdat het herstel is uitgevoerd. Terugbetaling van de kosten is niet aan de orde. Bij het accepteren van de huurcontract stemmen huurders in met de servicekosten en de geleverde diensten zoals die zijn afgesproken door de corporatie.

Voor wat betreft de 70% regel verwijst de commissie naar BW7; art 261, lid 2.

De klacht is deels gegrond.

Het advies van de commissie aan de corporatie luidt om de schoonmaakwerkzaamheden te specificeren en te publiceren en de controle daarvan door een onafhankelijke derde partij te laten uitvoeren.