

Klachtencommissie
Woningcorporaties
Stedendriehoek

woonbedrijf
ieder1

rentree.



VELUWONEN



JAARVERSLAG 2024 CONCEPT

Inhoudsopgave:

	Pagina
Voorwoord	3
<u>1. 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
<u>2. Cijfermatig deel</u>	7
2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2023	7
2.2 Klachtenoverzicht per corporatie 2023	8
2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp	8
2.4 Signaleringen	9
<u>3. Samenvatting adviezen</u>	10

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek, hierna te noemen: KLAC.

Het aantal ingediende klachten is in 2024 behoorlijk toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar.

Er zijn 21 hoorzittingen gehouden, waarbij 5 klachten uit 2023 zijn behandeld. Klachten over overlast voeren de boventoon, waarbij in nagenoeg alle gevallen de communicatie en bejegening eveneens een grote rol speelt.

Het nieuwe klachtenreglement op basis van het voorbeeldreglement van Aedes is op 29 november 2023 vastgesteld door de Raad van Bestuur. Het aangepaste reglement is in 2024 van kracht geworden.

De klachtencommissie is in 2024 aan de slag gegaan met een eigen website, zodat het voor huurders eenvoudiger en overzichtelijker wordt om een klacht bij de KLAC in te dienen. De website is eind 2024 in de lucht gegaan.

In juli 2024 heeft de corporatie Wonen boven Winkels Deventer zich aangesloten bij de KLAC. Wonen boven Winkels is een dochterbedrijf van Woonbedrijf ieder1.

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

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

Apeldoorn, februari 2025

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. Het laatste reglement KLAC dat getekend is door alle aangesloten corporaties in de Stedendriehoek dateert van 29 november 2023.

Onderstaande woningcorporaties zijn aangesloten bij de KLAC:

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

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 in samenspraak met de voorzitter.

Klachten worden digitaal ingediend via een formulier op de website van KLAC. Op de websites van de aangesloten woningcorporaties wordt naar de website van de KLAC verwezen. Af en toe 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 huurder 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.

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

De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als nodig blijkt. In 2024 was dit 21 keer voor een hoorzitting. Hiervan waren 5 klachten uit 2023. Voor één klacht is 2x een hoorzitting gepland, aangezien de huurder niet verscheen bij de hoorzitting.

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 huurder 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 en via de website van de KLAC www.klachtencommissie-stedendriehoek.nl
- per e-mail aan het e-mailadres contact@klachtencommissie-stedendriehoek.nl

De KLAC heeft dit jaar zowel aan de Rielerweg 110 in 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 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 15 december 2024 is de heer A. Morsink afgetreden als lid namens de huurdersverenigingen, vanwege het aanvaarden van een functie bij een van de aangesloten corporaties.

Op 1 januari 2024 bestond 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. Hartman

Bijeenkomsten en overlegmomenten 2024:

- 6 februari: bespreking jaarverslag
- 27 maart: bespreking jaarverslag met corporaties en werkgroep KLAC

1.4 Rooster van aftreden

Naam	Functie	Namens	Datum aantreden	Einde 1e termijn	Einde 2e termijn	Einde termijn
Mw. C.H. van Dalen	Lid	Corporatie	01-01-2022			
	Voorzitter	Onafhankelijk	M.i.v. 01-10-2022 Interim Voorzitter			
			M.i.v. 01-12-2022 Voorzitter	31-12-2025		
Dhr. J. Harkema	Lid	Corporatie	01-01-2022	31-12-2025		
	Plv. Voorzitter		M.i.v. 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		15-12-2024 *
Dhr. T. Oorthuis	Lid	Huurdersvereniging	01-01-2022	31-12-2025		

* Op eigen verzoek

2. Cijfermatig deel

2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2024.

In 2024 zijn er 60 klachten binnengekomen tegenover 44 klachten in 2023 en 56 klachten in 2022.

Klachten behandeld in 2024:	
Binnengekomen in 2024	60
Meegenomen uit 2023	9
Totaal	69
Vóór zitting afgehandeld:	
Niet in behandeling genomen	11
(Terug)verwezen naar de corporatie en intern opgelost	24
Niets meer vernomen van huurder	2
Klacht teruggetrokken	1
Tijdens of na zitting afgehandeld:	
Tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	
Advies: Gegrond	6
Advies: Ongegrond	9
Advies: Uitgebracht, onthouden van oordeel	2
Advies: Deels gegrond	4
Hoorzitting ingetrokken	
Totaal	59
Klachten op 1-1-2025 nog niet afgehandeld	10

In bovenstaand schema zitten ook de 5 hoorzittingen van klachten uit 2023

2.2 Klachtenoverzicht per corporatie.

Hieronder treft u een overzicht aan van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst per corporatie, over het jaar 2024.

2024	WB ieder1	Rentree	De Goede Woning	De Woonmensen	Ons Huis	Ijseldal Wonen	VeluWonen	De Markten	WBWD	Onbekend	Totaal
Binnengekomen in 2024	21	6	9	11	2	1	3	3		4	60
Meegenomen uit 2023	3	1	2	2	1						9
Totaal	24	7	11	13	3	1	3	3		4	69
Niet in behandeling of niet ontvankelijk	3	2	1	1		1		1		2	11
Niets vernomen van huurder										2	2
Klacht terug getrokken	1										1
Door woningcorporatie ingetrokken of alsnog overeenstemming / intern opgelost	3	2	8	9			1	1			24
Aantal hoorzittingen	12	2	1	1	2		2	1			21
Klachten op 1-1-2025 nog niet afgehandeld	6	1	3	1	1						10
* 1 hoorzitting is 2x ingepland, aangezien huurder niet op de hoorzitting is verschenen											

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 2022, 2023 en 2024.

Onderwerp	2024	2023	2022
Bejegening en communicatie	7	6	3
Renovatie	2	1	2
Mutatiekosten			
(Groot) Onderhoud	8	11	23
Overlast	18	8	13
Woningtoewijzing	4	3	2
Service en dienstverlening	7	6	7
Diversen	14	9	6
Totaal	60	44	56

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

2.4 Signaleringen

Communicatie

Een punt van aandacht blijft de communicatie vanuit de corporaties richting de huurders. Zoals bijvoorbeeld in overlastzaken is het van belang dat de klagende huurder meegenomen wordt in de te zetten en gezette stappen van de corporatie. Gedragingen van medehuurlers zijn niet altijd op te lossen door de corporatie. Het advies van de KLAC is: wees naar huurders toe duidelijk over het verwachtingspatroon.

Interne procedure

Afgelopen jaar zijn er veel hoorzittingen geweest, 21 ten opzichte van 7 in 2023.

Dit geeft een duidelijk signaal dat huurders, na het doorlopen van de interne procedure, geen bevredigende oplossing hebben ervaren door de corporaties.

Na de hoorzitting

Het is in 2024 drie keer voorgekomen dat de huurder, na de hoorzitting en het uitgebrachte advies waarmee de corporatie akkoord is gegaan, nog een reactie geeft aan de KLAC. Namelijk dat de corporatie het advies van de KLAC niet heeft opgevolgd en de klacht daarmee dus niet verholpen is.

3. Samenvatting adviezen

In het verslagjaar zijn 5 klachten uit 2023 en 16 klachten uit 2024 behandeld en afgerond met een hoorzitting. Voor 1 klacht hebben wij 2x een hoorzitting moeten plannen, aangezien de huurder niet aanwezig was tijdens de hoorzitting.

Per 1 maart 2025 zijn er nog 7 klachten die mogelijk met een hoorzitting in 2025 moeten worden behandeld, waarvan er 4 inmiddels gepland zijn.

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.

2023-36 onderhoud

Huurder ervaart kou en tocht alsmede een bromtoon in de woning. Hij was in de veronderstelling dat de kou van de bovenbuurvrouw kwam, maar zij is inmiddels verhuisd en de kou, evenals de bromtoon, blijven. Huurder woont er al bijna 36 jaar en heeft dit nog niet eerder meegemaakt. Door de corporatie is dit ook waargenomen. Zij zijn op locatie geweest, maar hebben geen oorzaken kunnen vinden. Ook een meting heeft geen resultaat gegeven. Onder de woning zit een garagebox, ook daar is geen wijziging van de situatie opgetreden.

Voor deze woningen in dit appartementengebouw bestaat een voorlopig sloopbesluit. In het voorjaar 2024 zal er een definitief besluit worden genomen of er sloop gaat plaatsvinden of een herstructurering. Zo lang komen er geen andere huurders in de woningen en staan sommige woningen leeg. Huurder wil helemaal niet verhuizen, omdat hij hier prettig woont. De commissie vraagt of er een mogelijkheid bestaat om huurder door te schuiven naar een andere woning binnen hetzelfde complex, maar zonder de kou, tocht en bromtoon problematiek. De corporatie gaat informeren naar bijzondere bemiddeling binnen het eigen complex.

De commissie acht de klacht gegrond.

2023-41 onderhoud

De klacht betreft de bewassing van de ramen aan de achterzijde van het wooncomplex. De ramen zijn moeilijk bereikbaar en worden daarom niet gewassen door het door de corporatie ingehuurd glazenwassersbedrijf terwijl dit wel aan de voorkant van de woningen het geval is. Huurders hebben nu zelf een glazenwasser ingehuurd en willen de kosten daarvan vergoed zien door de corporatie. De corporatie stelt zich op het standpunt dat de ramen moeilijk bereikbaar zijn en daarom niet gewassen worden. Zij zijn wel bezig om een structurele oplossing hiervoor te vinden, maar is daar nog niet in geslaagd. Er zouden doorgangen gecreëerd moeten worden vanuit de centrale tuin naar de achterliggende woningen. Dit is echter een langdurige en kostbare zaak.

Ter zitting wordt door huurster een brief overhandigd, opgesteld door de corporatie dat de onbereikbare ramen 2x per jaar gratis worden gewassen door een ingehuurd schoonmaakbedrijf. Een tweede brief van de corporatie, ongeveer een half jaar later, geeft aan dat het niet uitvoerbaar is en bovendien te kostbaar voor het ingehuurd schoonmaakbedrijf om de ramen aan de achterzijde te wassen.

De commissie acht dit onzorgvuldig en is van mening dat de corporatie eerst had moeten inventariseren of er (andere) mogelijkheden waren om de ramen aan de achterzijde te kunnen

wassen. De commissie oppert de mogelijkheid om de schuttingen aan de achterkant van het complex, die reeds op een onderhoudsbeurt staan voor 2024, uit te laten voeren met een standaard afsluitbare deur, waardoor de mogelijkheid bestaat om via deze route de ramen aan de achterkant te kunnen wassen.

De huurders van het complex hebben 2x zelf een glazenwasser ingeschakeld en betaald. De commissie constateert dat dit niet eerst is overlegd met de corporatie en door hen akkoord is bevonden. Aangezien de brieven die de corporatie heeft gestuurd tegenstrijdige informatie bevatten, vindt de commissie het redelijk dat de corporatie, uit coulance, eenmaal het bedrag van de glazenwasser terugbetaalt aan de huurders.

De klacht is gegrond en de commissie geeft als advies mee het door de commissie geopperde voorstel nader te onderzoeken op haalbaarheid. Daarnaast adviseert de commissie om het item glasbewassing specifiek op te nemen in het onderhouds ABC, zodat voor toekomstige (nieuwe) bewoners geen onduidelijkheid ontstaat over dit aspect.

2023-15 onderhoud, bejegening

Huurder ervaart terugkerende lekkages aan de achterpui van de woning. Daarnaast zijn er door vocht problemen zoals schimmel, verzakking achterpui, lekkende regenpijpen en tochtende deuren. Er is wel iemand van de corporatie komen kijken, maar er heeft geen terugkoppeling en geen reparatie plaatsgevonden. Huurder voelt zich niet serieus genomen.

De corporatie is bekend met de vochtproblematiek en het lijkt er op dat dit een bouwtechnisch probleem is. Dat wordt op dit moment onderzocht. Het gehele complex van 40 woningen ondervindt dezelfde problematiek. De corporatie erkent dat de communicatie hierover naar de huurders toe niet goed is verlopen. Inmiddels is een werkgroep opgestart die bezig is met het opstellen van een communicatieplan. Tevens zal een nieuwsbrief worden opgesteld om zo huurders op de hoogte te brengen en te houden van de ontwikkelingen. De corporatie geeft aan op de achtergrond bezig te zijn met het probleem maar dat verzuimd is dit aan de huurder mede te delen.

De commissie vindt dat het erg lang geduurd heeft voordat serieus actie ondernomen is naar huurder toe. Huurder heeft meerdere keren een klacht over dit probleem ingediend. De commissie begrijpt de irritatie bij huurder, maar ziet ook dat de corporatie op de achtergrond bezig is met deze klachten, waarbij het zeker nog enige tijd zal duren voordat er duidelijkheid is omtrent het vochtprobleem. De overige klachten zullen op korte termijn opgepakt worden door de corporatie.

De klacht is gegrond. Daarnaast adviseert de commissie aan de corporatie om het communicatieplan spoedig af te ronden en dit met de huurders te delen en de nieuwsbrief regelmatig te laten verschijnen en eventueel een voorlichtingsbijeenkomst voor het gehele complex te organiseren.

2023-43 overlast, bejegening

Huurder ervaart geluidsoverlast van de directe burenen. Ze voelt zich niet serieus genomen door de corporatie.

De corporatie geeft aan dat bij burenoverlast in eerste instantie geadviseerd wordt om zelf met de burenen te gaan praten en mocht dat niet lukken om dan Buurtbemiddeling in te schakelen door huurder zelf. Er zijn wel gesprekken gevoerd door de corporatie met de overlast veroorzakende buur. Inmiddels is een gesprek geweest met Buurtbemiddeling en de situatie is nog niet ideaal maar beheersbaar. De klacht die resteert is dat huurder zich niet serieus genomen voelt door de corporatie. De commissie ziet in de aangeleverde stukken een veelheid aan meldingen over de overlast. Het wordt niet duidelijk waarom de corporatie deze veelheid aan signalen niet heeft opgepakt. Het

verwijzen naar Buurtbemiddeling is zeker juist, maar zich verschuilen achter de algemene huurvoorwaarden is niet acceptabel. De corporatie had duidelijkheid moeten scheppen in wat haar rol is en wat die van Buurtbemiddeling. In het protocol overlast van de corporatie blijkt dat er geen onderdeel is opgenomen over de communicatie en terugkoppeling van de overlast naar huurder. De commissie geeft als advies dit onderdeel toe te voegen in het overlast protocol. De klacht is gegrond.

2023-44 onderhoud, dienstverlening

In de woning van huurder is tijdens de vakantie een lekkage ontstaan in het riool van het appartementencomplex, waarvan huurder de onderste laag bewoont. De lekkage heeft enorme schade aangericht. Na constatering van de lekkage is direct contact opgenomen met de corporatie. Na de melding heeft de corporatie direct opdracht gegeven aan de onderaannemer om de oorzaak van de verstopping alsmede het overtollige water te verhelpen. De corporatie is van mening dat de schade onder de inboedelverzekering valt van huurder.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat huurder pas een inboedelverzekering heeft afgesloten na constatering van de lekkage. De schade is derhalve niet gedekt. De corporatie was al eerder en is nog steeds bereid om tot een oplossing te komen voor de schade, de herstelwerkzaamheden en de extra gemaakte energiekosten voor het plaatsen van drogers.

De commissie vindt dat de corporatie adequate stappen heeft ondernomen en steeds bereid is geweest om tot een oplossing te komen en acht de klacht ongegrond.

2024-02 onderhoud

De klacht betreft de jarenlange onzekerheid met betrekking tot beloftes over renovatie, sloop en nieuwbouw van een portiekflat uit de jaren '60 met energielabel F. In al die jaren is er niets gedaan aan onderhoud en isolatie. Door de hoge energiekosten kan huurder slechts enkele ruimtes verwarmen. Huurder ondervindt lichamelijke klachten vanwege de slechte isolatie. Hij wil een compensatie voor de lange onzekere situatie.

De corporatie geeft aan dat het hele gebied waarin de flat staat onderdeel is van een herstructureringsplan, met een verruiming van het aantal woningen. Het heeft lang geduurd voordat er definitief gekozen is voor sloop. Er moesten veel zaken afgestemd worden, onder andere met de gemeente. Vanaf de start van het herstructureringsplan is contact en overleg geweest met een bewonerscommissie, plus gesprekken in de wijk, bewonersbijeenkomsten en diverse schriftelijke informatie, naast het Sociaal Plan. De huurverhogingen zijn sinds april 2020 niet doorgevoerd.

Met huurder zijn diverse gesprekken gevoerd om iemand die aan huurders met gezondheidsklachten een urgentieverklaring geeft. In augustus 2023 geeft huurder aan aanspraak te willen maken op de regeling vervroegd Sociaal Plan met een verhuiskostenvergoeding. Toen bleek dat hij de vergoeding wilde gebruiken om te gaan reizen, is de aanvraag afgekeurd. In januari 2024 was de nood bij huurder echter dusdanig groot dat er opnieuw een gesprek heeft plaatsgevonden en de corporatie de huurder een urgentie en verhuiskostenvergoeding heeft aangeboden. Deze is geaccepteerd door huurder.

De commissie begrijpt dat de hele situatie voor veel stress en klachten heeft geleid bij huurder en is van mening dat de corporatie gedaan heeft wat binnen haar mogelijkheden lag en acht de klacht ongegrond.

2024-04 onderhoud, dienstverlening?

De klacht betreft een lekkage bij de aansluiting van de wasmachine. Huurder heeft op woensdag hiervan melding gemaakt en er wordt aangegeven dat pas op maandag een reparateur zal komen. Het was voor huurder niet mogelijk om de wasmachinekraan dicht te draaien vanwege ernstige roestvorming. Hierdoor is schade ontstaan aan de vloerbedekking en aan de wasmachine.

De melding betrof een lekkende kraan van de wasmachine, hetgeen voor de corporatie geen aanleiding was voor een spoedreparatie. De reparateur is op maandag gekomen en constateerde geen aantoonbare schade aan de waterkraan van de wasmachine. Wel werd geconstateerd dat er geen waterslot aanwezig was en de kraan van de wasmachine niet was dichtgedraaid. De lekkage bevond zich niet voor de kraan, maar tussen de aansluitwartel en de kraan. De kraan had gewoon dichtgedraaid kunnen worden om erger te voorkomen. Volgens de reparateur was er geen roestvorming aanwezig en kon hij de kraan dichtdraaien, waarna de lekkage voorbij was.

De wasmachine is ongeveer 1 tot 2 jaar gebruikt en staat in de keuken onder een tafel.

Voor de commissie is niet aannemelijk gemaakt dat de lekkage is ontstaan boven de kraan van de wasmachine, dus in het gedeelte van de leidingen. Meer aannemelijk is dat de connectie van de kraan naar de wasmachine de oorzaak was van de lekkage, waarbij mogelijk de schroefdraad niet goed goed is gemonteerd bij de aansluiting van de wasmachine destijds en dat door trilling de kraanaansluiting los is gaan zitten, waarna lekkage is ontstaan. De kraan was niet dichtgedraaid en bovendien niet roestig. De commissie is van mening dat indien huurder de kraan van de wasmachine dan wel de hoofdkraan had dichtgedraaid erger was voorkomen. Aangezien de lekkage na de kraan is ontstaan en de wasmachine en de aansluiting van de wasmachine onder verantwoordelijkheid van de huurder vallen, kan de schade niet worden toegerekend aan de verhuurder en verklaart de commissie de klacht ongegrond.

2024-05 onderhoud

Tijdens renovatiewerkzaamheden is er schade ontstaan aan het zeil in de gang en aan de bank van de huurder. Hij was het niet eens met de renovatie en ziet graag aanpassingen terug in zijn woning.

De corporatie stelt zich op het standpunt dat in het Sociaal Statuut vergoedingen staan beschreven voor schadegevallen gedurende renovatie. De indeling van de woning is uitgevoerd conform de modelwoning.

De corporatie is bereid één m² van het zeil te vergoeden en heeft verzuimd op locatie te kijken of het wel mogelijk was om een gedeelte van het zeil te vervangen. De bank blijkt tijdens de hoorzitting reeds vervangen te zijn door een ander exemplaar zodat niet meer is aan te tonen om welke schade het ging. Dit klachtonderdeel vervalt.

De aangebrachte voorzieningen zijn geplaatst conform het bouwbesluit en zoals was aangegeven in de modelwoning. Huurder kan hiervoor aanpassingen aanvragen via ZAV, maar dan komen de kosten voor zijn rekening. De commissie is van mening dat het afhandelen al met al lang heeft geduurd en er wordt tijdens de hoorzitting afgesproken dat de corporatie ter plaatse gaat beoordelen of het zeil in de gang voor een gedeelte of in totaliteit kan worden vervangen.

De klacht is ongegrond.

2024-06 overlast

Huurder ervaart overlast van de direct buren. Dit uit zich in veel lawaai, pesterijen, treiterijen en een incident. Er zijn diverse gesprekken geweest met de corporatie, maar zonder resultaat. Huurder heeft vanwege de overlast de huurverhoging niet betaald en heeft hiervoor een aanmaning van de deurwaarder ontvangen. Huurder wil de incassokosten met rente en een compensatie voor gederfd woongenot en smartengeld voor alle tijd en energie die zij in deze zaak en in een vorige vergelijkbare zaak heeft gestoken.

De corporatie heeft gesprekken gevoerd met de huurder en er is besloten tijdelijk de huurverhoging te bevriezen totdat de situatie duidelijk was geworden. De corporatie wilde een dossier opbouwen en had hiervoor de medewerking van de huurder nodig. Huurder was echter niet bereid hier aan mee te werken en aangezien er geen andere meldingen binnen waren gekomen en ook uit het buurtonderzoek niet meer duidelijkheid kwam, was de corporatie van mening dat de huurverhoging betaald moest worden. Toen huurder dit weigerde heeft de corporatie de deurwaarder ingeschakeld. De commissie begrijpt het standpunt van de corporatie, namelijk dat er een dossier moet worden opgebouwd, om verdere stappen te kunnen ondernemen. Echter in deze casus, waarbij het probleem zich toespitst op 2 woningen vindt de commissie dat de corporatie de regie zou moeten nemen om dit conflict met beide partijen te bespreken en zo tot een acceptabele oplossing te komen. Beide partijen geven tijdens de hoorzitting aan open te staan voor een dergelijke oplossing.

Aangezien de overlast niet bewezen is heeft de corporatie gemeend de huurachterstand over te dragen aan de deurwaarder. Ondanks dat dit via mail en per post aan huurder kenbaar is gemaakt is de commissie van mening dat dit erg kort door de bocht is, zeker als 2 dagen na elkaar een bericht van de deurwaarder komt dat huurder moet betalen en nog niet heeft betaald. De commissie geeft daarom ter overweging aan de corporatie om uit coulance de incassokosten inclusief de rente te vergoeden aan huurder.

De commissie acht, zonder meldingen van overlast bij de corporatie en bij de politie, niet bewezen dat het gaat om overlast en gaat derhalve niet mee in de vraag om compensatie gederfd woongenot en smartengeld.

De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is.

2024-08 communicatie, bejegening

De klacht betreft de communicatie tussen huurder en de corporatie omtrent het indienen van een bezwaarprocedure inzake de verduurzamingsmaatregelen en renovatie. Er is door de corporatie aangegeven dat bezwaar gemaakt dient te worden bij de rechter. Huurder heeft een bezwaar ingediend bij de rechtbank Gelderland en kreeg een reactie terug dat zij bezwaar dient te maken bij de corporatie zelf. Daarnaast is huurder niet tevreden met de onkostenvergoeding in natura.

Na het akkoord van 81% van de huurders voor de plannen is een brief aan alle huurders van de betreffende woningen gestuurd waarin de bezwaarprocedure van 8 weken werd beschreven. In deze brief staat dat de procedure binnen de gestelde 8 weken moet worden ingediend bij de kantonrechter te Zutphen. Binnen deze termijn heeft de corporatie een mail aan huurder gestuurd met daarin een link voor het maken van bezwaar. Echter bij het aanklikken van deze link, komt als eerste de rechtbank Gelderland boven. De commissie acht het aannemelijk dat huurder, als leek, niet bekend is met rechtszaken en daarom de vergissing heeft gemaakt door het bezwaar naar de rechtbank Gelderland te sturen. Inmiddels is de termijn van 8 weken verstreken en kan huurder geen bezwaar meer indienen. In het meegeleverde Sociaal Statuut staat beschreven dat indien huurders,

ondanks de instemming van 70%, niet akkoord gaan met de renovatie, zelf binnen 8 weken bezwaar dienen te maken bij de corporatie. De commissie vindt dit verwarrende informatie naar huurder toe. Van huurder mag verwacht worden dat zij niet bekend is met juridische procedures en als dan ook de informatie vanuit de corporatie niet duidelijk is, mag dit niet worden aangerekend aan huurder. Eveneens in het Sociaal Statuut staat vermeld dat dergelijke grote projecten overlegd en gecommuniceerd worden met bewonerscommissies (bijvoorbeeld klankbordgroep). In deze casus heeft het aan duidelijke informatie en communicatie naar huurders toe ontbroken. De vergoedingen worden eveneens beschreven in het Sociaal Statuut, de indexering naar 2024 moet nog worden gedaan. Daarnaast biedt de corporatie ontzorging, dat wil zeggen hulp aan de huurders die dat nodig hebben op basis van de persoonlijke situatie, met voorzieningen in natura. Individuele afspraken hiervoor worden vastgelegd in een renovatieovereenkomst. De commissie acht de klacht met betrekking tot de communicatie gegrond en met betrekking tot de onkostenvergoeding ongegrond. Daarnaast geeft de commissie diverse adviezen aan de corporatie.

2024-09 overlast

Huurder ervaart overlast van haar directe burens. Dit uit zich in cameratoezicht vanuit de naastgelegen woning richting de voordeur, tuin en overig gedeelte van de woning van huurder. Huurder voelt zich geschaad in haar privacy en verwacht van de corporatie actie hierop.

De corporatie heeft een gesprek gehad met de burens en de spelregels uitgelegd omtrent cameragebruik. Zij hebben huurder doorverwezen naar de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en naar Buurtbemiddeling. Zij geven aan niet handhavend te kunnen optreden tegen een eventuele overtreding van cameragebruik.

Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk dat er bij de camera een lichtsensoren 'aanspringt' zodra er iemand in de buurt van de camera komt. Huurder ervaart dit als een inbreuk op haar privacy. Zelf heeft zij getracht dit met de burens te bespreken, echter zonder resultaat.

De commissie gaat in op de eisen vanuit de wetgeving en de voorwaarden met betrekking tot het gebruik van camera's aan huis en cameradeurbellen volgens de AP en de AVG. Als niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, mag de camera de openbare weg en dus ook de woning van de burens, niet filmen.

Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het naleven van deze voorwaarden.

De corporatie heeft gecontroleerd of de genoemde spelregels nageleefd werden en voor zover het toetsen dat toeliet, was dat het geval.

De corporatie beschikt over een informatiebulletin 'overlast' waarin onder andere beschreven staat dat de corporatie een bemiddelingsgesprek organiseert met de huurders indien er sprake is van overlast. Dat is nog niet gebeurd, er is alleen doorverwezen naar de AP en Buurtbemiddeling. De commissie vindt dit een omissie en stelt voor dit alsnog te laten plaatsvinden. Tijdens de hoorzitting komen partijen dichterbij elkaar en er wordt een bemiddelingsgesprek afgesproken, met alle partijen, georganiseerd door de corporatie. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren, dan zal de huurder alsnog Buurtbemiddeling gaan inschakelen.

De commissie acht de klacht gegrond, aangezien de corporatie niet eerst, zoals haar eigen protocol 'overlast' aangeeft, een bemiddelingsgesprek heeft georganiseerd, maar direct heeft doorverwezen naar Buurtbemiddeling en de AP.

2024-14 onderhoud

Huurder woont sinds drie jaar in de woning en al die tijd ervaart zij veel lekkages, onder andere aan de achterpui en de afvoer van de woning. Er wordt telkens een provisorische oplossing gekozen. Huurder wil nu eindelijk een definitieve oplossing en compensatie voor gemaakte kosten mbt de waterschade.

De corporatie is bekend met de problematiek omtrent dit wooncomplex en er is uitvoerig onderzoek gedaan. Dit zal binnenkort resulteren in een definitief rapport waarna aanbesteding bij diverse aannemers zal volgen. Dan zal het nog enige tijd in beslag gaan nemen alvorens de problematiek volledig is opgelost. Er is veel communicatie richting huurders van het hele complex. De huurverhoging voor 2024 is bevroren.

De commissie is bekend met de problematiek, aangezien eerder een hoorzitting met ditzelfde probleem is behandeld.

Er is helaas veel tijd verloren gegaan met een eerder onderzoek, waar vervolgens door de corporatie niets mee is gedaan. Nu pas wordt, na een nieuw onderzoek, een plan van aanpak gemaakt hetgeen zeker nog een tijd zal gaan duren voordat de problematiek is opgelost voor alle woningen. Voor huurder zal dit voorlopig nog een onzekere periode blijven aangezien niet bekend is wanneer haar woning aan de beurt zal zijn.

De corporatie is bereid bij huurder te inventariseren wat nodig is om haar woongenot te optimaliseren. Eventuele compensatie kan pas aan de orde komen wanneer alle problemen zijn opgelost.

De commissie vindt het belangrijk dat alle huurders binnen dit complex op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen.

De klacht is gegrond.

Als advies geeft de commissie de communicatie richting alle huurders open te houden en maatwerk te leveren in een pro-actieve houding naar huurders toe. Vervolgens geeft de commissie het advies om op het moment dat het gehele complex behandeld is en de problematiek opgelost, bij alle huurders persoonlijk te inventariseren wat de afgelopen periode aan schade heeft opgeleverd en hen op maat hiervoor te compenseren.

2024-15 service en dienstverlening

Huurder ondervindt problemen met de zonnepanelen. De stoppen slaan steeds door en er wordt geen elektriciteit geleverd. De corporatie onderneemt hierop weinig tot geen actie.

Het heeft een half jaar geduurd voordat er een oplossing was. Huurder wil compensatie voor gederfd elektriciteitsverlies.

De corporatie erkent dat het lang heeft geduurd voordat er een oplossing voor het probleem gevonden was.

De commissie is van mening dat het inderdaad al met al lang heeft geduurd, maar dat de opbrengst van één zonnepaneel en ook nog in de zogenaamde 'donkere maanden' niet zodanig groot is dat hiervoor een financiële tegemoetkoming gerechtvaardigd is. Daarnaast heeft de huurder niet aannemelijk kunnen maken waar de gederfde opbrengst uit bestaat.

De commissie acht de klacht met betrekking tot de opbrengst en financiële vergoeding ongegrond. Het feit dat het lang geduurd heeft en de communicatie hierover te wensen overliet, gegrond.

2024 -18 overlast

Huurder ervaart overlast van de directe buren. Dit uit zich in veel lawaai, een blaffende hond en ruzies die buiten worden uitgevochten. Huurder is ontevreden over de aanpak van de corporatie. De corporatie heeft na de eerste melding over overlast getracht een afspraak te maken met huurder. Daar kwam geen reactie op. Na een nieuwe melding is opnieuw geprobeerd om met huurder in gesprek te gaan. Huurder weigert om met de corporatie in gesprek te gaan.

Er blijkt reeds enkele jaren sprake te zijn van met name geluidsoverlast. In het verleden zijn er diverse akkefietjes geweest tussen de buren.

De commissie geeft aan dat het goed is om een streep onder het verleden te zetten en te kijken naar de huidige situatie waarbij communicatie erg belangrijk is, met de beide huurders en de corporatie. Daarbij is het mogelijk om geluidsapparatuur te plaatsen, zodat objectief kan worden vastgesteld of er sprake is van extreem geluidsoverlast en er aan dossieropbouw kan worden gewerkt.

Tijdens de hoorzitting komen partijen dichterbij elkaar en er wordt afgesproken dat op een tijdstip dat huurder aangeeft, geluidsapparatuur zal worden geplaatst en er een gesprek zal plaatsvinden met de beide buren.

De commissie acht de klacht ongegrond.

2024-24 overlast

Huurder ervaart geluidsoverlast van de naastgelegen woning. Hij bewoont de middelste woning van een rijtje van 5 woningen. De geluidsoverlast komt van een kant, namelijk waar de muur van de woonkamer en de bovenslaapkamer grenst aan de woning van de buren. Huurder woont er al 12 jaar en op het moment dat de buren gingen verhuizen, leek het hem een goed moment om geluidsisolatie te laten aanbrengen door de corporatie.

De corporatie heeft een aantal voorstellen gedaan aan de huurder om het geluid te verminderen, waarbij de kosten voor de huurder zullen zijn. Het zijn seniorenwoningen waarbij het idee is om de benedenslaapkamer zelf te gebruiken en de bovenslaapkamer voor logees. Om de wanden te voorzien van extra dikke isolatie zijn de kosten dusdanig hoog dat dit niet in verhouding staat tot de (over)last. Huurder krijgt toestemming om te isoleren in de eigen woning, met de kosten voor de huurder.

De commissie vindt dat na 12 jaar bewoning er geen sprake kan zijn van overlast, maar van last van normale woon- en leefgeluiden en vindt de klacht ongegrond.

Wel geeft de commissie het advies aan de corporatie, aangezien zij binnenkort het toewijzingsbeleid overnemen van de Woongroep voor ouderen, dat toekomstige huurders informatie wordt gegeven over geluiddempende vloerbedekking en dergelijke in verband met de gehorigheid van deze seniorenwoningen.

2024-28 service en dienstverlening

Huurder heeft als klacht dat de kosten voor gebruik warmtepomp niet inzichtelijk zijn gemaakt bij de start van de huur. Bij het aangaan van het huurcontract heeft huurder tegelijkertijd een overeenkomst getekend met de verhuurder van de warmtepomp en is daarbij akkoord gegaan met het tariefblad en de algemene voorwaarden. Aangezien de corporatie niet de verhuurder is van de warmtepomp en de kosten dezes ook niet zijn opgenomen in de huur is de corporatie niet gebonden aan het verstrekken van informatie hierover. Informatie die huurder zelf bovendien eenvoudig kan verkrijgen. De commissie acht de klacht ongegrond.

2024-29 overlast en bejegening

Huurder klaagt over rokende medebewoners in het portiek van het appartement en overlast door kraaien. Hij bewoont de bovenste woonlaag. Hij vindt dat de corporatie daar te weinig aan doet en hij mag geen klachten meer indienen omtrent deze twee items. Hij voelt zich niet serieus genomen door de corporatie.

De corporatie stelt dat zij alles wat in hun mogelijkheid ligt heeft gedaan. Medebewoners zijn op hun gedrag aangesproken en bordjes 'verboden te roken' zijn opgehangen. De kraaien zijn beschermde dieren en vallen onder de Flora – en Faunawet en onder de Wet Natuurbescherming. De dakgoten worden jaarlijks schoongemaakt.

De commissie is van mening dat de corporatie heeft gedaan wat tot de mogelijkheden behoort en stuurt tijdens de zitting aan op een interventie door Buurtbemiddeling geïnitieerd door huurder. De klacht is ongegrond. Het feit dat huurder niet meer mag klagen en zich niet serieus genomen voelt door de corporatie acht de commissie gegrond en geeft het advies aan de corporatie om huurder te allen tijde serieus te nemen in zijn klachten en te reageren naar huurder, ook al is het resultaat eerder gedeeld met huurder.

2024-34 service en dienstverlening

Huurder is tweemaal niet ter hoorzitting verschenen, ondanks dat zij behoorlijk is opgeroepen. Om de klacht te kunnen afsluiten heeft de commissie besloten de hoorzitting alleen met de corporatie te houden.

Huurder heeft zelf de woning aangepast, de keuken, badkamer en toilet zijn grotendeels door haar vervangen, zonder dat zij vooraf de corporatie om toestemming had gevraagd. Bij het beëindigen van het huurcontract kreeg zij een flinke rekening aangezien de woning niet voldeed aan de standaardwaarden van de corporatie. Huurder is het niet eens met deze rekening. De corporatie heeft herhaaldelijk contact gehad met huurder en is coulant geweest in het herstellen van de woning. Huurder heeft hier echter niet op gereageerd en de corporatie heeft daarop de woning laten schoonmaken en herstellen. De rekening hiervan komt nu voor huurder. De commissie acht de klacht ongegrond.

2024-45 overlast

Huurder beklaagt zich over overlast veroorzaakt door de bovenbuurman, die volgens de huurder prostitutie bedrijft in de woning. Hij vindt de acties van de corporatie nalatig en niet doeltreffend. De corporatie heeft diverse gesprekken gevoerd met de huurder en met de bovenbuurman, die erkent dat hij voor overlast zorgt en beterschap heeft beloofd. Echter zonder resultaat, de overlast blijft. De corporatie trekt in deze casus op met de wijkagent en is bezig een verdiepend dossier op te bouwen om in de toekomst mogelijk juridische stappen te kunnen ondernemen. Er is aan huurder een gesprek aangeboden met de corporatie en de wijkagent, maar helaas wil huurder daar niet aan mee werken. Op zeker moment wordt de bovenbuurman nog maar weinig in de woning gesignaleerd. Volgens de corporatie is de huur niet opgezegd en huurt de bovenbuurman nog steeds de woning. De commissie vindt de overlast die de huurder ervaart gegrond, maar vindt tevens dat er serieuze aandacht is vanuit de corporatie voor de overlast en vindt derhalve de klacht ongegrond.

2024-51 Overlast

Huurders ervaren verschillende vormen van overlast door verschillende burens in het gebouw. Ondanks dat diverse instanties hierbij betrokken zijn, heeft dit niet geleid tot een oplossing. De corporatie geeft aan dat het een onrustige flat betreft hetgeen bij aanvang huur al bekend was bij alle betrokkenen. Er zijn over en weer overlastmeldingen tussen huurders en andere huurders. De klachten zijn heel divers en algemeen van aard. Hiernaast eisen huurders aanleg van een glasvezelkabel. De corporatie weigert hieraan mee te werken aangezien de kabel langs de buitenkant van het gebouw dient te worden aangelegd. Dit past niet in het uiterlijk van het gebouw.

De commissie is van oordeel dat de klachten te algemeen van aard zijn en dat daardoor niet goed valt te beoordelen of de klachten gegrond of ongegrond zijn. Wel wordt tussen beide partijen afgesproken dat de corporatie de huurders nadere informatie verstrekt over de urgentieprocedure en de procedure woningruil. De klacht over de glasvezelkabel is ongegrond.

2024-52 Overlast

Huurder ervaart overlast door geluidshinder en trillingen.

De corporatie heeft ondanks meerdere bezoeken geen overlast kunnen waarnemen. Ook is niet te achterhalen waar de door de huurder ervaren overlast vandaan komt. Tijdens de zitting wordt tussen beide partijen afgesproken dat gezamenlijk een onafhankelijk onderzoeksbureau wordt gezocht dat voor rekening van de huurder nader onderzoek zal uitvoeren. Dit bureau zal over een langere periode metingen verrichten. Wanneer blijkt dat de geluidshinder buiten de bestaande normen valt en er sprake is van een duidelijk aanwijsbaar gebrek dan zal de corporatie de kosten van het onderzoek alsnog op zich nemen en aan de slag gaan met het oplossen van het gebrek.

De commissie zal over de uitkomsten van het onderzoek geïnformeerd worden.