

Klachtencommissie  
Woningcorporaties  
Stedendriehoek

woonbedrijf  
**ieder1**

**rentree.**

ONSHUIS  


ijsseldal  
wonen 

  
WOONSTICHTING  
**DE MARKEN**

VELUWONEN

  
De Goede Woning

  
de Woonmensen

  
WONEN  
BOVEN  
WINKELS DEVENTER  
LEVEN IN DE BINNENSTAD

# JAARVERSLAG 2025

## Inhoudsopgave:

	<b>Pagina</b>
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 2025	7
2.2 Klachtenoverzicht per corporatie 2025	8
2.3 Ontwikkeling van de ingekomen klachten naar onderwerp	8
2.4 Signaleringen	9
<u>3. Samenvatting adviezen</u>	10

## **VOORWOORD**

Het aantal ingediende klachten is in 2025 wederom toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar.

Er zijn 25 hoorzittingen gepland, waarvan er 3 op het laatste moment door de huurder zijn geannuleerd. Er zijn 6 hoorzittingen van klachten uit 2024 gepland, er loopt nu nog steeds één klacht uit 2024.

De commissie ziet dat corporaties volop inzetten op renovatie en verduurzamingsprojecten. Dat is een goede ontwikkeling waarvan huurders voordeel kunnen hebben. Hieruit komen echter nogal wat klachten richting de KLAC, waarbij het vaak handelt over onduidelijke communicatie en verwachtingspatronen van huurders.

Een groot deel van de klachten betreft (buren) overlast. Het lijkt erop alsof huurders steeds vaker (over)last van elkaar ervaren en steeds minder in staat zijn deze problematiek onderling op te lossen. Vervolgens wordt dan naar de corporatie gekeken als partij om het conflict te beslechten.

De corporatie verwijst altijd in eerste instantie naar Buurtbemiddeling. Mocht dit geen resultaat opleveren dan komt veelal de corporatie in actie, waarbij het niet altijd mogelijk is voor de corporatie om tot een bevredigende oplossing te komen.

De commissie beoordeelt of de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om de overlast te onderzoeken en zo nodig op te lossen. Als algemeen advies geeft de commissie mee om de communicatie omtrent de te nemen en de genomen stappen open en duidelijk te houden richting de huurders.

Daarnaast is de categorie 'diversen' flink gestegen aangezien de diversiteit in de aard van de klachten sterk uiteen loopt.

De website die eind 2024 in de lucht is gegaan, lijkt goed vindbaar. Verreweg de meeste klachten komen via het klachtenformulier van de website binnen.

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

Mevrouw J.K. Hartman, secretaris KLAC

Apeldoorn, maart 2026

## **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 2025 was dit 25 keer voor een hoorzitting, waarvan 3 hoorzittingen op het laatst zijn geannuleerd door huurder. Van alle hoorzittingen waren 6 klachten uit 2024. 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](http://www.klachtencommissie-stedendriehoek.nl)
- per e-mail aan het e-mailadres [contact@klachtencommissie-stedendriehoek.nl](mailto: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 1 maart 2025 is de heer H. ten Brinke toegetreden als lid namens de huurdersverenigingen. Hij volgt hiermee de heer A. Morsink op.

De benoemingsperiode van mevrouw mr. C.H. van Dalen, de heer J. Harkema en de heer drs. T. Oorthuis liep tot 1 januari 2026. Alle 3 de leden hebben aangegeven beschikbaar te zijn voor een volgende termijn van 4 jaar. De Raad van Bestuur van Woonkeus heeft de benoemingen voor een volgende termijn geaccordeerd.

Sinds 1 maart 2025 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. drs. T. Oorthuis
Lid namens de huurdersverenigingen	Dhr. H. ten Brinke
Secretaris	Mw. J. Hartman

Bijeenkomsten en overlegmomenten 2025:

- 14 februari: sollicitatiegesprekken
- 19 februari: overleg systemen
- 2 april: 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	31-12-2029	
Dhr. J. Harkema	Lid	Corporatie	01-01-2022	31-12-2025	31-12-2029	
	Plv. Voorzitter		M.i.v. 01-12-2022			
Mw. A. Klazinga	Lid	Corporatie	01-02-2023	31-01-2027		
Dhr. T. Oorthuis	Lid	Huurders- vereniging	01-01-2022	31-12-2025	31-12-2029	
Dhr. H. ten Brinke	Lid	Huurders- vereniging	01-03-2025	28-02-2029		

## 2. Cijfermatig deel

### 2.1 Overzicht binnengekomen en afgehandelde klachten 2025.

In 2025 zijn er 72 klachten binnengekomen tegenover 60 klachten in 2024 en 44 klachten in 2023.

<b>Klachten behandeld in 2025:</b>	
Binnengekomen in 2025	72
Meegenomen uit 2024	9
<b>Totaal</b>	<b>81</b>
<b>Vóór zitting afgehandeld:</b>	
Niet in behandeling genomen	20*
(Terug)verwezen naar de corporatie en intern opgelost	19
Niets meer vernomen van huurder	3
Klacht teruggetrokken	3
<b>Tijdens of na zitting afgehandeld:</b>	
Tijdens of na zitting (alsnog) overeenstemming	
Advies: Gegrond	5
Advies: Ongegrond	10
Advies: Uitgebracht, onthouden van oordeel	1
Advies: Deels gegrond	6
Hoorzitting ingetrokken	3
<b>Totaal</b>	<b>70</b>
Klachten op 1-1-2026 nog niet afgehandeld	11

\* 1 klacht is wel in behandeling genomen, maar later heeft de corporatie de stukken naar de rechtbank gestuurd voor een bodemprocedure

In bovenstaand schema zitten ook de 5 hoorzittingen van klachten uit 2024

## 2.2 Klachtenoverzicht per corporatie.

Hieronder treft u een overzicht aan van de wijze van afhandeling van klachten, opgesplitst per corporatie, over het jaar 2025.

2025	WB ieder1	Rentree	De Goede Woning	Woonmensen	Ons Huis	IJsseldal Wonen	VeluWonen	De Marken	WBWD	Woonkeus Stedendriehoek	Onbekend	Totaal
Binnengekomen in 2025	26	6	8	10	5	3	2	3		2	7	72
Meegenomen uit 2024	5		1	2	1							9
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>81</b>
Niet in behandeling of niet ontvankelijk	5	1	2			2	1			2	7	20
Niets vernomen van huurder	2		1		1							4
Klacht terug getrokken	1	1		1								3
Door woningcorporatie ingetrokken of alsnog overeenstemming / intern opgelost	7	1	2	3	4	1		1				19
Aantal hoorzittingen	11	3	1	5			1	2				23
Klachten op 1-1-2026 nog niet afgehandeld	5		3	3	1							12
* 3 hoorzittingen zijn op het laatste moment door huurder geannuleerd												
** 1 klacht die op 1-1-2026 nog niet afgehandeld is, is nog uit 2024												

## 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 2023, 2024 en 2025.

Onderwerp	2025	2024	2023
Bejegening en communicatie	11	7	6
Renovatie	3	2	1
Mutatiekosten	2		
(Groot) Onderhoud	15	8	11
Overlast	14	18	8
Woningtoewijzing	3	4	3
Service en dienstverlening	2	7	6
Diversen	22	14	9
<b>Totaal</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>44</b>

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

## **2.4 Signaleringen**

### **Communicatie**

Evenals de voorgaande jaren door de KLAC is aangegeven, blijft de communicatie vanuit de corporaties richting de huurders een punt van aandacht. 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. Dit is een permanente uitdaging voor iedere verhuurder, maar is tevens een bepalende factor in het terugdringen van het aantal klachten.

### **Interne procedure**

Afgelopen jaar zijn er meer hoorzittingen gepland, 25 ten opzichte van 21 in 2024. Helaas zijn 3 hoorzittingen op het laatste moment geannuleerd, waardoor er 22 hoorzittingen ter beoordeling van de KLAC zijn overgebleven. De annuleringen hebben betrekking op het afronden van de klacht op het laatste moment, er geen vertrouwen in te hebben dat de corporatie het op gaat lossen en eenmaal is het verweer van de corporatie pas één dag van tevoren verstuurd, waardoor huurder zich niet goed kon voorbereiden.

Het feit dat er meer hoorzittingen zijn gehouden is een duidelijk signaal dat huurders na het doorlopen van de interne procedure geen bevredigende oplossing hebben ervaren door de corporaties en daarom alsnog de route van de KLAC volgen.

### **Na de hoorzitting**

Het is in 2025 zeker 6 keer voorgekomen dat de huurder, na de hoorzitting en na 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. Dit komt de tevredenheid van de huurder richting de corporatie, maar tevens richting de KLAC niet ten goede.

### **Andere corporaties**

Opvallend is dat er in 2025 twee klachten binnen zijn gekomen voor De Goede Woning in Zoetermeer en één klacht voor De Goede Woning in Rijssen. Daarnaast zijn er nog vier klachten binnengekomen, waarvan het onduidelijk was welke corporatie de klacht betrof of waarvan de klacht niet duidelijk was. Na verzoek om het klachtenformulier in te vullen, is er geen reactie meer geweest.

### 3. Samenvatting adviezen

In het verslagjaar zijn 5 klachten uit 2024 behandeld en afgerond met een hoorzitting. Een huurder heeft op de dag van de hoorzitting deze zitting geannuleerd. Twee klachten uit 2024 zijn uiteindelijk intern opgelost. Van 1 huurder hebben we uiteindelijk niets meer vernomen. Er is nog één klacht uit 2024 die nog loopt.

Per 1 januari 2026 zijn er nog 11 klachten die mogelijk met een hoorzitting in 2026 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.

#### 2024-25 Overlast

Huurder ondervindt overlast van haar directe burens. Dit voornamelijk door het uitlaten van de hond in de achtertuin, waardoor er veel stankoverlast is. Ze voelt zich niet serieus genomen door de corporatie en ze mag ook geen meldingen van overlast meer doen.

De corporatie geeft aan dat de communicatie niet altijd even goed is geweest. Sinds het melden van de stankoverlast heeft de corporatie dit steeds serieus genomen en er ligt inmiddels een flink dossier. Ook zijn er acties uitgezet, helaas niet altijd zichtbaar voor huurder. Een tijd lang ging het goed, totdat er een nieuwe hond bij de burens kwam, toen begon het opnieuw.

Huurder wenst een gedragsaanwijzing voor de burens. De advocaat van de corporatie ziet hier geen reden toe maar geeft aan dat het bijhouden van een logboek door huurder kan meewerken in de beoordeling of hier sprake is van structurele overlast. Het feit dat huurder geen meldingen meer in mag sturen, is vanwege de dwingende en obsessieve toon en de veelheid van de meldingen.

De commissie is van mening dat de corporatie voldoende heeft geacteerd en nog doet op de overlast en acht dit klachtonderdeel ongegrond.

Het feit dat de huurder haar ongenoegen niet meer mag melden bij de corporatie vindt de commissie niet correct. Zolang huurder geen woongenot ervaart, moet zij dit kunnen melden bij de corporatie. Dit klachtonderdeel acht de commissie gegrond.

#### 2024-40 Diversen

Huurder kan onmogelijk zijn motorfiets, die hij nog niet heeft aangeschaft, in zijn berging stallen. Hij geeft aan dat er in het verleden, voordat hij huurder werd, een buitendeur naar zijn berging dicht gemaakt is. Hij eist herstel van deze deur.

De corporatie stelt dat de huurder bij aanvang huurcontract op de hoogte was van dit feit. De toegang ligt in de tuin van de benedenbuurman en daar wordt geen wijziging in aangebracht.

De commissie is van mening dat er tijdens de huurperiode van huurder geen wijzigingen zijn aangebracht en dat huurder heeft getekend bij aanvang van het huurcontract voor de huidige situatie. De toegang tot de berging is niet veranderd. De klacht is ongegrond.

#### 2024-53 Communicatie

De klacht van huurder is dat de corporatie verzuimd heeft huurder in te lichten over de mogelijkheid van huurverlaging bij het wegvallen van haar inkomen. Hierdoor heeft zij een huurachterstand opgelopen en zijn er onnodige kosten gemaakt bij de deurwaarder. Het heeft gedurende het gehele proces ontbroken aan goede en duidelijke communicatie.

De corporatie stelt dat het aanvragen van een huurverlaging de eigen verantwoordelijkheid betreft van huurder. De procedure hiervoor staat beschreven in de huis-aan-huis krant die bij iedere huurder is bezorgd. Huurder is er tevens op gewezen dat bij achterstand in huurbetalingen dit aan de deurwaarder gegeven wordt en er kosten aan verbonden zijn. In 2021 is vanwege een regeling van de

overheid huurverlaging aan huurder toegekend, in 2022 was haar inkomen hiervoor te hoog, maar in 2023 had huurder opnieuw een huurverlaging kunnen aanvragen. Pas in 2024 heeft huurder een aanvraag ingediend.

De commissie is van mening dat huurder in 2021 ruim contact heeft gehad met de corporatie om aan te geven dat zij in financiële problemen komt. De corporatie heeft hier niet voldoende op gereageerd. Gezien de tekst in de huurkrant, waar de corporatie naar verwijst, hadden zij actief met huurder mee moeten denken in plaats van de achterstand aan de deurwaarder toe te wijzen. De achterstand is nu onnodig hoog opgelopen, hetgeen voorkomen had kunnen worden bij het leveren van maatwerk.

De commissie is van mening dat hoewel de aanvraag onder de eigen verantwoordelijkheid valt, er verzachtende omstandigheden denkbaar zijn, zoals in het geval van deze huurder. Het is aan een professionele organisatie, zoals de corporatie is, om hier actief in mee te denken. De klacht is gegrond.

#### 2024-57 Service en Dienstverlening

De klacht betreft het, zonder overleg, weghalen door de corporatie van de beplanting en bestrating van de tuin, alsmede het weghalen van een gangkast. Dit terwijl huurder dit overgenomen heeft van de vorige bewoner.

De corporatie geeft aan dat het beleid is van de corporatie, alsmede van de gemeente, dat er slechts 30% bestrating in de tuin mag zijn. De corporatie heeft daarom de bestrating weggehaald. Dat daarbij ook de beplanting verwijderd is, betreurt de corporatie. De gangkast weghalen is een vergissing gebleken.

De commissie neemt kennis van het overdracht formulier waarin alles duidelijk beschreven staat. Dit formulier, ondertekend door beide partijen, is ook aan de corporatie gegeven.

In de tuin stonden een paar aardig grote planten, die nu geheel verwijderd zijn.

De corporatie heeft ter compensatie een bedrag van € 100,- aangeboden aan huurder, die als compensatie € 300,- eist.

De commissie is van mening, dat gezien de huidige kosten van beplanting het bedrag van € 300,- alleszins reëel te noemen is. Ter zitting gaan beide partijen akkoord met dit bedrag. De klacht is gegrond.

#### 2024-58 Overlast

De klacht betreft overlast van de directe burens en dan met name geluidsoverlast. Huurder heeft de corporatie gesommeerd hierbij op te treden en toen dat niet gebeurde een dagvaarding laten uitbrengen om het geschil bij de kantonrechter te brengen.

De corporatie heeft in eerste instantie verwezen naar buurtbemiddeling en ook de wijkagent geconsulteerd. Tevens is er een buurtonderzoek gedaan. Daarnaast heeft de corporatie geprobeerd om in gesprek te gaan met de overlast veroorzakende buur, helaas zonder resultaat. Na de zitting bij de kantonrechter, waarvan de uitspraak was dat de corporatie onvoldoende tijd gegeven was om eigen onderzoek te doen, is er alsnog een geluidsmeting gedaan. De uitkomst hiervan is dat er enkele keren sprake is van geluidsoverlast. Opnieuw is geprobeerd om met de overlast veroorzakende buur te spreken. Wederom zonder resultaat.

De commissie is van mening dat de corporatie weliswaar diverse eigen onderzoeken heeft gestart na de melding van overlast, maar dat de melding bij Extreem Woonoverlast en de geluidsmeting pas plaats hebben gevonden na de uitspraak van de rechter. De commissie concludeert dat er een serieuze inzet is gestart met een softe benadering. De corporatie had niet alleen moeten verwijzen naar buurtbemiddeling, maar zelf de regie dienen te houden en eerder in gesprek moeten gaan met beide burens. Dit conform hun eigen overlast protocol. Daarnaast vindt de commissie dat de eis en de ingebrekestelling door huurder, vrijwel direct na de melding, erg kort door de bocht is geweest, waarbij de corporatie erg weinig tijd is gegund om eigen onderzoek te doen naar de overlast. De klacht is gegrond.

#### 2025-03 Mutatie

Huurder heeft de huur van de woning opgezegd en bij inspectie bleek het aanrechtblad dusdanig beschadigd dat de corporatie de kosten voor een nieuw aanrechtblad op de huurder verhaalde die het daar niet mee eens is.

De keuken is geplaatst tijdens de bewoning van de huidige huurders en is 8 jaar oud. Er is ook schade aan keukenkastjes, daar zullen geen kosten voor in rekening worden gebracht, maar voor het aanrechtblad moet huurder 50% van de kosten voor vervanging betalen. Bij de eindinspectie was de partner van huurder aanwezig en heeft hiervoor getekend.

De commissie heeft foto's van de beschadigingen gezien en constateert dat hierdoor een technisch probleem ontstaan is, waardoor er een onhygiënische situatie ontstaat. Dit kan niet door reparatie worden opgelost, alleen door vervanging van het keukenblad.

Wie is nu aansprakelijk voor de schade en de kosten hiervan? De wet geeft in art 7:218 lid 1 BW aan dat de schade die is veroorzaakt door onzorgvuldig handelen van de huurder voor rekening van de huurder komt. De verhuurder kan vorderen dat de schade wordt hersteld. Lid 2 van dit artikel beschrijft dat de schade aan de binnenzijde van de woning wordt vermoed te zijn ontstaan door een tekortkoming van de huurder. De huurder moet de schade vergoeden of herstellen, tenzij hij bewijst dat dit niet een gevolg is van een tekortkoming van zijn kant.

Het nieuwe aanrechtblad is geplaatst toen huurder reeds in de woning woonde. Huurder is de eerste gebruiker ervan. Een belangrijk onderscheid moet gemaakt worden tussen normale slijtage en schade veroorzaakt door onvoorzichtigheid. Of er van opzet sprake is geweest, acht de commissie niet bewezen. Feit is dat er een flinke beschadiging is geconstateerd en het keukenblad, uit technische overwegingen vervangen dient te worden. De commissie acht de huurder hiervoor aansprakelijk en de klacht ongegrond.

#### 2025-05 (Groot) onderhoud

Huurder heeft een badkamer van 28 jaar oud en zij vindt dat deze vervangen dient te worden.

De corporatie stelt dat de badkamer geen gebreken of constructieve tekortkomingen vertoont en zal daarom geen actie ondernemen. Voor badkamers geldt een vervangingstermijn van 32 jaar.

Er zijn 3 mogelijkheden om een badkamer te (laten) vervangen:

- Indien de badkamer technische of functionele gebreken vertoont
- Levensduur van 32 jaar
- Mutatie

Het is voor de commissie begrijpelijk dat huurder vervanging van de badkamer wenst, maar ziet geen van de hierboven genoemde redenen om eerder tot vervanging over te gaan. De klacht is ongegrond.

#### 2025-11 Overlast

Huurder krijgt geen goed verhuurdersverklaring en geen inzage in zijn dossier. Hij ondervindt veel overlast en er komt geen reactie van de corporatie.

De corporatie heeft aan huurder een andere woning binnen hetzelfde complex/wijk aangeboden vanwege pesterijen en overlast. Hierdoor is echter de overlast niet veranderd. Er zijn geen andere meldingen van overlast bekend bij de corporatie. Huurder krijgt nu wel een goed verhuurdersverklaring. Dit klachtonderdeel zal de commissie niet verder behandelen.

Huurder was bezig met een lotingwoning elders in de regio Stedendriehoek, maar vanwege geen goed verhuurdersverklaring kon deze woning niet doorgaan. Het is huurder en ook de commissie niet duidelijk waarom er geen goed verhuurdersverklaring werd afgegeven. De vertegenwoordiger van de corporatie kon ter zitting dit niet verduidelijken.

Huurder wenst inzage in zijn woondossier om zo te zien waarom er geen goed verhuurdersverklaring is afgegeven. Inzage staat voor iedere huurder i.p. open. Bij weigering kan dit gemeld worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit klachtonderdeel is gegrond.

De overlast is bekend bij de corporatie, de wijkagent en de politie. Door huurder in dezelfde buurt een andere woning te geven, is het probleem niet opgelost. De commissie adviseert de corporatie in gesprek te gaan met alle partijen en te zoeken naar eventuele alternatieven in een ander stadsdeel of andere woonplaats.

#### 2025-16 Diversen

Huurder klaagt over gestolen persoonsgegevens door een datalek en cyberaanval bij een onderaannemer van de corporatie. Hierdoor ondervindt hij dagelijks SMS-berichten, telefoontjes en e-mails van onbekenden. Hij vindt excuses onvoldoende en eist een schadevergoeding.

De corporatie heeft, samen met de onderaannemer, een brief opgesteld voor de huurders waarin uitgelegd staat wat de cyberaanval betekent en hoe men persoonsgegevens kan beschermen. Daarnaast hebben zij excuses aangeboden, melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, aangifte bij de politie, informatie gegeven aan betrokkenen, correctieve maatregelen genomen en haar verantwoordelijkheid hierin genomen. Huurder heeft niet aangegeven welke schade hij precies heeft geleden en bovendien daarvoor geen bewijs aangedragen. Een eventuele schadevergoeding wordt daarom niet in behandeling genomen.

De commissie is van mening dat de corporatie passende stappen heeft genomen. Het delen van klantgegevens met een onderaannemer is in bepaalde gevallen toegestaan, zoals bij renovatie en onderhoud. Deze afspraken over het privacy beleid staan op de website van de corporatie.

Er is door huurder geen bewijs aangeleverd dat de ongewenste berichtgeving inderdaad verband houdt met dit datalek en de cyberaanval. Ook geeft huurder geen overzicht van de door hem geleden schade hierdoor. Het is niet mogelijk om onomstotelijk vast te stellen dat de ongewenste berichtgeving door het datalek en de cyberaanval bij de onderaannemer komen. Hiervoor ontbreekt de vereiste causaliteit. Voor het toekennen van een schadevergoeding is daarom geen grond. De commissie begrijpt de zorgen van de huurder, maar in de huidige tijd is het niet mogelijk om dergelijke criminaliteit volledig uit te sluiten. De klacht is ongegrond.

#### 2025-23 Overlast

Huurders ervaren geen woongenot vanwege overlast van de naaste burens. Zij hebben een kind thuis wonen met extra zorg. Ondanks hun herhaaldelijke vraag en aandacht voor de problematiek, geeft de corporatie geen gehoor. Hun klacht betreft het handelen van de corporatie, structurele nalatigheid en het onzorgvuldig omgaan met meldingen en verantwoordelijkheden. Er zijn meerdere klachtonderdelen.

- De schuur. De burens zouden zonder vergunning de schuur op de erfgrans hebben gebouwd in 2022 met zeer veel overlast (gebruiksactiviteiten, stank en geluid) voor de huurders.

De corporatie heeft geen informatie over een vergunning. Hierover loopt nog een vraag bij de gemeente. Ook is er geen documentatie over bedrijfsactiviteiten en ook niet of dit destijds, na de klachtmelding hierover, is onderzocht.

De commissie vindt dit onvoldoende gedocumenteerd en acht dit klachtonderdeel gegrond.

- Camera. Beide burens hebben camera's opgehangen om hun eigendommen te beschermen. De camera van de huurders is volgens AVG normen afgesteld en aangemeld bij de politie.

De corporatie heeft spelregels voor het gebruik van camera's en deze staan op de website. Bij verdenking op overtreding van het cameragebruik is een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens de aangewezen route.

De commissie is van mening dat de corporatie voldoende verantwoordelijkheid heeft getoond en acht dit klachtonderdeel ongegrond.

- AVG. Huurders hebben bij de corporatie een AVG verzoek gedaan om informatie uit hun dossier te krijgen. Hierop is geen reactie gekomen binnen de wettelijke termijn van een maand.

De corporatie heeft aangegeven dat er meer tijd nodig is om de juiste informatie te verzamelen en dat zij daarmee een verlenging van de wettelijke twee maanden in laat gaan.

De commissie vindt dit binnen de gestelde wettelijke termijn vallen en acht dit klachtonderdeel ongegrond.

- Contactverbod. Huurders kregen een contactverbod opgelegd door de corporatie en aangezien zij geen contact met de burens wilden, zijn zij akkoord gegaan.

De corporatie heeft een contactverbod opgelegd aan beide burens na een zoveelste poging om het conflict op te lossen.

De commissie vindt dat de corporatie zich onvoldoende heeft gerealiseerd dat een contactverbod niet rechtsgeldig is, er geen handhaving kan plaatsvinden en geen maatregelen genomen kunnen worden. Al met al heeft deze actie alleen maar meer onduidelijkheid geschapen en heeft niet bijgedragen tot een betere relatie tussen huurders en de corporatie. Dit klachtonderdeel is gegrond.

- Conflict burens. In het begin was er gewoon contact tussen de burens. Met de bouw van de schuur in 2022 begon de overlast. Er is sprake van grensoverschrijdend gedrag, pesterijen, intimidatie, treiterijen, privacy inbreuk, harde geluiden, schelden en beledigingen. Met name de zorgbehoevende dochter heeft hier erg veel last van. Er is een gesprek geweest tussen de burens en buurtbemiddeling is ingeschakeld, alles zonder resultaat.

De corporatie heeft een overlast stappenplan. Er is serieuze aandacht geweest voor de overlast. Men trekt in deze kwestie samen met de wijkagent op, er zijn gesprekken gevoerd met beide burens en er vindt dossieropbouw plaats.

Is hier sprake van last of van overlast? Er bestaan veel verschillende vormen van hinder. Of deze onrechtmatig is, is afhankelijk van de aard, de ernst en de duur van de hinder, maar ook van de schade die deze heeft veroorzaakt. De commissie vindt dat er voldoende aandacht vanuit de corporatie is, helaas nog niet met resultaat. Dit klachtonderdeel is ongegrond. Daarbij geeft de commissie wel het advies aan de corporatie om eerder de regie te pakken en te houden in dergelijke escalerende conflicten.

#### 2025-29 (Groot) Onderhoud

Huurder ondervindt problemen met de riolering, schimmel in de slaapkamer en een verzakking van de tuin en de bestrating. Er komt wel steeds iemand kijken, maar er worden geen oplossingen geboden.

De corporatie geeft aan dat in 2021 onderzoek is geweest naar de riolering en daarbij geen bijzonderheden zijn geconstateerd. In 2023 was er opnieuw een verstopping waarbij de oorzaak in het gemeentelijk riool zat. Ook in 2025 was er een verstopping omdat de pompen van de gemeente het stelsel niet leeg kunnen houden bij zware regenval. In 2025 is het gemeentelijk riool gereinigd. Door de verzakking van het riool ontstaat ook een mogelijke verzakking van de bestrating. De oorzaak van de schimmel lag in het schuurtje van de burens die tegen de woning van huurder was geplaatst. Dit is verholpen en de schimmel is verwijderd. Tevens is de buitenmuur geïmpregneerd. De commissie is van mening dat de corporatie steeds adequaat gehandeld heeft en acht de klacht ongegrond.

#### 2025-30 Bejegening en communicatie

Huurder heeft tijdens en na de renovatie veel meer ongemakken en overlast ervaren dan vooraf was voorspeld. Zij en een aantal andere bewoners hebben dit kenbaar gemaakt bij de corporatie en wensen een financiële compensatie, dan wel een onafhankelijk onderzoek. De corporatie is in eerste instantie meegegaan met het initiëren van een onafhankelijk onderzoek, maar toen bleek dat huurders daar ook de vraag naar financiële compensatie in opgenomen wilden zien, haakte de corporatie af.

De corporatie heeft het gehele project van 27 woningen geëvalueerd met de aannemer en de constatering is dat er geen (grote) tekortkomingen in de uitvoering van het project zijn geweest. De corporatie wil graag leren van de ervaringen van huurders en daarom is voorgesteld een onafhankelijke partij in te schakelen om te evalueren, samen met de bewoners. Toen bleek dat een financiële compensatie een essentieel onderdeel zou moeten zijn, heeft de corporatie eerst een

moreel beraad hierover gehouden en de uitkomst daarvan was unaniem dat er geen financiële compensatie aan de bewoners zou worden aangeboden. Aangezien er geen overeenstemming was over de onderzoeksvraag, leek het onafhankelijke onderzoek voor de corporatie verder uitgesloten. De KLAC heeft ook vorig jaar een klacht over dit project ontvangen, beoordeeld en meerdere adviezen over gegeven. De corporatie heeft als antwoord hierop gegeven de adviezen van de KLAC te zullen opvolgen.

Het verbaast de commissie dat er geen lering is getrokken uit het eerder gegeven advies, zeker m.b.t. het item communicatie. Communicatie is en blijft de drijvende kracht tussen partijen en zorgt ervoor dat aan beide kanten duidelijkheid ontstaat. De commissie stelt zich op het standpunt dat niet alleen de communicatie te wensen over liet, maar er ook een verwachting is gewekt bij de bewoners door een voorstel te doen voor een onafhankelijk onderzoek.

De corporatie beweert te willen leren van de ervaringen van haar huurders en vindt het nog steeds belangrijk het project te evalueren. Daarom geeft de commissie het advies aan de corporatie om alsnog een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren zonder daarbij de financiële compensatie als onderzoeksvraag te stellen, maar puur om het proces te evalueren. Mocht de uitkomst daarvan aanleiding geven tot verder onderzoek, dan is het aan de bewoners van het project om daarmee verdere, eventueel juridische, stappen te ondernemen. De klacht is gegrond.

#### 2025-32 (Groot) Onderhoud

Huurder heeft schimmel in de woning, waardoor ernstige gezondheidsklachten zijn ontstaan. Volgens een door huurder geïnitieerd onderzoek werkt de mechanische ventilatie onvoldoende en is niet juist gemonteerd.

De corporatie heeft in 2023 de mechanische ventilatiebox vervangen, een dorpel geplaatst zodat het water niet de gang in kan lopen en het plafond schimmelvrij gemaakt. Ook is de afvoer in de kruipruimte gerepareerd en is schone grond aangebracht in 2024. Tevens heeft de Lekkagedokter een onderzoek uitgevoerd naar de vochtproblematiek in de woning. De aanbevelingen die hieruit voortkwamen, zijn opgepakt en uitgevoerd. De woning voldoet aan het Bouwbesluit van 1987, het jaar waarin de woning is gebouwd.

Huurder woont, samen met haar 2 kinderen in de woning, met 1 slaapkamer.

Huurder stelt dat zijzelf en haar dochter van 3 jaar onder behandeling zijn van specialisten in het ziekenhuis. Zij overlegt een gedeelte van haar medisch dossier, waaruit blijkt dat zij onder behandeling is van een specialist, waarbij een schimmelinfectie wordt onderzocht. Er wordt geen causaal verband aangetoond met de woning.

De uitgevoerde onderzoeken geven geen extreme luchtvochtigheidswaarden. Op sommige momenten wordt wel een verhoogd CO2 gehalte gemeten, maar dat wijt de commissie aan de kleine slaapkamer waarin 3 personen slapen met ramen die gesloten zijn. Ook heeft huurder de ventilatoren afgeplakt.

De commissie komt tot de conclusie dat de temperatuur in de woning in relatie tot de luchtvochtigheid in evenwicht is en dat de corporatie adequaat heeft gehandeld en voldoende werkzaamheden heeft uitgevoerd om de schimmel te weren. De commissie acht de klacht ongegrond.

#### 2025-33 Renovatie

Huurder heeft tijdens het verduurzamingsproject veel overlast ervaren en heeft veel schade opgelopen. Daarnaast liet de communicatie zeer te wensen over. Huurder wil een compensatie van de corporatie.

De corporatie realiseert zich dat het verduurzamen een enorme impact heeft op haar huurders. Zij heeft via informatiebrieven en –bijeenkomsten de betreffende bewoners op de hoogte gesteld van de plannen en de werkzaamheden. Ook zijn er keukentafelgesprekken gevoerd. Na de oplevering heeft de corporatie een reactie gegeven op de klachten en voor de schades een passende en redelijke oplossing geboden.

Het keukentafelgesprek van huurder heeft nooit plaatsgevonden. Een medewerker van de onderaannemer is even binnen geweest, maar kon geen antwoorden geven op de door huurder gestelde vragen. De vragen zijn daarna via de mail aan de corporatie gesteld. Ook is huurder naar een extra ingelaste informatieavond geweest. De corporatie heeft aan huurder een vertoefwoning aangeboden om de overlast tijdens de renovatie te verminderen. Huurder heeft deze woning in eerste instantie niet geaccepteerd. Toen zij deze later wel wilde accepteren, bleek dat de woning inmiddels ook aan andere huurders was aangeboden en zij de woning zou moeten delen. Reden om wederom niet te accepteren. Ten tijde van de hoorzitting waren de openstaande punten opgelost, behalve de vergoeding voor de raambekleding, een van de zaken die huurder direct had aangegeven bij de corporatie.

De commissie is van mening dat het maatwerk moet komen uit het keukentafelgesprek, dat nu niet of nauwelijks heeft plaatsgevonden. In ieder geval waarbij geen afspraken zijn vastgelegd. Huurder heeft daar zelf diverse keren om moeten vragen, terwijl dit initiatief bij de verhuurder dient te liggen. De commissie acht het klachtonderdeel communicatie gegrond. Het klachtonderdeel m.b.t. de opleverpunten ongegrond en het klachtonderdeel m.b.t. de overlast ongegrond aangezien het voor de commissie niet voldoende bewezen is dat huurder voor de duur van het traject, de vertoefwoning in eerste instantie niet heeft kunnen accepteren.

Als advies geeft de commissie om bij dergelijke ingrijpende projecten de regie te behouden en niet over te laten aan onderaannemers en voor het verwachtingspatroon van de huurders, om in de informatiebrochure het beleid van de corporatie toe te lichten m.b.t. eventuele vergoedingen.

#### 2025-34 Overlast

Huurder ervaart geluidshinder van de onderliggende kinderdagopvang/ BSO, dat zich uit in rennen en schreeuwen door de kinderen, waardoor hij geen woongenot meer ervaart. Hij is door de corporatie niet op de hoogte gesteld van het feit dat in zijn appartementengebouw een kinderdagopvang/BSO gevestigd zou worden op de begane grond.

De corporatie heeft, na de melding, contact opgenomen met de eigenaresse van de kinderdagopvang/BSO en er zijn geluidsabsorberende maatregelen genomen. Het geluid is verminderd hierdoor, maar niet weggenomen. Vervolgens heeft de corporatie een geluidsmeting laten uitvoeren waarbij geen overschrijdingen zijn gemeten van de wettelijk vastgestelde grenswaarden.

Er is een verschil tussen last hebben van elkaar en overlast ervaren. Van last spreken we als er sprake is van woon- en leefgeluiden, bijvoorbeeld van huilende of spelende kinderen. Er is sprake van overlast als er een onacceptabele situatie ontstaat. Echter voor overlast/onredelijke hinder bestaan geen duidelijke criteria.

De commissie is van mening dat de corporatie de klacht voldoende serieus heeft genomen en de mogelijke maatregelen heeft laten uitvoeren. Het plaatsen van een kinderdagopvang/BSO in een woonwijk is niet ongebruikelijk en valt onder het gemeentelijke beleid en de Wet Ruimtelijke Ordening. Het kinderdagverblijf/BSO heeft een geldige omgevingsvergunning en is derhalve in overeenstemming met de regelgeving. De geluiden van rondrennende en spelende kinderen wordt niet beschouwd als onrechtmatige hinder, maar als gewone woon- en leefgeluiden.

Het gegeven dat de corporatie haar huurders niet geïnformeerd zou hebben, wordt bestreden door de corporatie. Er is aan alle bewoners een mail gestuurd en de vergunningsaanvraag is bij de gemeente gepubliceerd en is op deze manier kenbaar gemaakt aan de bewoners, waarop zij hadden kunnen reageren bij de gemeente. De klacht is ongegrond.

#### 2025-36 Service en Dienstverlening

Klager woont op de bovenste verdieping van een appartementengebouw en ervaart wanneer het buiten erg warm is ook binnen erg hoge temperaturen. Dit ondanks dat er een warmte-koude installatie is in het gebouw, wat wordt betwist door de schoonzoon van klager. Volgens hem is er een

cv- installatie op gas, terwijl de bewoners betalen voor de koude voorziening. Huurder dient tevens de klacht in namens 2 andere huurders, waarvan machtigingen zijn overlegd.

De corporatie is van oordeel dat de bewoners inzake de energievoorziening rechtstreeks een contract hebben met een energiemaatschappij en niet met of via de corporatie .

Ook is het bij bewoners aangegeven dat zij niet zelf zonwering, bijvoorbeeld door screens, mogen aanbrengen.

Tijdens de hoorzitting wordt niet duidelijk welke energievoorziening aanwezig is, de corporatie heeft dit niet gecheckt voorafgaand aan de hoorzitting. Aangegeven wordt dat de bewoners nu wel zelf screens of zo mogen aanbrengen.

De volgende afspraken worden gemaakt: de corporatie checkt welke energie installatie in het complex aanwezig is; er zal een draagvlakmeting worden uitgevoerd en indien minimaal 70% van de huurders akkoord is, zal de corporatie de kosten voor de screens voor haar rekening nemen en dit verrekenen via de servicekosten. Indien er onvoldoende draagvlak is, mogen bewoners zelf screens aanbrengen door een door de corporatie aan te wijzen firma, om zo de eenheid te bewaken.

De commissie betreurt het dat de corporatie niet goed gecommuniceerd heeft naar huurder en niet heeft meegedacht in oplossingen hiervoor. De commissie acht de klacht gegrond.

2025-38 Bejegening en communicatie en

2025-41 Overlast

Klacht 1, structurele gebreken, miscommunicatie en nalatigheid

Er zijn diverse problemen in de woning, waarvan een aantal is opgelost. Wat nu nog speelt is het hoge energiegebruik, reparatie tochtstrip bij de voordeur en de ventilatieroosters. Huurder wil een huurverlaging dan wel een financiële vergoeding voor het gederfde woongenot en een andere woning.

De corporatie geeft aan dat m.b.t. de tochtstrip van de voordeur, zij van mening was dat deze was afgehandeld, hetgeen niet zo bleek te zijn. Deze melding is opnieuw opgepakt en er is nu een nieuwe tochtstrip besteld.

Na de klacht over het hoge energieverbruik zijn in eerste instantie de filters schoongemaakt, hetgeen al tot een verlaging van de energiekosten leidde. Daarnaast is uitleg gegeven hoe om te gaan met een warmtepomp, d.m.v. een informatie magazine en filmpjes. Huurder heeft de woning direct onder het dak op de oostkant, de koude kant.

Ter compensatie van de ondervonden last is door de corporatie in april 2023 een volledige maand huur overgemaakt.

De commissie is van mening dat het klachtonderdeel over de tochtstrip van de voordeur gegrond is, aangezien dit erg lang geduurd heeft.

Het energieverbruik is aan de hoge kant voor de afmeting van het appartement, maar de corporatie heeft er alles aan gedaan wat in haar mogelijkheden ligt. Mogelijk is ook een afstemming van de slimme meter nodig, maar dat is een taak van de energiemaatschappij. De commissie is van mening dat de corporatie adequaat gehandeld heeft en acht dit klachtonderdeel ongegrond.

Uit de ventilatieroosters komt, volgens de huurder, veel overtollig condens vocht. Daarvoor is een onderzoek uitgevoerd, waaruit blijkt dat alles naar normen en eisen is gemaakt en goed functioneert. Uit het onderzoek komen wel adviezen, maar zouden die opgevolgd worden, dan moet het gehele kozijn vervangen worden en dat zorgt voor te hoge kosten.

Voor de ventilatieroosters is een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd, waaruit blijkt dat alles naar de normen en eisen is gemaakt en goed functioneert. De commissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

## Klacht 2, burenoverlast

Huurder ondervindt geluidsoverlast van de onderbuurman. Er is al eerder een Buurtbemiddelingstraject gevolgd, echter zonder resultaat. De corporatie verwijst nu nog steeds naar Buurtbemiddeling, maar die starten niet nogmaals een traject op voor dezelfde bewoner c.q. hetzelfde probleem

De corporatie verwacht dat burenen het probleem onderling oplossen en als dat niet lukt, dan Buurtbemiddeling inschakelen. De corporatie heeft inmiddels gesproken met de onderbuurman, waaruit blijkt dat het hier om leefgeluiden gaat.

De corporatie heeft huurder verwezen naar Buurtbemiddeling, niet op de hoogte zijnde van het feit dat Buurtbemiddeling niet tweemaal dezelfde casus onderzoekt. Dit zou ook zijn aangegeven bij de corporatie, maar daar is in het systeem niets van terug te vinden. Net zo min als het dagboek dat de huurder bijgehouden heeft over de geluiden en dat zij heeft afgegeven aan de balie van de corporatie.

Burenen hebben over en weer enige mate van hinder van elkaar te dulden. Zij zijn zelf verantwoordelijk om in harmonie met elkaar samen te leven. Van de verhuurder mag verwacht worden dat deze de klachten serieus neemt en binnen redelijke grenzen meedenkt over een oplossing.

Nu lijkt dat meerdere huurders de geluidsoverlast ervaren, ligt het op de weg van de corporatie, zoals uit het eigen overlastprotocol blijkt, hierop de regie te nemen en in gesprek te gaan met de onderbuurman. De commissie acht de klacht gegrond.

In het algemeen vindt de commissie dat de gemelde gebreken niet altijd snel en deskundig zijn opgepakt door de corporatie zelf dan wel door haar onderaannemers. Het heeft meerdere keren ontbroken aan de juiste aanpak en communicatie richting huurder.

## 2025-39 Renovatie

Huurder heeft schade gekregen aan de laminaatvloer in de keuken tijdens de renovatie van de keuken. Er zou vocht op de vloer zijn gekomen. Door de corporatie is een vergoeding aangeboden, maar daar gaat huurder niet mee akkoord, aangezien de gehele vloer vervangen moet worden omdat de vloerdelen niet meer leverbaar zijn.

De corporatie geeft aan dat er daags na de melding een vochtmeting is uitgevoerd waarbij geen vocht is geconstateerd. Ter zitting wordt nogmaals de vergoeding aangeboden, maar huurder wil een onafhankelijk onderzoek.

Op de zitting wordt afgesproken dat beide partijen hun experts inschakelen om onderzoek naar de situatie te laten doen. De corporatie laat dat uitvoeren en komt tot de conclusie dat het aannemelijk is dat er waterschade is. Tevens is de constatering dat delen van de vloer nog leverbaar zijn en dat het plaatsen en vervangen van de beschadigde delen op een hogere berekening komt dan het eerder voorgestelde bedrag, hetgeen de commissie alleszins redelijk vindt. Van de huurder komt geen tegenonderzoek.

De commissie is van mening dat de corporatie hiermee haar verantwoordelijkheid neemt en acht de klacht over het niet nemen van de verantwoordelijkheid ongegrond.

## 2025-41 Overlast, zie 2025-38

## 2025-46 Bejegening en communicatie

In eerste instantie betrof de klacht de woningtoewijzing, maar die is niet-ontvankelijk voor de KLAC, aangezien dit behandeld wordt door de Beroepscommissie van Enserve.

Wat resteert is de bejegening en communicatie door (medewerkers) van de corporatie en het niet nemen van de verantwoordelijkheid door de corporatie voor de ventilatie en bouwkwaliteit van de woning.

De corporatie geeft aan dat de communicatie mogelijk niet altijd even duidelijk is geweest en biedt excuses aan voor de bejegening namens haar medewerkers.

De woning bevindt zich in een nieuw appartementencomplex. Huurder heeft al vrij snel twijfels geuit over de werking van het ventilatiesysteem. Deze melding is serieus opgepakt door de corporatie en onderzocht door de installateur die geen bijzonderheden constateert. Er komt een advies richting huurder, hoe het ventilatiesysteem het beste gebruikt kan worden. Huurder laat zelf een GGD onderzoek plaatsvinden, waaruit blijkt dat er geen aanwijzingen worden gevonden voor een ongezond binnenklimaat. De gemeten waarden liggen allen binnen de aanbevolen grenzen. De commissie wil de beleving van de huurder niet bagatelliseren, maar kan op basis van de aangeleverde onderzoeken niet anders concluderen dan dat de klacht ongegrond is. Tijdens de hoorzitting geeft de corporatie (nogmaals) aan mee te willen denken en werken aan eventueel woningruil, danwel verhuizing binnen hetzelfde complex met een vergelijkbare huurprijs.

#### 2025-48 (Groot) Onderhoud

Huurder klaagt over lekkage en vele gebreken in de woning. Hierdoor ervaart zij gezondheidsproblemen.

Huurder verschijnt niet op de hoorzitting, ondanks dat zij behoorlijk is opgeroepen.

De hoorzitting vindt plaats met alleen de corporatie.

De lekkage aan het dak is in 2024 verholpen. Sindsdien zijn er geen klachten meer geweest tot september 2025. De corporatie is toen gaan kijken in de woning en trof, na meting, een droge zolder aan met resterende oude vochtplekken. De overige gebreken zijn uitgezet naar onderaannemers Breman en Nijhuis, die beiden huurder niet kunnen bereiken om afspraken te maken. Ook de corporatie kan niet in contact komen met huurder, om een afspraak betreffende de financiën te maken. De klacht is ongegrond.

#### 2025-57 Mutatiekosten

Huurder klaagt sinds de oplevering van de woning over diverse zaken die nog niet of niet goed zijn opgelost. Ter zitting geeft hij aan dat het nu voor hem allemaal niet meer hoeft, want hij heeft de woning opgezegd per eind van de maand. Het enige wat hij nu nog wil, is erkenning en een financiële compensatie.

De corporatie erkent dat e.e.a. niet goed verlopen en gecommuniceerd is en heeft reeds excuses aangeboden en een huurkorting van de kale huur van 10% gedurende de bewoonde periode van 10,5 maand.

De commissie is van mening dat bij deze casus veel medewerkers betrokken zijn geweest en dat dit de communicatie niet duidelijker heeft gemaakt. Ook zijn werkzaamheden uitbesteed aan de aannemer die op zijn beurt weer onderaannemers heeft aangetrokken. Kortom, de afspraken en werkzaamheden zijn over vele schijven gelopen.

Ook aan de kant van de huurder is het niet eenvoudig geweest afspraken te maken en de werkzaamheden te plannen.

De erkenning wordt, nogmaals, gegeven ter zitting en de commissie acht dit, samen met de financiële compensatie van 10% gedurende 10,5 maand huurkorting, alleszins redelijk.

De commissie acht het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de communicatie gegrond. Het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de financiële compensatie ongegrond.