



JAARVERSLAG 2018

Klachtencommissie Woningcorporaties
Regio Utrecht

JAARVERSLAG 2018

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Postbus 8236, 3503 RE Utrecht

T 06 – 28 56 21 38

15 juli 2019

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Inleiding.....	5
Hoofdstuk 1 De Klachtencommissie	6
Hoofdstuk 2 Werkwijze, behandeling klachten en advisering/bemiddeling.....	8
Hoofdstuk 3 Het verslagjaar in cijfers	10
Hoofdstuk 4 Aard van de klachten	16
Hoofdstuk 5 Samenvatting van de adviezen	17
Hoofdstuk 6 Samenvatting van de bemiddelingen	19
Hoofdstuk 7 Signaleringen, beleidsaanbevelingen en ontwikkelingen	39
Bijlage Klachtenreglement	40

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Samenvatting

In 2017 maakten 12 corporaties gebruik van de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU). De commissie ontving in 2018 82 klachten. Hiervan heeft zij er 52 in behandeling genomen. Daarnaast had de commissie nog 21 klachten in behandeling uit 2017. In totaal behandelde de commissie dus 73 klachten.

De commissie nam 30 klachten op grond van het klachtenreglement niet in behandeling. Meestal omdat de huurder de klacht nog niet schriftelijk had ingediend bij de corporatie. De corporatie had hierdoor nog onvoldoende de gelegenheid gehad om de klacht zelf op te lossen.

Klachten gaan over verschillende onderwerpen. Klachten over onderhoud, financiële kwesties, overlast en over de wijze waarop huurders door hun corporatie zijn behandeld, komen het meeste voor. Bij dat laatste gaat het meestal om het niet nakomen van afspraken of het niet reageren op mails of brieven van de huurders.

De Klachtencommissie heeft in het verslagjaar 24 adviezen uitgebracht. Hiervan waren er 11 (gedeeltelijk) gegrond en 13 ongegrond.

Bij 22 klachten heeft de commissie succesvol bemiddeld. In 10 gevallen trok de huurder zijn klacht in vóór de mondelinge behandeling, omdat de corporatie en de huurder tot overeenstemming kwamen over een oplossing van de klacht. Bij 5 klachten heeft de commissie de behandeling stop gezet en van 12 klachten liep de behandeling door in 2019.

In 2018 deed de Klachtencommissie 2 signaleringen.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Inleiding

De Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht, in het kort KWRU, is op 1 september 2015 van start gegaan. In 2018 waren 12 corporaties (ruim 78.000 verhuureenheden) aangesloten bij de KWRU:

- Viveste
- GroenWest
- Jutphaas Wonen
- Bo-Ex
- Mitros
- De Woningraat
- Woningbouwvereniging Maarn
- Woningbouwstichting Cothen
- Heuvelrug Wonen
- SSW
- LEKSTEDewonen
- Vecht en Omstreken

Op 1 maart 2019 heeft ook Portaal Utrecht zich hierbij aangesloten. Daarmee functioneert de commissie nu voor huurders van ongeveer 98.500 verhuureenheden.

Dit jaarverslag geeft een beeld van de opzet en de werkwijze van de KWRU, de klachten die de commissie in het verslagjaar heeft behandeld en de knelpunten die de commissie signaleerde.

Hoofdstuk 1 gaat over de Klachtencommissie, het klachtenreglement en externe contacten. In hoofdstuk 2 wordt de werkwijze van de commissie toegelicht. Hoofdstuk 3 geeft een cijfermatig overzicht van het aantal ingediende en het aantal behandelde klachten en het aantal bemiddelingen en adviezen. In hoofdstuk 4 staat de aard van de ingediende klachten beschreven. Hoofdstukken 5 en 6 beschrijven de adviezen respectievelijk bemiddelingen van de commissie.

In hoofdstuk 7 gaat de commissie in op signaleringen, beleidsaanbevelingen en ontwikkelingen, waarbij zij ook alvast aandacht besteedt aan ontwikkelingen in het jaar 2019.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Hoofdstuk 1 De Klachtencommissie

Samenstelling

De Klachtencommissie bestaat uit 2 leden en een voorzitter. De huurdersorganisaties en de directies van de deelnemende corporaties hebben allebei één lid voorgedragen, respectievelijk het zogenaamde 'huurderslid' en het 'verhuurderslid'. Beide partijen droegen gezamenlijk een voorzitter en een plaatsvervangend lid voor. Alle 4 zijn door de gezamenlijke directies benoemd.

De Klachtencommissie bestond in 2018 uit:

Naam	Functie	Be-noemd	Herbe-noemd	Aftre-dend	Herbenoem-baar (maxi-male eindda-tum)	Voorgedragen door
Meneer mr. H. Rawee	voorzitter	1-9-2015	1-9-2016	1-9-2020	ja, nog 1 keer (einddatum 2024)	huurdersorganisaties en directies
Mevrouw mr. M.J.M. ten Voorde	huurderslid	1-9-2015		1-9-2019	ja, nog 2 keer (einddatum 2027)	huurdersorganisaties
Meneer mr. J.W. Koekebakker	verhuurderslid	1-9-2015		1-9-2019	ja, nog 2 keer (einddatum 2027)	directies
Meneer mr. M. de Kok	plaatsvervanger	1-11-2017		1-11-2021	ja, nog 2 keer (einddatum 2029)	huurdersorganisaties en directies

Volgens het oude reglement, dat in 2018 nog gold zijn leden van de commissie benoemd voor een termijn van 3 jaar met de mogelijkheid om 2 keer te worden herbenoemd. Sinds 1 januari 2019 is het nieuwe, door de Woningwet verplichte modelreglement van Aedes het geldende reglement. Hierin is de zittingstermijn veranderd in 4 jaar, ook met de mogelijkheid om 2 keer te worden herbenoemd.

Mevrouw S.M. Flesseman is secretaris van de Klachtencommissie. Zij is adviseur directie-zaken bij Mitros. Zij wordt hierbij ondersteund door mevrouw K. Barendregt (management-assistent) en mevrouw I. van der Veer (ambtelijk secretaris ondernemingsraad). Zij werken ook bij Mitros.

Klachtenreglement

Het reglement dat de Klachtencommissie in 2018 hanteerde, was gebaseerd op het 'oude' voorbeeld-klachtenreglement van Aedes. Dit reglement is opgenomen in bijlage I van dit jaarverslag.

Sinds 1 januari 2019 geldt het volgens de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) verplichte reglement dat is opgesteld door Aedes.

Bestuur KWRU

Met enige regelmaat moeten er beslissingen genomen worden over diverse zaken die de KWRU aangaan. Tot eind 2018 waren het meestal de leden van de Klachtencommissie die dit deden in overleg met de secretaris. Uit het oogpunt van governance is dat echter niet wenselijk. De corporaties zijn in feite de opdrachtgever van de KWRU. Daarom is het niet logisch en niet wenselijk dat zij niet meedenken en mee beslissen over het reilen en zeilen

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

van de commissie. Beslissingen moeten breder gedragen worden. Daarom is eind 2018 een bestuur ingesteld voor de KWRU.

Het bestuur neemt beslissingen over onderwerpen die vooral te maken hebben met de organisatie van de KWRU, bijvoorbeeld:

- de grootte van de KWRU (hoeveel corporaties bedient de KWRU, capaciteit leden en secretariaat)
- de aanpak van werving en selectie van leden van de KWRU
- de wijze waarop de KWRU verantwoording aflegt aan alle aangesloten corporaties en bijbehorende huurdersorganisaties
- de secretariaatsvoering van de KWRU
- de begroting en financiële verantwoording achteraf.

In het bestuur zit een afvaardiging van 4 corporaties. De voorzitter en de secretaris van de KWRU treden op als adviseur van het bestuur.

Het bestuur is begin 2019 van start gegaan.

Overleg met huurdersorganisaties en corporaties

In 2018 heeft de Klachtencommissie haar jaarverslag besproken met de huurdersorganisaties en corporaties in een gezamenlijke bijeenkomst op 31 oktober. Hiervan is een apart verslag gemaakt. Omdat de opkomst in zowel 2017 als 2018 vrij laag was, denkt het bestuur van de KWRU na over een andere aanpak om het jaarverslag te bespreken.

Publiciteit

De Klachtencommissie maakt haar bestaan op de volgende manieren kenbaar:

- een eigen website www.kwru.nl, onder andere te vinden via een linkje op de websites van de aangesloten corporaties;
- een eigen (digitale) brochure *Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!*
- het eigen jaarverslag: de Klachtencommissie stuurt haar jaarverslag toe aan onder meer de aangesloten corporaties, de huurdersorganisaties van de aangesloten corporaties, Aedes, de Nederlandse Woonbond, de STUW (Stichting Utrechtse Woningcorporaties), de Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht (SWRU), de Huurcommissie en een aantal (regionale) klachtencommissies van andere corporaties in Nederland.

Hoofdstuk 2 **Werkwijze, behandeling klachten en advisering/bemiddeling**

Werkwijze, behandeling

De werkwijze van de commissie is voor een deel vastgelegd in het reglement.

- Stap 1 Binnen 2 weken nadat de commissie een schriftelijke klacht heeft ontvangen, stuurt de secretaris de huurder een ontvangstbevestiging.
- Stap 2 In de ontvangstbevestiging meldt de Klachtencommissie of zij de klacht in behandeling neemt of niet. Als zij de klacht niet in behandeling neemt, legt zij dit aan de huurder uit. Heeft een huurder zijn klacht niet eerder schriftelijk bij zijn corporatie ingediend? Of is er nog geen maand verstreken sinds indiening van zijn klacht bij de corporatie? Dan neemt de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De commissie stuurt de klacht dan door naar de betreffende corporatie. Ze vraagt de corporatie om deze in behandeling te nemen. Dit laat ze ook aan de huurder weten.
Na 1 of 2 maanden vraagt de Klachtencommissie bij de huurder na of hij tevreden is. Of dat hij wil dat de commissie zijn klacht alsnog in behandeling neemt.
- Stap 3 Neemt de Klachtencommissie de klacht wel in behandeling? Dan stuurt zij de klacht door naar de corporatie met het verzoek om binnen 14 dagen een schriftelijke reactie op de klacht te geven. Zodra de Klachtencommissie deze reactie heeft ontvangen, stuurt ze de huurder een kopie.
- Stap 4 Vervolgens wordt de klacht besproken tijdens een bijeenkomst met de Klachtencommissie. Hiervoor zijn zowel de huurder als de corporatie uitgenodigd. Deze hoorzitting vindt meestal plaats op het kantoor van de betreffende corporatie (tenzij hierover met de corporatie andere afspraken zijn gemaakt). Zo kost het de huurder en de medewerker(s) van de corporatie geen extra reistijd. En hoeft de Klachtencommissie geen ruimte te huren.
Tijdens de bijeenkomst kan de huurder zijn klacht mondeling toelichten en uitleggen wat er aan de hand is. De vertegenwoordiger van de corporatie kan het standpunt van de corporatie toelichten. De commissie kan beide partijen nog vragen stellen om duidelijk te krijgen waar de klacht om draait.

Bemiddeling of advisering

Bemiddeling

Over het algemeen probeert de Klachtencommissie tijdens de bijeenkomst eerst te bemiddelen tussen de huurder en de corporatie. Bemiddeling is een goede manier om ontstane plooiën glad te strijken. Het stimuleert zowel de corporatie als de huurder om samen naar oplossingen te zoeken. Partijen maken dan afspraken die leiden tot een snelle en bevredigende oplossing. Zo kunnen zij het onderlinge vertrouwen (weer) versterken of herstellen.

De Klachtencommissie bevestigt de gemaakte afspraken vervolgens schriftelijk aan beide partijen. De huurder trekt zijn klacht in (óf tijdens de mondelinge behandeling óf na een afgesproken termijn). De commissie hoeft geen advies meer te geven. Een enkele keer is nog een 2^e hoorzitting nodig voordat overeenstemming is bereikt.

Advies

Soms lukt het niet om via bemiddeling de klacht op te lossen. Of de huurder stelt er toch prijs op dat de Klachtencommissie een advies uitbrengt. Sommige klachten lenen zich ook niet voor bemiddeling. In die gevallen stelt de commissie een advies op. In dit advies zet zij de feiten op een rij en oordeelt zij of de klacht gegrond is.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Bij de beoordeling of een klacht gegrond of ongegrond is, beantwoordt de commissie onder meer de volgende vragen:

- Is de huurder getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van de corporatie (en/of personen die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verrichten)?
- Is het handelen van de corporatie juridisch juist en in overeenstemming met het beleid van de corporatie? En is de uitkomst hiervan redelijk en billijk?
- Hoe is de behandeling van de huurder geweest?
- Vindt de commissie de klacht gegrond? Heeft de commissie aanbevelingen voor de behandeling van de huurder en de afhandeling van de klacht?

De commissie brengt het advies uit aan de directie (of het bestuur) van de corporatie. Dit moet volgens het in 2018 geldende reglement binnen 3 maanden nadat de Klachtencommissie de klacht heeft ontvangen. De huurder ontvangt een kopie van het advies.

De termijn van 3 maanden wordt niet altijd gehaald. Vooral niet bij klachten waarbij de commissie eerst een bemiddelingspoging onderneemt. De commissie schrijft in deze gevallen pas een advies als blijkt dat de bemiddeling niet is gelukt. Hier kunnen soms enkele maanden overheen gaan.

De directie (of het bestuur) neemt binnen 1 maand een beslissing naar aanleiding van de klacht en het gegeven advies. Zij stuurt de beslissing naar de huurder en verstrekt een kopie aan de Klachtencommissie. De directie is niet verplicht het advies op te volgen, maar kan slechts om zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Neemt zij het advies niet over? Dan moet zij dit schriftelijk en goed motiveren aan de huurder en aan de Klachtencommissie.

De commissie heeft ervaren dat haar adviezen serieus worden genomen. Van de bevoegdheid om af te wijken van het advies is sinds de oprichting van de KWRU in 2015 geen gebruik gemaakt.

Warmtewet

Het klachtenreglement bepaalt dat de Klachtencommissie is aangewezen als geschillencommissie in de zin van artikel 3 lid 2 van de Warmtewet. De uitspraak van de Klachtencommissie is gezien deze wet en het reglement bindend. Heeft een klacht te maken met de Warmtewet? Dan schrijft de commissie dus geen advies, maar doet zij een (bindende) uitspraak. Per 1 juli 2019 is dit vervallen en is de KWRU niet langer aangewezen als geschillencommissie voor de Warmtewet.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

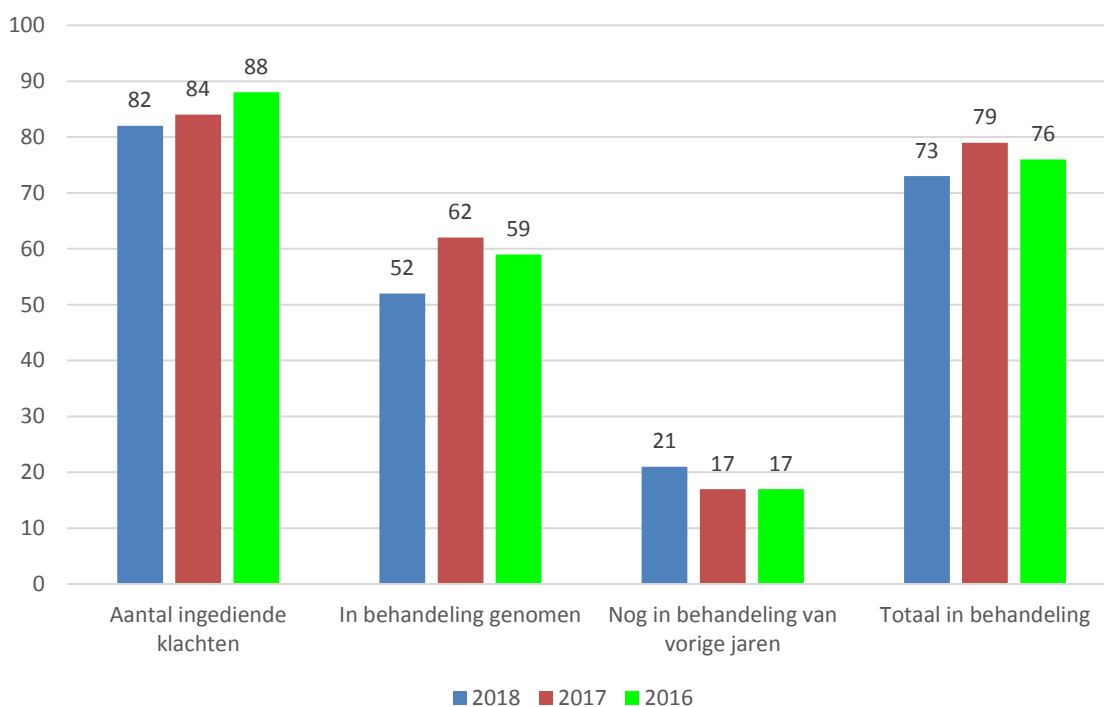
Hoofdstuk 3 Het verslagjaar in cijfers

In dit hoofdstuk staat een cijfermatig overzicht van 2018.

Aantal ontvangen klachten

In 2018 heeft de Klachtencommissie 82 klachten ontvangen. Hiervan zijn er 52 (63%) in behandeling genomen. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar. Toen ging het om 74%.

Behalve deze 52 klachten had de commissie nog 21 klachten in behandeling uit 2017. Dit betekent dat de KWRU in totaal in 2018 73 klachten in behandeling had (in 2017 was dit 79). De Klachtencommissie is in het verslagjaar 25 keer bijeen geweest.



Onderverdeeld per corporatie

De KWRU heeft in 2018 geen klachten ontvangen over Woningbouwvereniging Maarn en Woningbouwvereniging Cothen. Deze corporaties zijn daarom niet in de tabellen opgenomen.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

	Bo-Ex	Groen-West	Heuvelrug Wonen	Jutphaas Wonen	LEKSTED E wonen	Mitros	SSW	Vecht en Omstreken	Viveste	De Woning-raat	Totaal
Totaal aantal ingediende klachten	3	26	5	1	1	36	4	4	1	1	82
In behandeling genomen	3	14	3	0	0	27	3	0	1	1	52
Nog in behandeling van voorgaande jaren	1	2	0	0	0	14	1	0	2	1	21
Totaal in behandeling in verslagjaar	4	16	3	0	0	41	4	0	3	2	73

Het aantal klachten op zich zegt niet zoveel zonder dit af te zetten tegen het aantal verhuureenheden dat de corporatie heeft. Hieronder is de verhouding tussen het aantal ingediende klachten en het aantal verhuureenheden te zien.

	Bo-Ex	Groen-West	Heuvelrug Wonen	Jutphaas Wonen	LEKSTED E wonen	Mitros	SSW	Vecht en Omstreken	Viveste	Woning-raat
Aantal vhe	10.136	12.000	3.400	1.880	3.774	30.385	5.280	2.030	7.000	1.843
Aantal ingediende klachten	3	26	5	1	1	36	4	4	1	1
Promille	0,3	2,2	1,5	0,5	0,3	1,2	0,8	2,0	0,1	0,5
Geklaagd door 1 op de x huishoudens	3.379	462	680	1.880	3.774	844	1.320	508	7.000	1.843

Ontvankelijkheid

Van de ingediende klachten heeft de Klachtencommissie er 30 (37%) op grond van het klachtenreglement niet in behandeling genomen. Meestal was dit omdat de huurder de klacht niet eerder schriftelijk had ingediend bij de corporatie. Volgens het klachtenreglement moet de corporatie eerst in de gelegenheid gesteld worden binnen een redelijke termijn zelf de klacht op te lossen. De Klachtencommissie hanteert hiervoor 1 maand. Pas daarna kan de Klachtencommissie, mocht dat dan nog nodig zijn, een klacht in behandeling nemen. De huurder hoeft de klacht niet zelf opnieuw in te dienen bij de corporatie. De Klachtencommissie stuurt deze door aan de corporatie en bevestigt dat ook aan huurder. Zij legt de huurder uit waarom zij de klacht nog niet kan behandelen. De commissie schrijft dan ook dat ze de klacht op verzoek van de huurder alsnog in behandeling kan nemen, als deze na een maand nog niet naar tevredenheid is opgelost.

Soms is het voor een huurder een hele stap om een klacht bij de Klachtencommissie in te dienen. Als zijn klacht vervolgens niet in behandeling genomen wordt, kan dat ontmoedi-

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

gend zijn. Hij zou hierdoor het gevoel kunnen hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Daarom blijft de Klachtencommissie deze niet ontvankelijk verklaarde klachten volgen. Dat betekent dat de commissie 1 of 2 maanden later bij de huurder navraagt of zijn klacht door de corporatie goed is opgepakt. Of dat hij wil dat de commissie zijn klacht alsnog in behandeling neemt. Slechts een enkele keer leidt dit ertoe dat de huurder de Klachtencommissie vraagt zijn klacht alsnog te behandelen. Meestal is de klacht in de tussentijd opgelost.

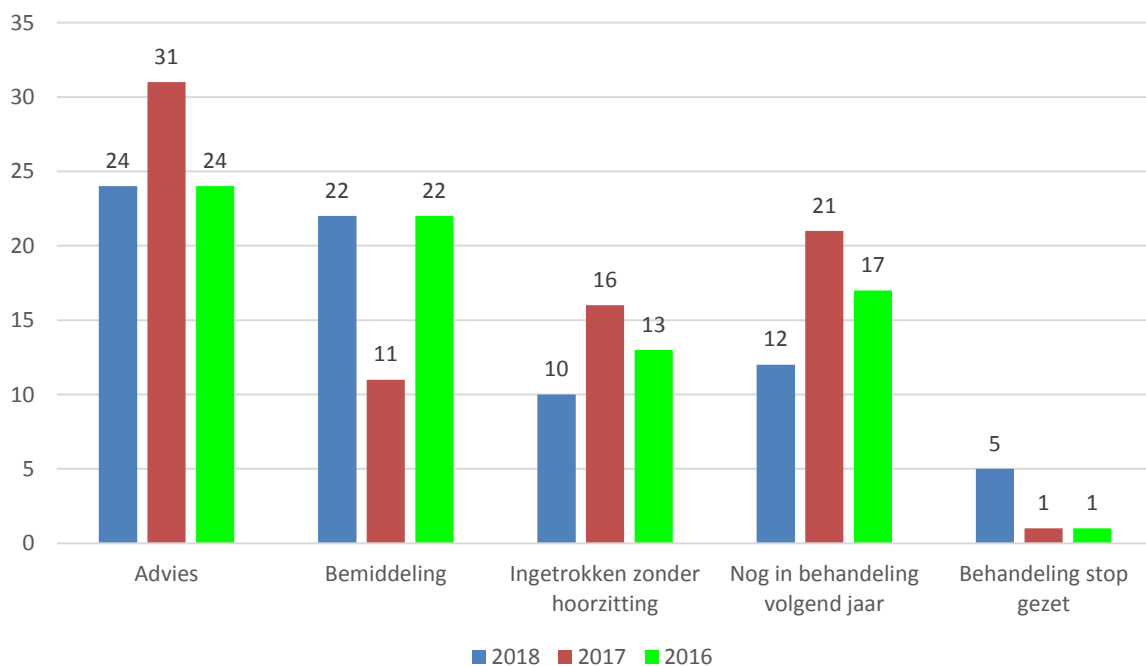
De huurder hoeft niet te betalen voor behandeling van zijn klacht. Dit was al zo, maar in het nieuwe, per 1 januari 2019 verplichte reglement is nu ook opgenomen dat de Klachtencommissie klachten kosteloos behandelt.

Wijze van afhandeling

De commissie heeft 24 adviezen geschreven. 22 klachten heeft zij door bemiddeling tussen de huurder en de corporatie kunnen oplossen. Daarbij werden afspraken gemaakt tussen partijen. Huurders trokken hun klacht in.

Voor 10 klachten was geen mondelinge behandeling nodig, omdat de huurder nog vóór de bijeenkomst met de Klachtencommissie al met de corporatie tot overeenstemming was gekomen.

Van 12 klachten liep de behandeling nog door in 2018.



Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Onderverdeeld per corporatie

	Bo-Ex	GroenWest	Heuvelrug Wonen	Jutphaas Wonen*	LEKSTEDE-wonen*	Mitros	SSW	Vecht en Omstreken*	Viveste	De Woning-raat	Totaal
Advies	4	3	1	0	0	12	1	0	1	2	24
Bemiddeling	0	2	1	0	0	17	0	0	2	0	22
Ingetrokken zonder hoorzitting	0	5	1	0	0	2	2	0	0	0	10
Nog in behandeling in volgend kalenderjaar	0	5	0	0	0	6	1	0	0	0	12
Behandeling stop gezet	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	5

* over deze corporaties zijn wel klachten ingediend, maar deze zijn niet in behandeling genomen

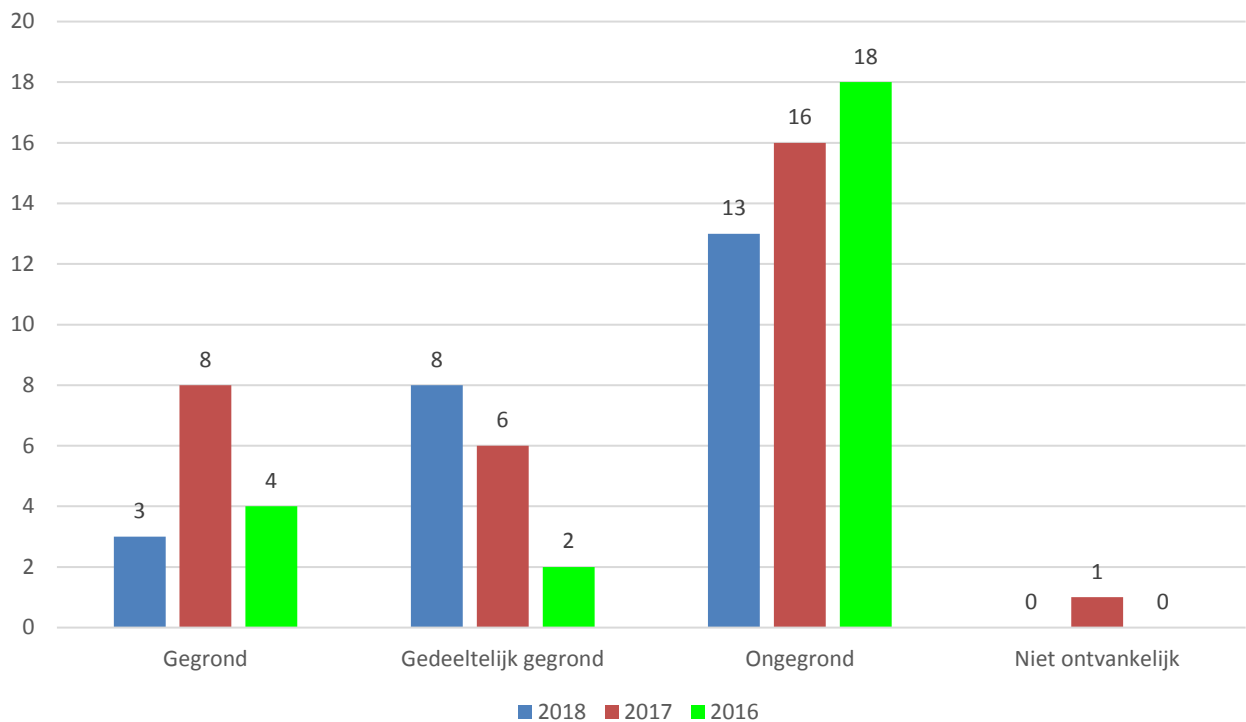
De Klachtencommissie heeft de behandeling van 5 klachten stop gezet. In 2 gevallen liet de huurder weten dat een hoorzitting nog niet nodig was omdat hij hoopte er met de corporatie nog uit te komen. Wel hield de Klachtencommissie de klacht op verzoek van de huurder voor de zekerheid aan. Daarna liet de huurder niets meer van zich horen. Ook niet in reactie op brieven of mails van de commissie. Daarom sloot de commissie in deze zaken het dossier uiteindelijk. In 1 geval ging het om een zeer verwarde huurder, waarmee communicatie zeer moeizaam verliep. Zijn klacht was totaal niet duidelijk, maar hij ook niet op de hoorzitting komen om zijn klacht toe te lichten. Bij 1 klacht moest de commissie de behandeling stop zetten omdat de corporatie een ontruimingsprocedure was gestart tegen de huurder. In 1 geval bleek tijdens de hoorzitting dat de Klachtencommissie meer informatie nodig had van de huurder. De huurder zou die na afloop van de bijeenkomst toesturen. Dit heeft hij, ondanks herhaalde verzoeken, nooit meer gedaan.

De Klachtencommissie probeert zoveel mogelijk te bemiddelen. Dit draagt meer bij aan behoud of herstel van de relatie tussen de huurder en de verhuurder dan een advies. Als bemiddeling niet blijkt te lukken, schrijft de commissie alsnog een advies. Een enkele keer geeft één van de partijen de voorkeur aan een advies om een principiële uitspraak te krijgen.

Resultaat adviezen

De Klachtencommissie heeft 3 klachten gegrond verklaard en 8 gedeeltelijk gegrond. Ze verklaarde er 13 ongegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht



Onderverdeeld per corporatie

	Bo-Ex	GroenWest	Heuvelrug Wonen	Jutphaas Wonen*	LEKSTEDE-wonen*	Mitros	SSW	Vecht en Omstreken*	Viveste	De Woning-raat	Totaal
Geground	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Gedeeltelijk geground	0	2	0	0	0	4	0	0	1	1	8
Ongegrond	4	0	1	0	0	6	1	0	0	1	13
Niet ontvankelijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	4	3	1	0	0	12	1	0	1	2	24

* over deze corporaties zijn wel klachten ingediend, maar deze zijn niet in behandeling genomen

Volgens het klachtenreglement moet de commissie haar advies uitbrengen binnen 3 maanden nadat de klacht is ontvangen, eventueel te verlengen met 1 maand. Dit lukt niet altijd. Soms overschrijdt de commissie deze termijn. Dit heeft verschillende oorzaken:

- de Klachtencommissie heeft eerst geprobeerd te bemiddelen;
- de Klachtencommissie had nog aanvullende informatie nodig van de corporatie of van de huurder;

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

- de corporatie moest eerst een onderzoek in de woning van de huurder (laten) uitvoeren;
- op verzoek van de huurder is de mondelinge behandeling uitgesteld.

Spoedeisende klachten

Volgens het reglement kan de voorzitter van de commissie op verzoek van een huurder de commissie per omgaande bijeenroepen om een klacht met spoedeisend karakter te behandelen. In 2018 is van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Hoofdstuk 4 Aard van de klachten

Bijna alle klachten die de Klachtencommissie ontvangt, gaan over meerdere onderwerpen. Zo kan één klacht gaan over renovatie, de wijze waarop iemand door de corporatie is behandeld en over schadevergoeding. De klachten zijn daarom gegroepeerd in verschillende categorieën.

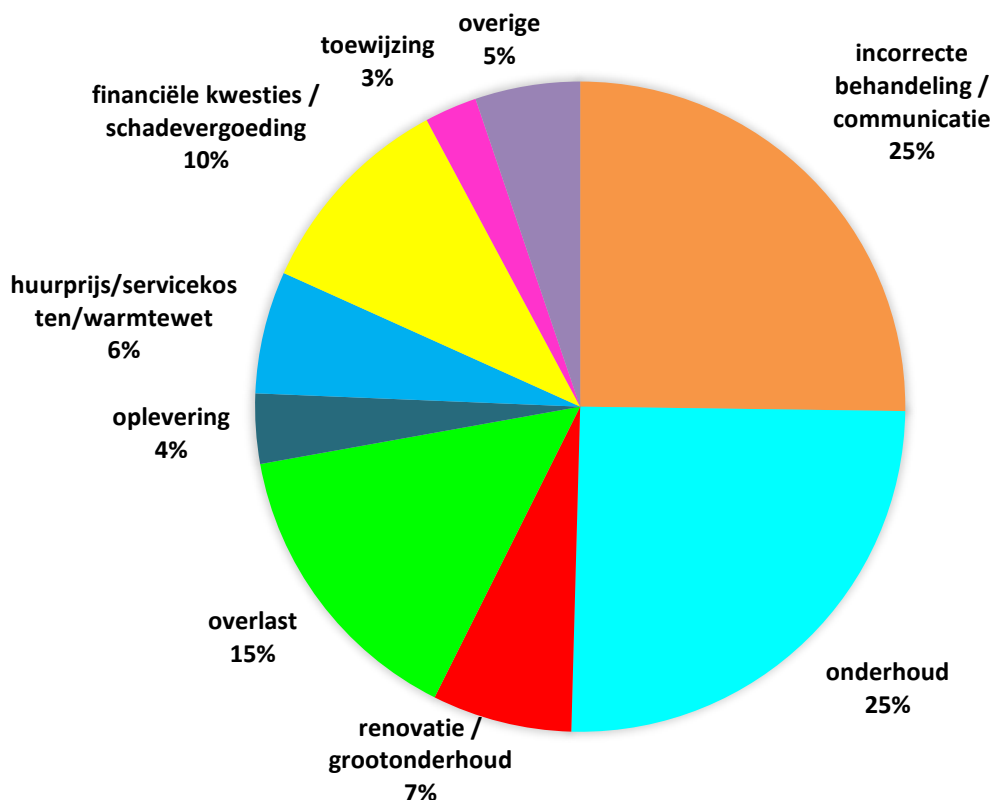
Onderstaande grafiek geeft weer hoe vaak elk soort klacht in 2018 voorkwam.

Het percentage klachten over de wijze waarop huurders door hun verhuurder zijn behandeld (incorrecte behandeling en communicatie) is gedaald van 30% naar 25%. Het gaat hierbij soms om het onbeleefd of respectloos te woord staan van klanten, maar vaker om het te laat of helemaal niet reageren op brieven en telefoontjes, het zich niet houden aan afspraken of slechte of onvolledige informatieverstrekking. Huurders voelen zich hierdoor vaak niet serieus genomen.

Huurders hadden in 2018 veel meer klachten over onderhoud (25% ten opzichte van 15% in 2017).

Het aantal huurders dat een schadevergoeding wilde, is juist afgenomen van 17% naar 10%.

Onder overige klachten vielen onder andere klachten over schoonmaak, leefbaarheid, verkoop, onderhoudsbeleid en het niet krijgen van toestemming voor woningruil.



Hoofdstuk 5 Samenvatting van de adviezen

Hieronder volgt een korte weergave van de klachten waarover de Klachtencommissie in 2018 een advies uitbracht.

Bo-Ex

Klacht B17-72: niet afsluitbare doucheruimte

Een huurder klaagt erover dat hij zijn doucheruimte niet kan afsluiten omdat er geen deur zit. De doucheruimte is via de slaapkamer bereikbaar. Als hij doucht komt al het vocht in zijn slaapkamer terecht. De woning is zonder deur opgeleverd. Bo-Ex wil geen deur plaatsen. Dit is haar beleid in dit complex. De kans op schimmelvorming in de douche zou zeer vergroten als de doucheruimte afsluitbaar was. Het gaat namelijk om een in pandige douche zonder mechanische ventilatie. De doucheruimte kan verwarmd worden en ventilatie vindt nu plaats via het ventilatierooster in de slaapkamer. Bo-Ex heeft dit ventilatierooster speciaal hiervoor aangebracht.

Bo-Ex gaat de flats in het complex in 2022 renoveren. Daarbij legt zij mechanische ventilatie aan. Dan pas wil zij een deur plaatsen.

Geen gebrek

Volgens het gebrekenboek 2017 van de Huurcommissie moet in nieuwbouwwoningen de badruimte afsluitbaar zijn in verband met de vochthuishouding in de woning. De Klachtencommissie vindt dat in dit geval het ontbreken van een deur geen gebrek is. Het gaat immers om een woning uit 1962 en geen nieuwbouwwoning. Bovendien is het juist in het belang van de vochthuishouding dat de douche niet afgesloten wordt. De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht B17-83: weigering aanleg cv-installatie vooruitlopend op renovatie

Een huurder wil dat Bo-Ex een cv-installatie aanlegt in zijn huis. Bo-Ex wil dit pas doen bij een grootonderhouds- en renovatieproject dat gepland is voor 2019-2022. De huurder wil hier niet op wachten.

Bo-Ex geeft aan dat het onevenredig veel duurder is om nu al een cv-installatie aan te leggen in plaats van – in groter verband – tijdens het renovatieproject. De huurder vindt dit geen argument, omdat hij bereid is zelf mee te betalen aan de kosten.

Geen gebrek

De Klachtencommissie vindt dat een huurder mag verwachten dat zijn woning voldoende verwarmd kan worden. Ook al is er geen cv in de woning, toch is er geen sprake van een gebrek in de zin van artikel 7:204 BW. De huurder heeft wel het woongenot dat hij mocht verwachten van zijn woning. Hij is immers een huurovereenkomst aangegaan voor deze woning uit 1926 zonder cv.

Zelf cv aanleggen of wachten op renovatie

De Klachtencommissie vindt het niet onredelijk dat Bo-Ex met de aanleg van de cv wil wachten tot het onderhoudsproject. De huurder kan zijn woning gewoon verwarmen. De huurder kan dus niet van Bo-Ex eisen dat zij de cv al eerder aanlegt. Bovendien mag de huurder ook – met toestemming van Bo-Ex – op eigen kosten een cv-installatie aanleggen. Dan betaalt hij geen huurverhoging aan Bo-Ex. Dat weegt enigszins op tegen de kosten. Bij een eventuele verhuizing vergoedt Bo-Ex de restwaarde aan de huurder. Wil de huurder dit niet, dan moet hij wachten op het renovatieproject.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Klacht B18-30: onvoldoende draagvlak bij renovatieproject

Een bewonerscommissie dient een klacht in omdat zij vindt dat ze onvoldoende betrokken is geweest bij de plannen voor een renovatieproject. En omdat de draagvlakmeting niet goed zou zijn uitgevoerd. Volgens de bewonerscommissie wordt nu een renovatie uitgevoerd zonder voldoende draagvlak bij de bewoners. De bewonerscommissie wil dat Bo-Ex (de voorbereiding van) de werkzaamheden stil legt in afwachting van het advies van de Klachtencommissie. Bo-Ex zegt dat dit nu te laat is.

Het verschil van mening gaat in feite over de keuze rond het warmwater- en verwarmingsstelsel. Hiervoor bestaan 2 opties, waarvan de 2^e de meest duurzame is. Optie 2 is pas ruim na de 1^e draagvlakmeting ontwikkeld. Deze optie heeft de voorkeur van Bo-Ex en bewonerscommissie. Ook al was het laat in het proces, Bo-Ex heeft over deze keuze toch nog een 2^e draagvlakmeting gehouden. Zij heeft hierbij een deadline gesteld omdat de uitvoering van de plannen wegens vertraging onder druk stond. Toen er nog te weinig reacties waren, heeft Bo-Ex de deadline nog een keer 3 weken opgeschoven. Toen er daarna nog te weinig voorstanders waren, heeft Bo-Ex de knoop doorgehakt en gekozen om optie 1 uit te voeren. Vooral om verdere vertraging en schade te voorkomen. De bewonerscommissie is hierover boos omdat zij de kans had willen hebben om er bij bewoners op aan te dringen hun stem uit te brengen. Zij denken dat de meerderheid voor optie 2 zou hebben gestemd.

Beter samenspel tussen bewonerscommissie en corporatie

De Klachtencommissie vindt de keuze van Bo-Ex te rechtvaardigen. Wel ziet zij dat de communicatie tussen Bo-Ex en de bewonerscommissie niet optimaal was. Een beter samenspel tussen beide partijen zou waarschijnlijk tot een andere uitkomst van de 2^e draagvlakmeting hebben geleid. Bo-Ex had de bewonerscommissie veel intensiever kunnen betrekken bij de 2^e draagvlakmeting. En de bewonerscommissie had zelf ook niet hoeven afwachten en een actieve voorlichtende rol kunnen spelen richting de bewoners.

'Gemiste kans'

Beide partijen zijn nu teleurgesteld over de uitkomst. Toch is het te laat in het renovatieproject om de keuze nog terug te draaien. Om deze 'gemiste kans' te compenseren stelt Bo-Ex voor om het aanbrengen van de zonnepanelen niet in de huurprijs door te berekenen. De Klachtencommissie vindt dat een redelijk voorstel.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht B18-55: weigering om woning te verhuren aan kleiner huishouden

Een huurder klaagt erover dat Bo-Ex weigert om de woning waarop hij via WoningNet heeft gereageerd, aan hem te verhuren. Bo-Ex wil de woning bij voorrang verhuren aan een huishouden van 3 personen of meer. Dat stond duidelijk vermeld in de aanbieding van de woning bij WoningNet. De huurder wil er komen wonen met zijn vriendin en zijn broer. Bo-Ex heeft getoetst of zij met zijn drieën een duurzaam gemeenschappelijke huishouding vormen. Volgens Bo-Ex is dit niet aannemelijk. Toen de huurder reageerde op de woning, woonden zij nog niet met zijn drieën samen. De duurzaamheid zou dus in de toekomst liggen. De broer van de huurder heeft misschien wel het voornemen om bij de huurder te gaan wonen, omdat hij in Utrecht gaat studeren. Maar juist dat laatste geeft al aan dat het samenwonen niet van lange duur zal zijn.

Pas tijdens de hoorzitting geeft de huurder nog aan dat zijn broer begeleiding nodig heeft. Dit was niet eerder bekend. Bo-Ex heeft hier dus geen rekening mee kunnen houden bij haar besluit.

De klacht is ongegrond.

GroenWest

Klacht GW16-89: onderhoud, bejegening en teruggave inschrijftijd WoningNet

Een huurder heeft van GroenWest via een eenmalig aanbod een andere woning gekregen. Zijn oude woning vertoonde zoveel gebreken dat herstel hiervan te ingrijpend zou zijn voor de huurder vanwege zijn bijzondere gevoeligheid voor teveel prikkels. Over de oplevering van zijn nieuwe woning had de huurder veel klachten. De communicatie tussen partijen verliep moeizaam. En de relatie raakte steeds verder verstoord. Via bemiddeling heeft de commissie uiteindelijk de meeste klachten toch kunnen oplossen. Over 3 klachten werd men het niet eens. Daarover vroegen partijen om een advies.

- gebreken aan douchedeur en douchevloer in de nieuwe woning
- teruggave inschrijftijd bij WoningNet
- communicatie/bejegening

Douchevloer en douchedeur

De huurder wil dat GroenWest de douchevloer vervangt. GroenWest is hiertoe niet bereid. De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. De commissie heeft foto's van de vloer gezien. De tegels zijn weliswaar 24 jaar oud, maar er zijn geen technische gebreken te zien op de foto's.

De Klachtencommissie vindt de klacht over de douchedeur wel gegrond. Op foto's is duidelijk te zien dat de deur door vocht deels is verrot. De commissie adviseert GroenWest de deur te vervangen.

Teruggave inschrijftijd

GroenWest heeft ervoor gezorgd dat de huurder zijn inschrijftijd bij WoningNet terugkreeg die hij had opgebouwd voordat hij in zijn oude woning kwam wonen. Hij heeft zijn inschrijftijd vanaf 2008 teruggekregen. Volgens de huurder was die inschrijftijd langer. GroenWest beschikt niet over de inschrijfgegevens van WoningNet. De huurder heeft het zelf niet aangetoond. Daarom vindt de Klachtencommissie dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Communicatie/bejegening

De communicatie tussen GroenWest en de huurder is moeizaam verlopen. Dit begon doordat GroenWest in eerste instantie de ernst van de onderhoudsklachten in de oude woning onderschatte. Ze reageerde ook te laat op meldingen en klachten. Afspraken werden door GroenWest niet duidelijk vastgelegd, de huurder werd niet goed op de hoogte gehouden. GroenWest heeft hiervoor excuses aangeboden. Dit alles zorgde er wel voor dat de huurder zich niet serieus genomen voelde. Dat had tot gevolg dat de huurder soms een onprettige toon gebruikte in zijn correspondentie en de medewerkers van GroenWest het gevoel gaf dat zij niets goed konden doen. De Klachtencommissie vindt dit onderdeel van de klacht gegrond.

Klacht GW18-18: woning geweigerd na scheiding

Een huurder klaagt over de weigering van GroenWest om hem een woning te verhuren waarop hij heeft gereageerd. Hij moet verhuizen vanwege een scheiding. GroenWest zegt dat het inkomen van het huishouden te hoog is voor de woning. GroenWest telt het inkomen van de partner nog mee bij de berekening van het inkomen van het huishouden. Het huwelijk is namelijk nog niet ontbonden. Er is nog geen echtscheidingsconvenant. GroenWest vindt dat de regels van de rijksoverheid haar geen andere keus bieden. Bij overtreding van deze regels kan zij een boete krijgen. Bovendien weet GroenWest uit ervaring dat het soms voorkomt dat een scheiding niet doorgaat. Is de woning dan al toegewezen, dan zou een huishouden in een te goedkope woning terechtkomen.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Onderzoek hoe reëel voorgenomen echtscheiding is

In het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) 2015 staat dat een corporatie een woning pas kan verhuren als de huurder een verklaring overlegt over de samenstelling van zijn huishouden en gegevens laat zien waaruit het huishoudinkomen blijkt. Er staat niet dat, in het geval van een scheiding, de scheiding volledig moet zijn afgerond. Het Btiv gaat ervan uit dat de corporatie moet kijken naar de toekomstige situatie. De Klachtencommissie vindt dan ook dat een corporatie maatwerk moet leveren. En dus moet beoordelen/onderzoeken – op basis van de informatie die de woningzoekende verstrekt – hoe reëel de voorgenomen echtscheiding is. De huurder had in dit geval voldoende duidelijk en aannemelijk gemaakt dat hij ging scheiden. Het wachten was alleen nog op de echtscheidingsbeschikking van de rechter.

Toetsing door Autoriteit woningcorporaties

Als GroenWest in haar administratie op de juiste wijze vastlegt dat ze daadwerkelijk heeft getoetst hoe de toekomstige gezinssituatie is en wat het daarbij horende inkomen is (desnoods het actueel inkomen volgens schatting van de huurder op de wijze als geregeld in artikel 56 lid 6 en 7 Btiv), voldoet GroenWest volgens de Klachtencommissie aan de letter en de strekking van het Btiv. Het is aan GroenWest om de Autoriteit woningcorporaties van de juistheid te overtuigen. De Autoriteit woningcorporaties heeft niet tot taak om voorafgaand te toetsen, maar slechts om achteraf te beoordelen of de '95%' gehaald wordt.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. De woning is inmiddels aan een ander verhuurd. De huurder heeft ook al op een andere woning gereageerd. De commissie adviseert GroenWest om te kijken of zij de huurder op een of andere manier kan compenseren.

Klacht GW18-23: onderhoud, communicatie en huurvermindering

Een huurder heeft 3 klachten:

- GroenWest zijn wil zijn keuken niet vervangen.
- Door een storm is een dakraam beschadigd en zijn dakpannen van het dak gewaaid. GroenWest heeft nog niet de juiste dakpannen geplaatst en de schade aan het raam niet hersteld.
- De huurder heeft vaak gebeld en geschreven, maar GroenWest reageert niet of te laat.

De huurder wil een huurvermindering vanwege de gebreken en heeft daarom al 3 maanden zijn huur niet betaald.

Klachten deels opgelost

Bij de hoorzitting blijkt dat de keuken inmiddels is vervangen. Ook is de schade aan dakpannen en dakraam hersteld. Over die punten hoefde de Klachtencommissie niet meer te oordelen.

Geen huurvermindering

Volgens GroenWest en de aannemer was de keuken nog te herstellen. GroenWest besloot de keuken desondanks te vervangen omdat de frontjes van de deurtjes niet meer leverbaar waren. Er was dus geen sprake van een gebrek dat aanleiding is voor huurvermindering. De Klachtencommissie vindt ook de schade als gevolg van de storm niet zo ernstig dat die aanleiding zou zijn voor huurvermindering. GroenWest heeft meteen na de melding een noodreparatie uitgevoerd. Het is weliswaar slordig dat de definitieve reparatie wat langer op zich liet wachten, maar dit is niet of nauwelijks van invloed geweest op het woongenot. Dit onderdeel van de klacht vindt de commissie dan ook ongegrond.

Communicatie

GroenWest heeft de slechte communicatie met de huurder erkend. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Heuvelrug Wonen

Klacht HW18-68: voor aanvang huur geen informatie over begeleid wonen buurwoning

Een huurder ervaart overlast van zijn burens. Het blijkt dat Heuvelrug Wonen de naastgelegen woning verhuurt aan een stichting die de woning vervolgens verhuurt aan ex-psychiatrische patiënten en ex-verslaafden. Die wonen daar onder begeleiding. De huurder is boos dat Heuvelrug Wonen hem hierover niet heeft ingelicht toen hij in zijn woning kwam wonen. Verder vindt hij dat Heuvelrug Wonen onvoldoende heeft gedaan om de overlast op te lossen. Volgens hem nam Heuvelrug Wonen zijn klachten pas serieus nadat hij de huur is gaan inhouden.

Geen (te verwachten) overlast

De Klachtencommissie vindt niet dat Heuvelrug Wonen in alle gevallen verplicht is om aan een kandidaat huurder te vertellen dat er sprake is van begeleid wonen in de buurwoning. Zij zou dit wel moeten doen als bij haar al bekend is dat er sprake is van overlast. Of als die overlast te verwachten was. Van zo'n situatie was geen sprake. In de afgelopen jaren hebben omwonenden nooit overlast gemeld. Dit onderdeel van de klacht vindt de commissie ongegrond.

Richtlijnen bij overlastklachten

De commissie vindt dat Heuvelrug Wonen de klacht serieus heeft genomen. De commissie heeft in eerdere adviezen richtlijnen¹ gegeven voor het omgaan met overlastklachten. Heuvelrug Wonen heeft snel en adequaat gereageerd op de overlastmelding en gehandeld volgens de richtlijnen. Uit alle stukken in het dossier blijkt dat Heuvelrug Wonen steeds op tijd heeft gereageerd en serieus is ingegaan op de mails van de huurder. Daarmee zijn ook de andere 2 onderdelen van de klacht ongegrond.

Mitros

Klacht M17-54: weigering gesprek met huurder over extra budget

Een huurder heeft 3 jaar eerder met Mitros afspraken gemaakt over het zelf aanbrengen van thermische isolatie in zijn woning. Daarbij heeft hij ook een regeling afgesproken voor een vergoeding van de restwaarde van de isolatie bij beëindiging van de huurovereenkomst. Hij klaagt erover dat Mitros de afspraken onjuist uitlegt en weigert met hem te overleggen over noodzakelijke aanvullende werkzaamheden en extra budget. Hij is ook ontevreden over de communicatie met Mitros.

Wel gesprek, maar extra budget niet verplicht

De Klachtencommissie vindt dat Mitros zich moet houden aan de gemaakte afspraken. Partijen hadden een budget afgesproken dat was gebaseerd op een offerte van een aannemer. In de afspraak was ook rekening gehouden met een aanvullend budget. Beide partijen waren er destijds namelijk over eens dat niet alle noodzakelijke werkzaamheden in de offerte waren opgenomen. De commissie oordeelt dat Mitros in ieder geval in overleg moet gaan

¹ Richtlijnen voor corporaties bij overlastmeldingen: 1. Corporatie stelt onderzoek in naar juistheid en omvang overlast 2. Corporatie geeft huurder die wordt beschuldigd van overlast, gelegenheid te reageren 3. Corporatie beoordeelt situatie en bepaalt of er reden is voor bemiddelingsgesprek of juridische maatregelen 4. Vindt corporatie dat maatregelen nodig zijn, dan moet zij doen wat in haar vermogen ligt om de overlast te beëindigen 5. Doet de corporatie dit niet, dan kan de overlast worden gezien als gebrek.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

met de huurder over aanvullend budget. Dat wil niet zeggen dat zij verplicht is om daadwerkelijk aanvullend budget beschikbaar te stellen.

Extra informatie van huurder nodig

Mitros geeft aan dat zij bereid is het gesprek aan te gaan. Zij wil alleen voorafgaand van de huurder een duidelijke beschrijving van de extra werkzaamheden, inclusief onderbouwing en bijbehorende begroting en een planning. Ondanks herhaalde verzoeken levert de huurder dit overzicht niet.

De Klachtencommissie vindt de klacht over de weigering van Mitros om met de huurder te overleggen gegrond. De klacht over de wijze van communicatie is ongegrond.

Klacht M17-79: werkzaamheden in tuin zonder toestemming huurder

Een huurder klaagt erover dat Mitros tijdens zijn afwezigheid zonder zijn toestemming een boom in zijn tuin heeft gekapt en dat de erfafscheiding is verwijderd. Ook zijn zaken in zijn tuin verplaatst en is een aantal fietsen verdwenen. Hij stelt Mitros aansprakelijk. Op zijn klachtbrief krijgt hij geen reactie. Daarom schakelt hij de Klachtencommissie in.

Zonder bericht werkzaamheden vervroegd

Mitros wilde de boom kappen vanwege grootonderhoud aan de woning. De huurder vroeg of de boom ook gesnoeid kon worden. Mitros zegde toe dat de hovenier langs zou komen voor overleg hierover.

Zonder aankondiging heeft Mitros de werkzaamheden enkele maanden vervroegd. De huurder was toen op vakantie. Hij heeft de hovenier niet meer gesproken. Mitros kan niet aantonen dat ze de hovenier opdracht heeft gegeven om eerst met de huurder te overleggen. Maar Mitros verwijt de huurder dat hij zelf contact had kunnen opnemen. De commissie vindt dit onterecht, aangezien de huurder niet wist dat de werkzaamheden enkele maanden vervroegd waren en nu in zijn vakantie plaatsvonden. Bovendien mag een huurder ervan uitgaan dat een corporatie of aannemer niet zonder toestemming in de omsloten achtertuin van de huurder aan het werk gaat.

Verdwenen fietsen

De aannemer heeft een deel van de erfafscheiding verwijderd. Hierdoor konden onbevoegden de tuin in. Er zijn hierna verschillende fietsen uit de tuin verdwenen, waaronder 1 elektrische. Normaal gesproken is diefstal een vorm van gevolgschade waarvoor een corporatie niet aansprakelijk is. In dit geval ligt dat anders. Na het weghalen van de erfafscheiding had Mitros moeten zorgen voor het afsluiten van de tuin of het veilig ergens anders stallen van de fietsen. Dit heeft zij niet gedaan.

Onzorgvuldig handelen

De klacht is gegrond. Mitros heeft aangeboden een nieuwe erfafscheiding te plaatsen. De commissie adviseert Mitros dit inderdaad te doen. De huurder heeft de waarde van de fietsen niet kunnen aantonen, maar de commissie vindt dat Mitros zo onzorgvuldig heeft gehandeld, dat een vergoeding toch op zijn plaats is. De commissie adviseert Mitros om de huurder een vergoeding te betalen van € 750. Mitros biedt de huurder aan een nieuwe boom te planten, maar dat hoeft van de huurder niet.

Klacht M17-81: uitspraak in het kader van de Warmtewet

Een huurder vindt dat de afrekening stookkosten die hij van Mitros heeft ontvangen, niet juist is. Hij moet vanwege zijn inkomen heel zuinig leven. Daarom stookt hij nooit. Hij wil daarom alleen de kosten voor het meten van het gebruik, € 25,- per jaar, betalen. Volgens

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Mitros mag zij op basis van de Warmtewet ook vaste kosten berekenen voor het feit dat er een installatie in de woning aanwezig is.

Uit kopieën van de afrekeningen warmtelevering blijkt dat de huurder jaarlijks ongeveer € 295,- betaalt voor vaste kosten. Voor verbruik is niets in rekening gebracht.

Wettelijk vastgesteld bedrag per jaar

De Klachtencommissie oordeelt dat Mitros volgens de Warmtewet niet alleen een bedrag in rekening mag brengen voor verbruik, maar ook een vast bedrag per jaar dat onafhankelijk is van het verbruik van de huurder. Dit bedrag was in 2016 vastgesteld op in totaal € 300,92. Wat Mitros in rekening bracht, was dus niet in strijd met de Warmtewet. De commissie vindt het niet onredelijk dat Mitros het wettelijk toegestane bedrag in rekening heeft gebracht. De woning is voorzien van een installatie voor de warmtelevering. Die brengt kosten met zich mee. Daarbij doet het er niet toe of de installatie wel of niet wordt gebruikt. De huurder profiteert bovendien ook een beetje van de warmteafgifte van de leidingen door en bij zijn woning en warmte uit de woningen van zijn burens. Hij betaalt daarvoor een bedrag van ongeveer € 25 per maand. De commissie begrijpt dat dat voor de huurder een flink bedrag is gezien zijn inkomen, maar het is een zeer bescheiden bedrag in vergelijking met de gemiddelde verwarmingskosten voor een flat.

De klacht is ongegrond.

Klacht M17-82: geen toestemming sticker op brievenbus

Een huurder klaagt erover dat Mitros zonder toestemming 2 keer een 'Loesje-sticker' van zijn brievenbus heeft verwijderd. En dat hij van Mitros geen nieuwe meer mag aanbrengen. Mitros wil geen stickers op de net nieuw aangebrachte brievenbussen. De bussen hebben een keuzeschermpje waarmee een huurder kan aangeven of hij wel of geen reclamewerk wil ontvangen. Mitros wil vervuiling, verloedering tegengaan en hecht aan een uniforme uitstraling van het portiek.

Vervuiling en verloedering tegengaan

De Klachtencommissie snapt dat Mitros vervuiling en verloedering van gemeenschappelijke entrees wil voorkomen. Een uniforme uitstraling kan hierbij helpen. Toch is de commissie het met de huurder eens dat een ja-nee-sticker/Loesje-sticker op de brievenbus moeilijk gezien kan worden als verloedering. Zulke stickers zijn algemeen gebruikelijk en geaccepteerd. Mitros heeft niet aannemelijk gemaakt dat de sticker schade zou toebrengen aan de brievenbussen. De Klachtencommissie vindt de klacht daarom gegrond. Ze adviseert Mitros om de huurder vrij te laten om een dergelijke sticker aan te brengen.

Klacht M18-19: vuilnis op balkon burens

Een huurder ondervindt overlast van vuilnis op het balkon van zijn buurman. Hij heeft hiervan foto's gemaakt en naar Mitros gestuurd. Hij vindt dat Mitros hier onvoldoende tegen optreedt. Verder kan hij zich niet aanmelden voor Mijn Mitros omdat de activatiecode niet wordt herkend. Ook is hij het er niet mee eens dat hij groenkosten betaalt voor een complex waar geen gemeenschappelijke groenvoorziening is.

Privacy

Mitros heeft geprobeerd een gesprek te organiseren tussen beide burens. De huurder wil hier niet aan meewerken. Hij geeft aan dat dit te maken heeft met zijn stoornis in het autistisch spectrum. Mitros heeft begrip hiervoor en neemt zelf contact op met de buurman. De buurman ontkent dat hij vuilnis lang op het balkon laat staan. Hij klaagt er vervolgens over dat de huurder steeds foto's maakt van zijn balkon. Hij voelt zich in zijn privacy aangetast. Mitros heeft de huurder hierop aangesproken. De buurman heeft van Mitros een container gekregen om kortstondig afgesloten vuilniszakken in te plaatsen. De huurder vindt dit een

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

onvoldoende oplossing. De Klachtencommissie vindt dat Mitros de klacht van de huurder over de overlast goed heeft opgepakt, conform de richtlijnen (zie voetnoot pagina 21). De klacht is ongegrond.

Aanmelden Mijn Mitros

De klacht over het niet kunnen aanmelden bij Mijn Mitros behandelt de Klachtencommissie niet. De huurder had deze klacht nog niet bij Mitros gemeld.

Onterechte servicekosten

Mitros heeft erkend dat zij ten onrechte maandelijks 80 cent in rekening brengt voor groen-onderhoud. Hiervoor heeft zij excuses aangeboden en toegezegd het totaal in rekening gebrachte bedrag terug te storten. Deze klacht is gegrond.

Klacht M18-20: beschadigd laminaat door werkzaamheden

In opdracht van Mitros is bij een huurder asbest verwijderd. Hierbij is volgens de huurder schade ontstaan aan het laminaat. De huurder meldt dit pas na een half jaar bij Mitros. Mitros wil de schade niet vergoeden. De wijze waarop het laminaat is beschadigd, kan volgens Mitros nooit door een vakkundig aannemer veroorzaakt zijn. De aannemer ontkent ook de schade te hebben veroorzaakt. Daarnaast vindt Mitros dat de huurder de schade meteen had moeten melden, zodat de schademelding direct en gemakkelijker onderzocht had kunnen worden. Nu kan ook niet worden uitgesloten dat de schade later is ontstaan.

Oorzaak schade niet aannemelijk gemaakt

De Klachtencommissie vindt dat de huurder onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat Mitros verantwoordelijk is voor de schade. Mitros heeft bovendien goed gemotiveerd dat het heel onwaarschijnlijk is dat de schade is veroorzaakt door de aannemer. Dat de huurder een half jaar heeft gewacht met het melden van zijn schade, werkt ook niet in zijn voordeel. De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht M18-22: weigering verwijdering schrootjeswand

Een huurder vraagt aan Mitros om een schrootjeswand in de woonkamer te verwijderen die door de vorige huurder is geplaatst. De huurder heeft de schrootjeswand geaccepteerd bij het aangaan van de huurovereenkomst. Hij heeft daarna echter een tussenwand in de woonkamer weggehaald. Het ziet er nu niet meer mooi uit doordat de schrootjeswand niet is afgewerkt op de plek waar de tussenwand zat. Bovendien steekt de schrootjeswand 10 cm de kamer in. Mitros is niet bereid de schrootjes weg te halen. De huurder is hier zelf verantwoordelijk voor.

Huurder verantwoordelijk voor overgenomen wijziging

Tijdens de hoorzitting blijkt dat er door het verwijderen van de schrootjeswand een probleem ontstaat bij de aansluiting met de kozijnen. Mitros heeft toegezegd om hiervoor een eenvoudige afwerking te plaatsen nadat de huurder zelf de schrootjes heeft verwijderd. De Klachtencommissie is het eens met Mitros. De huurder is door overname van de schrootjeswand zelf verantwoordelijk voor het verwijderen hiervan. Mitros is hiertoe niet verplicht. Mitros is bereid om daarna de wanden te herstellen, waar nodig, en te zorgen voor een nette aansluiting met de kozijnen. Hiermee heeft zij aan haar verplichting voldaan. De huurder meldt nog dat er ongedierte achter de schrootjes zit. Hij vindt dat Mitros dit moet bestrijden. Volgens het onderhouds-ABC van Mitros is dit een taak van de huurder. De klacht is ongegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Klacht M18-33: schadevergoeding gemist woongenot, gevolgschade en verhuiskosten

Een huurder meldt vanaf de zomer 2017 diverse gebreken bij Mitros. In maart 2018 sprong een leiding van de warmtewisselaar waardoor een ernstige lekkage ontstond. De huurder moest zijn woning uit. In juni was de woning nog steeds niet bewoonbaar. Er bleek sprake te zijn van nog een andere lekkage. Hierdoor had de huurder al maanden een vochtprobleem in de woning. Dit, in combinatie met de eerder gemelde gebreken, was voor de huurder reden om de huur op te zeggen. Het herstel duurde in zijn ogen veel te lang. Omdat de huurder gaat verhuizen, hoeft de Klachtencommissie geen advies meer te geven over de klacht over de gebreken. Wel vraagt de huurder een advies over de schadevergoeding die hij eist van Mitros.

Geen huur berekend

Huurders kunnen recht hebben op een vermindering van de huur vanwege gemist woongenot door een gebrek aan de woning. De huurder heeft in maart t/m juni niet in zijn woning kunnen wonen. Mitros heeft voor deze maanden terecht geen huur berekend.

Vergoeding gevolgschade alleen bij verwijtbaar handelen

Ook kan een huurder recht hebben op vergoeding van gevolgschade, als de verhuurder schuld heeft aan het gebrek. Er is volgens de Klachtencommissie geen aanwijzing dat de geknapte waterleiding het gevolg is van verwijtbaar handelen door Mitros. Mitros is dus niet aansprakelijk voor (gevolg)schade aan de inboedel. Bovendien heeft de huurder deze schade al van zijn inboedelverzekering teruggekregen.

Verhuiskosten

De huurder wil ook een vergoeding voor zijn verhuiskosten. Dat vindt de Klachtencommissie niet terecht. De commissie vindt dat de huurder niet gedwongen was om te verhuizen. Dit was zijn eigen keuze. Hij had hierover eerst met Mitros had kunnen overleggen en Mitros een termijn kunnen stellen voor het herstel. Daar tegenover staat dat de commissie wel vindt dat Mitros te lang heeft gedaan over het herstel van de gebreken. En dat de huurder en zijn gezin hierdoor veel overlast hebben gehad. De Klachtencommissie vindt een vergoeding van € 1.000,- hiervoor redelijk.

De Klachtencommissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

Klacht M18-44: toegang tot gemeenschappelijke tuin afgesloten

Mitros heeft, zonder overleg met de huurders, een toegangshek tot de gemeenschappelijke tuin bij een complex afgesloten. Een huurder is het hier niet mee eens en dient een klacht in. Hij komt er met Mitros niet uit en stapt naar de Klachtencommissie.

Afsluiting vanwege veiligheid

Mitros legt uit dat zij de toegang heeft afgesloten vanwege de veiligheid in het complex. Bovendien is er nog een andere toegangspoort naar de tuin. De huurder kan daar gebruik van maken. De huurder zegt dat die poort lastiger te bereiken is omdat er geen pad naartoe loopt. Hij is bovendien vooral boos over het feit dat Mitros niet met hem heeft gecommuniceerd, zeker omdat hij in het verleden de moeite heeft genomen om problemen met de toen nog bestaande toegangshek te melden bij Mitros en met voorstellen voor oplossingen te komen.

Communicatie

De Klachtencommissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Zij vindt het redelijk dat Mitros vanwege de veiligheid heeft besloten het toegangshek af te sluiten. Zeker gezien de al jaren bestaande problematiek in het complex. Wel vindt de commissie dat Mitros hierover had

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

moeten communiceren met de huurder. De commissie adviseert Mitros om te kijken of het mogelijk is een verhard pad aan te leggen naar de overgebleven poort.

Klacht M18-46: woningen in complex bij mutatie gewijzigd van geliberaliseerd naar sociaal

Een huurder huurt sinds 3 jaar een woning van Mitros met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens (geliberaliseerde huurprijs). Volgens hem heeft Mitros hem verkeerd voorgelicht en zou de woning eigenlijk een socialehuurwoning moeten zijn. Dit baseert hij op het feit dat in de afgelopen jaren andere woningen in het complex waar hij woont, zijn verhuurd als socialehuurwoning. Hij wil daarom dat Mitros de huurprijs verlaagt. Mitros weigert dit. De huurder klaagt er ook over dat Mitros niet verder met hem over zijn klacht wil overleggen.

Huurcommissie voor bezwaar tegen (aanvangs)huurprijs

De Klachtencommissie oordeelt niet over de (aanvangs)huurprijs. Hiervoor had de huurder binnen 6 maanden na aanvang van de huur bij de Huurcommissie een bezwaar moeten indienen. Wel oordeelt de commissie over de vraag of Mitros de huurder verkeerd heeft ingelicht en over de communicatie.

Corporatie vrij om beleid te wijzigen

De commissie vindt dat Mitros de huurder niet verkeerd heeft voorgelicht. De huurder kwam vanwege zijn inkomen alleen in aanmerking voor een woning met een geliberaliseerde huurprijs.

Mede vanwege de prestatieafspraken met de gemeente heeft Mitros haar beleid hierna gewijzigd. De woningen in het complex waar de huurder woont, zijn daarna als socialehuurwoning verhuurd. Mitros is vrij om haar beleid te wijzigen. De huurder is hierdoor ook niet benadeeld, omdat hij de woning destijds niet had kunnen huren als deze in de sociale sector viel.

Goed uitgelegd

Mitros heeft haar standpunt verschillende keren aan de huurder uitgelegd. De Klachtencommissie vindt dit voldoende. Dat de huurder zich niet wil neerleggen bij dit standpunt, betekent niet dat Mitros onvoldoende heeft gecommuniceerd. De klacht is ongegrond.

Klacht M18-60: verkeerde verf in badkamer gebruikt?

Bij een renovatie in 2010 heeft Mitros volgens een huurder muurverf gebruikt voor het schilderen van de houten plafondplinten in de badkamer. Deze is nu gaan bladderen. De huurder weet dat schilderwerk normaal gesproken 'huurdersonderhoud' is. Hij heeft zelf in 2005 de kozijnen in de badkamer geschilderd. Die staan er nu nog steeds uitstekend bij. Daarom denkt hij dat Mitros de verkeerde verf heeft gebruikt. Hij vindt dan ook dat Mitros de plinten moet herstellen. Mitros is hiertoe niet bereid. Volgens Mitros is de juiste – vochtbestendige – verf gebruikt bij het spuiten van de wanden en plafonds (inclusief plinten) in de badkamer. Bovendien heeft de verf 8 jaar lang goed gehouden. De plinten zijn ook niet rot. De huurder moet ze zelf opnieuw verven.

Gebruik verkeerde verf niet aannemelijk

De Klachtencommissie vindt het niet waarschijnlijk dat de aannemer destijds verkeerde materialen zou hebben gebruikt. Bovendien heeft de verf 8 jaar lang gehouden. Het is niet aangetoond dat het bladderen van de verf het gevolg is van een fout destijds. De huurder erkent dat het maar om een paar kleine stukjes gaat, die hij gemakkelijk zelf kan verven. Het is voor hem een principekwestie.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Klacht M18-63: vieze geur en tapijtkevers

Een huurder klaagt over een vieze geur van kattenuitwerpselen. Ook heeft hij last van tapijtkevers. Hij vindt dat Mitros onvoldoende doet om deze klachten op te lossen.

Ongediertebestrijding taak van huurder

De huurder heeft foto's aan de Klachtencommissie opgestuurd. De commissie vindt de foto's erg onduidelijk en ziet hierop geen bewijs van ongedierte. Verschillende medewerkers van Mitros zijn bij de huurder langs geweest. Zij hebben nooit ongedierte aangetroffen. De commissie kan daarom niet vaststellen dat er kevers zijn. Ongediertebestrijding is een taak van de huurder. Mitros heeft het ongedierte voor de zekerheid uit couloir toch 2 keer laten bestrijden.

Mitros heeft evenmin een vieze kattenlucht geroken de keren dat ze bij de huurder thuis is geweest.

Voldoende inspanningen

De Klachtencommissie vindt de klacht dat Mitros onvoldoende heeft gedaan ongegrond. Zij oordeelt dat Mitros zich voldoende heeft ingespannen om de klachten van de huurder te onderzoeken. De huurder is vaak niet thuis of reageert niet of heel erg laat als Mitros contact met hem zoekt. Dat maakt het lastig. Mitros heeft laten weten dat de huurder altijd weer contact kan opnemen als hij duidelijker bewijs heeft van de klachten.

SSW

Klacht S17-70: trillingen in slaapkamer

Een huurder heeft, vooral 's nachts, last van trillingen in zijn woning. Hij kan hierdoor slecht slapen. Hij vindt dat SSW onvoldoende doet om de oorzaak te achterhalen en het probleem te verhelpen. Verder ondervindt hij overlast van zijn bureaus.

Bij de hoorzitting laat de huurder weten dat hij wil dat de commissie zich focust op de klacht over de trillingen en dat hij geen actie verwacht ten aanzien van de overlastklacht. Dat onderdeel van de klacht wordt daarom niet verder besproken.

Trillingsmeting, absorberende blokken en logboek

Partijen spreken af dat een onafhankelijke deskundige verder onderzoek uitvoert naar mogelijke oorzaken van de trillingen. Ook kijkt men of het mogelijk is om enkele weken een trillingsmeting uit te laten voeren. De huurder moet in de tussentijd een logboek bijhouden van de trillingen. Hij moet ook kijken of het helpt om trilling-absorberende rubberblokken onder de poten van zijn bed te plaatsen.

Het lukt uiteindelijk niet om de klacht op te lossen. Daarom schrijft de commissie een advies.

Laag frequent geluid

SSW heeft de trillingen niet waargenomen. Toch sluit zij niet uit dat de huurder last heeft van laag frequent geluid. De Klachtencommissie weet uit eerdere zaken dat dit een lastig probleem is. Niet iedereen kan dit waarnemen. Bovendien ervaart de huurder het als trillen en zijn vriendin meer als een lage bromtoon. Dit geluid is niet nauwkeurig meetbaar en er zijn geen wettelijke normen. Ook is het vaak lastig de oorzaak te achterhalen. De oorzaak kan hierbij ook ver buiten de woning liggen, tot op enkele honderden meters afstand. De vraag is daarom waartoe SSW als verhuurder verplicht is.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Klacht serieus opgepakt, maar wel te laat

De commissie vindt dat SSW in ieder geval moet onderzoeken of er sprake is van een gebrek. Dat heeft SSW gedaan. Zowel in de woning van de huurder als bij de burens. De onderzoeken hebben niets opgeleverd. Na de 1^e hoorzitting heeft SSW ook de mechanische ventilatie bij de burens laten inspecteren. Die bleek op een te hoge stand te staan en er zat een cv-leiding los. Na het verhelpen van beide punten, heeft de huurder minder last van trillingen ervaren. Hij ervaart nu opeens wel andere trillingen. De huurder onderbouwt deze niet en wil ook geen logboek bijhouden.

De commissie vindt dat SSW de klacht serieus heeft opgepakt. Wel had zij dit veel eerder moeten doen. Zij is pas 5 maanden na de 1^e melding van de huurder in de woning gaan kijken. En pas een half jaar daarna heeft zij onderzoek laten uitvoeren. Hiervoor vindt de commissie een excuus op zijn plaats.

Overlastklacht

De huurder verwijt SSW dat zij na de hoorzitting niets heeft gedaan aan de overlastklacht. Dit onderdeel van de klacht vindt de commissie ongegrond. De huurder heeft zelf aangegeven dat hij geen actie op dit punt verwachtte. Bovendien wilde hij destijds niet dat SSW over de overlast contact zou opnemen met zijn burens. Hij heeft in de afgelopen maanden ook geen overlast meer gemeld. Hij kan SSW dan niet achteraf verwijten dat zij deze klacht niet heeft opgepakt.

Viveste

Klacht V17-80: schending privacy

Huurders van Mitros en Viveste willen met elkaar van woning ruilen. Beide verhuurders stemmen in met de woningruil. Een week voor de ruildatum trekt de huurder van Mitros zich opeens terug. De huurder van Viveste voelt zich hierdoor gedupeerd. Viveste raadt hem per mail op 10 juli 2017 aan om hierover contact op te nemen met zijn rechtsbijstandsverzekering. In deze mail schrijft Viveste ook dat zij de handelwijze van de huurder van Mitros afkeurt.

Partijdig

De huurder van Viveste start een procedure tegen de huurder van Mitros. Hij heeft van Viveste 4 mailberichten gekregen voor in zijn dossier. Hieronder ook het mailbericht van 10 juli. Over dat laatste is de huurder van Mitros boos. Hij vindt dat Viveste zich in die mail partijdig heeft opgesteld en de huurder van Viveste zelfs ertoe heeft aangezet om een rechtszaak tegen hem te beginnen. Hij vindt ook dat Viveste hiermee zijn privacy heeft geschonden.

Informatie delen

Een corporatie mag niet zomaar correspondentie tussen haar en een (kandidaat)huurder delen met derden. De huurder heeft echter zelf het initiatief genomen tot woningruil. Hierbij is sprake van een overeenkomst tussen 4 partijen. Een huurder moet accepteren dat daarbij informatie wordt gedeeld met de andere partijen. Alleen door de mails te delen was er geen sprake van schending van persoonsgegevens. De persoonsgegevens van de huurder waren immers al bekend bij de huurder van Viveste. De eerste 3 mails waren bovendien zakelijk van aard.

Privacy geschonden

De mail van 10 juli is heel anders van aard. Deze is geschreven nadat de onderhandelingen over de woningruil al waren beëindigd. Bovendien neemt Viveste hierin duidelijk stelling in tegen de huurder van Mitros. De mail is alleen aan de huurder van Viveste gericht en bevat een oordeel van Viveste over de handelwijze van de huurder van Mitros. Door deze mail te

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

delen schendt Viveste de privacy van de huurder van Mitros. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

De klacht over het feit dat Viveste haar huurder heeft aangezet tot het aanspannen van een rechtszaak vindt de commissie niet gegrond. Viveste heeft de huurder slechts geadviseerd om juridisch advies in te winnen bij de rechtsbijstand. Zulk advies mag Viveste geven.

De Woningraat

Klacht WR17-76: burenoverlast

Een huurder vindt dat De Woningraat onvoldoende doet aan de overlast die hij ervaart van zijn burens. De Woningraat heeft de overlastklacht goed onderzocht en heeft ook buurtbemiddeling ingeschakeld. Dit heeft niet mogen baten. Tijdens de hoorzitting spreken partijen af om opnieuw Buurtbemiddeling in te zetten. Ook heeft De Woningraat toegezegd om te onderzoeken of de muur tussen beide huizen voldoet aan de eisen. Of dat er misschien door een eenvoudige technische ingreep iets aan de muur te doen is waardoor deze minder gehorig wordt. De Woningraat laat vervolgens weten dat de muur voldoet aan de normen. Er zijn geen gebreken gevonden. Ook zijn er geen mogelijkheden gevonden om de isolatie van de muur te verbeteren. Volgens de huurder ondervindt hij nog steeds overlast van de burens, ondanks afspraken die zijn gemaakt bij de nieuwe buurtbemiddelingsgesprekken. Hij maakt hierbij niet aannemelijk dat de burens de gemaakte afspraken zodanig schenden dat De Woningraat verdergaande maatregelen tegen de burens kan nemen. De Klachtencommissie oordeelt dat De Woningraat alles heeft gedaan wat een corporatie moet doen bij overlastklachten (zie klacht HW18-68). De klacht is ongegrond.

Klacht WR18-26

Een huurder ervaart overlast van zijn burens. Hij vindt dat De Woningraat onvoldoende doet om hiertegen op te treden. Hij klaagt er ook over dat De Woningraat zijn verzoek om woningruil heeft geweigerd.

De Woningraat geeft aan dat de burens onder begeleiding staan van het Sociaal Stadsteam. Er zijn ook afspraken gemaakt via Buurtbemiddeling, maar de burens komen die niet na. Dat ziet De Woningraat ook. Zij heeft de burens hierop aangesproken en een gesprek met de burens en het Sociaal Stadsteam gevoerd.

Voldoende inzet

De Klachtencommissie vindt dat De Woningraat veelvuldig acties heeft ingezet om de overlastklachten te onderzoeken, te bespreken en hierover afspraken te maken. Noch uit het dossier noch tijdens de hoorzitting is gebleken dat De Woningraat tekort is geschoten. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Woningruil bij middeninkomens

Bij de beoordeling van het verzoek tot woningruil is De Woningraat uitgegaan van de situatie als bij een nieuwe verhuring. Dat betekent dat ze hierbij de criteria heeft gehanteerd van passend toewijzen. Op haar website geeft De Woningraat voorwaarden aan voor woningruil. In dit geval heeft De Woningraat de ruil geweigerd omdat de woning waar de huurder naartoe wil verhuizen geen voor middeninkomens gelabelde woning is. De website geeft geen beperking aan tot bepaalde categorieën of gelabelde woningen.

Gelabeld voor middeninkomens

De Woningraat legt uit dat ze een klein deel van de aangeboden woningen na huuropzegging labelt voor de middeninkomens. De Klachtencommissie oordeelt echter dat bij woningruil geen sprake is van labelen. De woningen worden niet aangeboden via het aanbodsysteem. Het gaat om door de ruilpartners aangewezen woningen en niet om bepaalde wonin-

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

gen die de corporatie heeft aangewezen. Dat woningruil voor een huurder met een middeninkomen alleen zou kunnen bij woningen die voor middeninkomens zijn gelabeld, is daarom niet logisch en miskent de aard van woningruil tussen huurders van 2 woningen met 2 reeds bestaande huurovereenkomsten. Dat huurders met een middeninkomen alleen mogen ruilen met woningen met een huurprijs boven € 640,14 is een begrijpelijk beleid. Maar door daarnaast de eis te stellen dat het om een gelabelde woning moet gaan, wordt woningruil voor de middeninkomens praktisch onmogelijk. De commissie vindt dat dat in alle redelijkheid niet de bedoeling kan zijn.

Passendheidscriteria Btiv

Een redelijke toepassing van de ruilvoorwaarden, en daarop toepasselijk beleid, houdt dan ook in dat de passendheid van het inkomen getoetst wordt aan de beide huurovereenkomsten op basis van de passendheidscriteria van het Btiv 2015, en de uitzonderingen die deze regeling toestaat. Daarnaast moet een huurder natuurlijk een huisvestingsvergunning hebben. Beide ruilpartners hebben in deze zaak een gezinsinkomen dat past bij de huurprijs van de woning waar ze naartoe willen. De commissie vindt dan ook dat in principe niets deze woningruil in de weg staat.

Dit onderdeel van de klacht is gegrond. De Klachtencommissie adviseert De Woningraat om het verzoek tot woningruil uitsluitend te beoordelen aan de hand van:

- een (te verwachten) huisvestingsvergunning
- de waarborgen uit financieel oogpunt
- het zwaarwegend belang van de huurster
- de belangenafweging en
- de passendheidscriteria in het Btiv2015 en de Woningwet.

Hoofdstuk 6 Samenvatting van de bemiddelingen

Hieronder volgt een korte weergave van de klachten waarbij de Klachtencommissie in 2018 heeft bemiddeld.

GroenWest

Klacht GW17-25: overlast slecht onderhouden tuin van buurman

Een huurder ondervindt overlast van zijn buurman. Vooral de slecht onderhouden tuin en de scheef hangende schutting storen hem. Hij vindt dat GroenWest zijn klacht niet serieus neemt. GroenWest erkent dat de situatie niet ideaal is, maar wel acceptabel. De huurder heeft weinig vertrouwen in een gesprek met de buurman onder begeleiding van GroenWest.

Bij de hoorzitting spreken partijen af dat GroenWest de buurman aanspreekt op het slechte tuinonderhoud. GroenWest controleert dit regelmatig. GroenWest voert zelf – uit coulance – een aantal werkzaamheden uit, als de buurman daarmee instemt. De huurder moet dan wel meewerken aan een gesprek met de buurman onder begeleiding van GroenWest.

Een half jaar later laat de huurder weten dat de buurman zich niet aan de afspraken houdt. En volgens de huurder heeft GroenWest ook niet alle toegezegde werkzaamheden uitgevoerd. GroenWest legt uit dat de buurman had aangegeven die zaken zelf uit te voeren. Dit is niet gebeurd. GroenWest biedt aan dit alsnog te doen. Ook onderzoekt zij mogelijkheden om onkruid tegen te houden en verzakking van de grond tegen te gaan. Takken die over de parkeerplaats van de huurder heen hangen mag hij zelf wegsnoeien, als de buurman dit niet doet. Met deze afspraken is de klacht afgehandeld. GroenWest heeft zich volgens de Klachtencommissie voldoende ingespannen om de klacht op te lossen.

Klacht GW18-52: stankoverlast door rokende buurman

Een huurder heeft veel last van de rook van zijn benedenbuurman. Zijn hele huis stinkt hierdoor. GroenWest heeft een bouwkundig rapport laten opstellen om te onderzoeken waardoor de rook de woning van de huurder binnendringt. De huurder klaagt erover dat GroenWest niets doet met de conclusies uit het rapport.

Tijdens de bijeenkomst met de Klachtencommissie spreken partijen af dat GroenWest de mechanische ventilatie bij de benedenbuurman vervangt. Ook zet zij alle doorvoeren van leidingen dicht met purschuim, zowel bij de huurder als bij de buurman. Ze bekijkt of het zinvol is om de woning van de buurman eenmalig te laten reinigen door een gespecialiseerd bedrijf. Ook denkt GroenWest na over een passende geste naar de huurder.

Na enkele maanden laat de huurder weten dat het nog steeds stinkt. Hij vraagt zich af of de werkzaamheden wel (goed) zijn uitgevoerd. Omdat het allemaal te lang duurt en de huurder vindt dat de communicatie met GroenWest moeizaam verloopt, nodigt de Klachtencommissie partijen uit voor een 2^e hoorzitting. Bij de bijeenkomst blijkt dat inmiddels alle werkzaamheden zijn uitgevoerd en gecontroleerd. GroenWest erkent dat zij de klacht niet goed is blijven volgen. Zij heeft naar aanleiding hiervan intern de procedure verbeterd. De huurder laat weten geen last meer te hebben van de rookstank. GroenWest en de huurder overleggen samen over een passende geste. Daarmee is de klacht afgehandeld.

Heuvelrug Wonen

Klacht HW18-31: overlast airco burens

Een huurder heeft last van het geluid van de airconditioning van de burens. Hij kan hierdoor niet zonder lawaai in zijn tuin zitten. Hij vindt dat Heuvelrug Wonen zijn klacht niet serieus oppakt.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

De Klachtencommissie spreekt met partijen af dat Heuvelrug Wonen een geluidsmeting in de tuin uitvoert. Het idee is om in overleg met de buurman een suskast om de airco-unit te plaatsen. De huurder is bereid om hieraan mee te betalen. GroenWest en de buurman delen de rest van de kosten.

Na onderzoek blijkt dat het plaatsen van een suskast onvoldoende zou helpen. GroenWest stelt nu voor de airco-unit te verplaatsen naar de zijkant van het huis van de burens. Dat is verder bij de tuin van de huurder vandaan. De huurder twijfelt hierover, omdat hij niet weet of deze maatregel wel zal helpen. Volgens Heuvelrug Wonen helpt verplaatsing veel beter dan een suskast. Uiteindelijk gaat de huurder akkoord. Door miscommunicatie tussen de huurder en Heuvelrug Wonen duurt het nog vrij lang voordat de unit is verplaatst. Maar uiteindelijk is de klacht opgelost na verplaatsing van de airco-unit. De huurder trekt zijn klacht in.

Klacht M17-03: ernstige schimmelvorming door gebrek

Een huurder heeft last van ernstige schimmelvorming in zijn woning. Mitros heeft onderzoek in de woning laten uitvoeren. Op basis van de uitkomsten besluit Mitros mechanische ventilatie aan te brengen. Ruim een jaar na de eerste melding van de huurders (maart 2016) is de mechanische ventilatie nog steeds niet aangelegd. De schimmel heeft zich nog veel verder uitgebreid. De huurder dient in april 2017 een klacht in.

Verschillende oorzaken vertraging

Mitros geeft aan dat er verschillende oorzaken zijn voor de vertraging: wachttijd bij bedrijf dat mechanische ventilatie aanlegt, geen medewerking van de burens en asbest in het afvoerkanaal.

Tijdens de hoorzitting zegt Mitros toe eenmalig de schimmel te laten verwijderen door een gespecialiseerd bedrijf. De afspraak is dat Mitros er nu voor zorgt dat de mechanische ventilatie voor de bouwvak (binnen 2 maanden) is aangelegd.

60% huurvermindering

Mitros is niet bereid tot huurvermindering voor gemist woongenot. Over dat punt heeft de Klachtencommissie in 2017 een advies uitgebracht. Zij heeft Mitros toen geadviseerd de kale huurprijs van de woning van de huurders te verminderen met 60% vanaf 1 oktober 2016 tot de 1^e dag van de maand waarin de mechanische ventilatie is aangelegd. Mitros heeft het advies overgenomen.

Steeds weer uitstel

Kort voor de bouwvakantie laat de huurder weten dat de mechanische ventilatie nog steeds niet is geplaatst. Het bedrijf dat dit zou doen, bleek niet passende onderdelen bij zich te hebben en is weer weg gegaan. Mitros deelt mee dat de werkzaamheden nu pas eind augustus plaatsvinden. Ook toen zijn de werkzaamheden weer uitgesteld doordat er geen vergunning was geregeld voor een hijskraan. In september konden de werkzaamheden opnieuw niet doorgaan vanwege de harde wind. Uiteindelijk zijn de werkzaamheden begin oktober 2017 uitgevoerd. In december heeft Mitros de schimmel laten verwijderen. Vanaf januari 2018 moest de huurder weer de volledige huur betalen. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Klacht M17-19: vocht en schimmel door lekkages

Een huurder klaagt erover dat Mitros lekkages bij de bovenburens niet snel genoeg herstelt. Hierdoor heeft hij vocht- en schimmelklachten in zijn woning. Hij wil dat het wordt opgelost en vraagt om een tijdelijke huurverlaging.

Bij de hoorzitting, 5 maanden na de eerste klacht over lekkage, zijn de werkzaamheden nog niet uitgevoerd. Het lukt Mitros niet om medewerking te krijgen van de bovenburens voor de reparatie.

Partijen maken de volgende afspraken:

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

1. Mitros zorgt ervoor dat ze de lekkage nu heel snel verhelpt.
2. Ze plaatst een warmtekanon in de woning en betaalt de elektriciteitskosten hiervoor.
3. Daarna herstelt ze de plafonds en muren en saust deze.
4. Mitros verlaagt de kale huur met 70% vanaf het moment van de eerste melding van lekkage tot en met de maand waarin de lekkage is verholpen en de muren en plafonds zijn hersteld en gesausd.

De lekkage is vervolgens snel verholpen. Het drogen van de wanden en plafonds duurt langer. De huurder trekt een aantal keren aan de bel. Uiteindelijk duurt het nog enkele maanden voordat de klacht is opgelost.

Klacht M17-27: geluidsoverlast trap buren

Een huurder heeft al 3 jaar geluidsoverlast van zijn buren. Dit heeft vooral te maken met de trap van de buren die bevestigd is aan de woningscheidende wand. Mitros heeft aangeboden de muur te isoleren. De huurder is het er niet mee eens dat hij hiervoor een huurverhoging moet betalen. Mitros heeft een geluidsopname gemaakt in zijn woning. De huurder wil deze graag hebben. Mitros wil deze niet aan hem geven. Hij dient een klacht in.

Bij de hoorzitting spreken partijen af dat Mitros laat weten wat het isoleren van de wanden precies inhoudt. En wat het te verwachten effect hiervan is. Ook zoekt zij uit wat de gevolgen zijn van de bijbehorende huurverhoging voor de huursubsidie die de huurder ontvangt. Als Mitros de geluidsopname niet aan de huurder wil sturen, moet zij duidelijk uitleggen waarom niet.

Alternatieve oplossingen

Een paar maanden later is de klacht nog niet opgelost. Dit komt doordat de huurder zou gaan verhuizen. Het nakomen van de afspraken had hierdoor geen zin. Uiteindelijk laat de huurder weten toch niet te gaan verhuizen. De commissie nodigt beide partijen uit om de klacht verder te bespreken. Opnieuw biedt Mitros isolatie aan. De huurder wil dit niet. Hij twijfelt aan het effect en vindt de bijbehorende huurverhoging te hoog. Mitros onderzoekt daarom 2 alternatieven: geluidsisolerende vloerbedekking op de trap van de buren of de trap losmaken van de woningscheidende wand. Mitros overlegt intern of ze bereid is deze werkzaamheden op haar kosten uit te voeren. Ook is de vraag of de buren hieraan mee willen werken. Mitros laat korte tijd later weten dat ze bereid is om een geluiddempende laag op de trap aan te brengen als de buren akkoord gaan. De klachtencommissie vraagt vervolgens enkele keren bij de huurder na of zijn klacht is opgelost. Zij krijgt geen reactie meer en sluit het dossier.

Klacht M17-37: gebreken na oplevering woning

Een huurder meldt na oplevering van zijn woning een aantal gebreken bij Mitros. Mitros herstelt slechts een deel hiervan. Daarom dient de huurder een klacht in. Mitros legt uit dat de huurder de niet door Mitros herstelde punten, zelf moet herstellen. Het gaat om huurdersonderhoud. Tijdens de hoorzitting geeft de Klachtencommissie aan dat het standpunt van Mitros juist is. De huurder accepteert dit. Hij zegt verder dat er allemaal puin is achtergebleven in zijn kruipruimte. Hij wil de garantie dat hij hiervoor niet verantwoordelijk wordt gesteld als hij ooit zijn huur opzegt. Mitros bevestigt dit. De commissie legt dit schriftelijk vast. Voor 1 onderhoudsklacht komt Mitros alsnog bij de huurder langs om te zien of hier sprake is van een gebrek. Verder was Mitros in de overtuiging dat zij de cementen dekvloer in de woonkamer had laten herstellen. Dit is niet gebeurd. Mitros kan niet meer achterhalen of zij hiervoor opdracht heeft verstrekt. De huurder heeft de vloer zelf laten egaliseren. Mitros is bereid om een deel van de kosten te vergoeden.

De huurder is tevreden met de uitleg en de afspraken en trekt zijn klacht in.

Klacht M17-40: weigering Mitros afsluiten loggia

Een huurder is niet tevreden over de afscheiding tussen zijn loggia en de galerij. Mensen kunnen vanaf de galerij gemakkelijk over de afscheiding klimmen. Ze staan dan zomaar op zijn loggia met enkele pogingen tot inbraak tot gevolg. Ook gooien ze regelmatig rommel over de afscheiding heen. De huurder vindt dat Mitros de loggia moet afsluiten van de galerij. Mitros weigert dit. Zij zegt dat de huurder dit zelf mag doen. Hij moet hiervoor dan een voorstel indienen bij Mitros ter goedkeuring. Mitros is wel bezig met betere beveiliging van het complex door andere sloten en het plaatsen van camera's. De huurder heeft hier weinig vertrouwen in. Tijdens de hoorzitting spreken partijen af dat Mitros met de huurder overlegt over de (technische) mogelijkheden om de loggia beter af te sluiten. Mitros maakt een inschatting van de kosten en beoordeelt of ze bereid is bij te dragen in deze kosten. Na enkele maanden is de klacht opgelost. Mitros heeft de loggia alsnog afgesloten zonder kosten in rekening te brengen bij de huurder.

Klacht M17-42: tegelvloer niet op afschot en slechte voegen

Een huurder meldt bij Mitros dat het afschot in zijn douche niet goed is. En het voegwerk tussen de tegels ligt volgens hem te diep. Hierdoor blijft er water in zijn douche staan. Ook het voegwerk in zijn toilet vindt hij niet goed. Mitros wil hier niets aan doen. Daarom richt de huurder zich tot de Klachtencommissie.

Bij de hoorzitting spreken partijen af dat Mitros het voegwerk en het afschot in de badkamer en het toilet nogmaals beoordeelt. Als het nodig is, verhelpt Mitros het probleem. De Klachtencommissie houdt de klacht 2 maanden aan.

De commissie hoort hierna niets meer. Daarom vraagt ze naar de stand van zaken. Mitros is toch bereid werkzaamheden uit te voeren bij de huurder. Het lukt alleen niet om met de huurder een afspraak te maken voor het uitvoeren van de werkzaamheden. De huurder reageert niet op mails van de aannemer, stelt vervolgens de werkzaamheden uit en stelt allemaal nieuwe eisen waaraan Mitros niet wil meewerken. Daarom vindt een 2^e hoorzitting plaats. Partijen komen hierbij toch tot overeenstemming. Mitros past alsnog de tegelvloer in de badkamer aan, zonder aan de extra eisen van de huurder tegemoet te komen. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klacht M17-66: overlast café in binnenstad

Een huurder in de binnenstad ondervindt overlast van een nabijgelegen café. Mitros wil hier niets aan doen. Ze vindt dat dit nu eenmaal hoort bij wonen in de binnenstad. De huurder had zich dit moeten realiseren toen hij de woning accepteerde.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat veel mensen in de buurt last hebben van het café. Het café is hierop door de gemeente aangesproken. Dit heeft onvoldoende geholpen. De Klachtencommissie raadt de huurder aan om samen met buurtgenoten nogmaals te klagen bij de gemeente. Mitros zegt toe om uit te zoeken of het mogelijk is om geluidwerend glas te plaatsen in de slaapkamer van de huurder.

Bouwbesluit

Na onderzoek laat Mitros weten dat het geen zin heeft om nieuw glas te plaatsen. Het huidige glas is al van een goede geluidwerende kwaliteit. Het geluid komt volgens Mitros ook via de muren de woning in. Om dat te verbeteren zijn grote investeringen nodig. Zelfs dan is het niet zeker dat die voldoende helpen. Mitros is hiertoe niet bereid. De woning voldoet volgens haar aan het Bouwbesluit.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Suskasten, voorzetramen of woningruil

De huurder is niet tevreden met het antwoord van Mitros. Er volgt nog een bijeenkomst met de Klachtencommissie. Daarbij spreken partijen af dat Mitros nog onderzoekt of het mogelijk is om andere, beter afsluitbare ventilatieroosters te plaatsen, eventueel met suskasten om het geluid tegen te houden. Op verzoek van de huurder bekijkt Mitros ook of het mogelijk is om voorzetramen te plaatsen. De huurder is bereid hiervoor te betalen. Ook bespreken de huurder en Mitros op korte termijn of woningruil mogelijk is. Zo zou de huurder uit de binnenstad weg kunnen. Met deze afspraken is de huurder tevreden. Hij trekt zijn klacht in.

Klacht M18-01: overlast buurman

Een huurder vindt dat Mitros onvoldoende doet aan de overlast die hij van zijn buurman ondervindt. Het gaat om pesterijen, intimidatie, vernielingen, het ontbreken van een deel van de schutting, overhangende takken en een boom die te dicht bij de erfgrans staat. Ook komt de buurman ongevraagd bij hem in de tuin. De huurder heeft zelf geprobeerd het met de buurman op te lossen, maar tevergeefs. Vroeger had hij wel redelijk contact met de buurman. Hij zou dit graag weer zo willen.

Bij de hoorzitting spreken partijen af dat Mitros een schutting plaatst. De huurder betaalt hier € 100,- aan mee. Omdat de schutting in de tuin van de huurder komt, is geen toestemming van de buurman nodig. Mitros schrijft de buurman opnieuw aan op zijn gedrag. Mitros organiseert een gesprek met beide bureaus in aanwezigheid van een deskundig begeleider (mediator). De daarbij gemaakte afspraken zijn niet vrijblijvend voor de buurman. Mocht er weer overlast zijn, dan moet de huurder dit bij Mitros en de politie melden. De Klachtencommissie houdt de klacht aan. Partijen komen beiden hun afspraken na en de huurder laat enkele maanden later weten dat de klacht is opgelost.

Klacht M18-05: lekkage te laat hersteld

Een huurder heeft in april 2017 een lekkage bij Mitros gemeld. Als in januari 2018 de lekkage nog steeds niet is verholpen, schakelt hij de Klachtencommissie in. Mitros legt uit dat zij een onafhankelijk deskundig bureau onderzoek heeft laten uitvoeren naar de oorzaak van de terugkerende lekkage. De oorzaak is inmiddels gevonden.

Op de dag van de hoorzitting vindt een spoedreparatie plaats. Definitief herstel vindt plaats nadat is onderzocht of er asbest zit. Omdat het allemaal zo lang heeft geduurd, biedt Mitros aan niet alleen het plafond te herstellen, maar ook het plafond en de wanden van de slaapkamer en het plafond in de woonkamer te sauzen. De huurder wil erover nadenken of hij dit voldoende compensatie vindt. De Klachtencommissie houdt de klacht aan. De huurder laat later weten dat hij akkoord gaat met het voorstel en hij trekt zijn klacht in.

Klacht M18-07: signalering WoningNet vanwege huurschuld

De woning van een huurder is 9 jaar geleden ontruimd vanwege een hennepplantage. De huurder had hierna een huurschuld van bijna € 14.000,-. Hij heeft een signalering bij WoningNet vanwege zijn huurschuld. Hierdoor kan hij geen andere woning huren. In 2016 heeft hij hierover een klacht ingediend bij de Klachtencommissie. De commissie oordeelde toen in een advies dat de klacht ongegrond was. Mitros had diverse keren een betalingsregeling met de huurder afgesproken die hij nooit nakwam. Hij had nog steeds niets terugbetaald. Zo lang de huurder niet meewerkte en zijn goede wil niet toonde, vond de commissie het redelijk dat Mitros de signalering handhaafde.

Nu, 2 jaar later, klaagt de huurder opnieuw bij de commissie. Hij heeft inmiddels 8 termijnen van zijn betalingsregeling afgelost (€ 35,- per maand). De schuld bedraagt nog ruim € 13.000,-. Nu wil hij dat Mitros de signalering laat verwijderen, maar Mitros doet dit niet. Mitros legt tijdens de hoorzitting uit dat zij de rest van de schuld zou hebben kwijtgescholden

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

als de huurder 3 jaar lang € 35,- per maand zou hebben betaald. Dit zou neerkomen op een bedrag van ongeveer € 1.000,-. Zo ver is de huurder dus nog lang niet. De huurder wil dit proces versnellen en biedt aan om binnen 1 maand € 1.000,- aan Mitros te betalen. De afspraak is dat – als de huurder dit echt doet – Mitros hem de rest van zijn schuld kwijtscheldt. Zij laat de signalering dan verwijderen. De huurder is hiermee erg blij en trekt zijn klacht in.

Klacht M18-15: schade door niet herstelde lekkage

Een huurder meldt een lekkage aan zijn dakgoot. Mitros laat de lekkage door een aannemer herstellen. De huurder heeft schade van € 254,-. Hij ziet ervan af om deze te claimen bij zijn inboedelverzekeraar omdat hij een eigen risico heeft van € 250,-. Uit coulance betaalt Mitros hem € 250,-.

Als het een half jaar later weer lekt, blijkt dat de aannemer de 1^e lekkage nooit heeft gerepareerd. De schade aan de binnenmuren vergoedt Mitros. De huurder heeft deze keer echter ook schade aan zijn laminaat. De schade-expert taxeert deze op € 800,-. Mitros wil maar € 250,- vergoeden. De huurder dient een klacht in bij de Klachtencommissie. Hij heeft een offerte gevraagd voor het laminaat. De kosten komen uit op € 587,-. Tijdens de hoorzitting blijkt dat Mitros en de huurder langs elkaar heen hebben gepraat. Mitros is bereid om alsnog € 587,- te vergoeden. Zij trekt hier € 250,- vanaf, die ze al aan de huurder heeft uitgekeerd. De huurder gaat akkoord en trekt zijn klacht in.

Klacht M18-21: schade door lekkage

Een huurder heeft door lekkage schade geleden. Hij vindt dat Mitros onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van de lekkage. Hierdoor is de lekkage erger geworden en heeft het veel langer geduurd voordat de lekkage was verholpen. Ook vindt hij dat Mitros niet goed met hem heeft gecommuniceerd over de aanpak van de lekkage. Hij wil een schadevergoeding van Mitros. Ze komen er niet uit en de huurder dient een klacht in.

Bij de hoorzitting legt Mitros uit dat het zo lang heeft geduurd omdat bovenburen niet bereikbaar waren en later niet wilden meewerken. De huurder vindt dat Mitros de noodzakelijke medewerking van de buurman had moeten afdwingen. Mitros erkent ook dat zij onvoldoende regie heeft gehouden op de klacht, nadat ze werkzaamheden had uitgezet bij een onderaannemer. Partijen maken een afspraak over een huurkorting van 40% voor ongeveer een half jaar. Mitros beoordeelt of ze nog meer schade moet vergoeden. De commissie houdt de klacht aan om te zien of Mitros en de huurder er samen uitkomen. Enkele maanden later zijn partijen samen tot overeenstemming gekomen. De Klachtencommissie sluit het dossier.

Klacht M18-25: gebreken en schade na grootonderhoud

Na grootonderhoud aan zijn woning heeft een huurder bij Mitros gemeld dat een aantal werkzaamheden niet goed is uitgevoerd. Ook heeft hij schade aan het laminaat in de hal, aan vloerbedekking in 2 slaapkamers en aan 1 bed. Hij vindt dat Mitros zijn klachten hierover niet goed afhandelt. Hij dient een klacht in bij de Klachtencommissie.

Bij de hoorzitting blijkt dat Mitros een deel van de gebreken inmiddels alsnog heeft hersteld. Mitros zegt toe ook de andere gemelde gebreken te komen beoordelen en indien nodig te herstellen. Daarnaast betaalt ze de huurder een schadevergoeding uit van € 603,- voor de schade. De huurder is tevreden en trekt zijn klacht in.

Klacht M18-36: schade door lekkage

Een huurder heeft schade geleden door een lekkage. Hij vindt dat Mitros onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van de lekkage. Daarom wil hij dat Mitros een deel van de gevolgschade betaalt. Mitros is hiertoe niet bereid. Tijdens de hoorzitting somt de huurder nog meer schadeposten op. Die waren nog niet bekend bij Mitros. Mitros wil geen aansprakelijkheid erkennen. Wel is ze bereid om uit coulance tegen finale kwijting € 500,- aan de huurder te betalen. Ze doet dit omdat ze snapt dat de huurder last heeft gehad van de onderzoeken naar de

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

oorzaak van de lekkage en de vervanging van zijn badkamer die hier het gevolg van was. De huurder accepteert het aanbod.

Klacht M18-42: verwijderde verlichting in badkamer

Een huurder klaagt erover dat Mitros tijdens een onderhoudsproject de verlichting in zijn badkamer heeft verwijderd. Mitros heeft ondanks haar toezegging nog steeds geen nieuw armatuur opgehangen. Mitros zegt dat de huurder haar nooit gelegenheid geeft om de werkzaamheden uit te voeren. De huurder ontkent dit. Bij de hoorzitting verschijnt de huurder niet. Mitros legt uit dat ze het eens is met de huurder dat ze nog steeds verlichting moet installeren in de badkamer. Ze wil dit zo snel mogelijk doen. Maar het is haar tot nu toe niet gelukt om een afspraak met de huurder te maken. De Klachtencommissie schrijft de huurder vervolgens met het verzoek om zo snel mogelijk contact op te nemen met Mitros voor het maken van een afspraak. De commissie sluit het dossier.

Klacht M18-49: vergoeding vanwege vocht- en tochtklachten

Een huurder klaagt over vocht- en tochtproblemen bij een raamkozijn. Hij klaagt hier al over sinds 2007, toen het kozijn is geplaatst bij een grootonderhoudsproject. Het is door Mitros pas in 2018 goed opgelost. Er is een nieuw raam in het kozijn geplaatst. De huurder wil een financiële tegemoetkoming van ruim € 7.000,- omdat het zo lang heeft geduurd. En omdat hij jarenlang hogere stookkosten heeft gehad. Mitros biedt hem een vergoeding aan van 1 maand huur (€ 439,-). Hij vindt dit veel te laag. Omdat hij met Mitros niet tot overeenstemming komt, stapt hij naar de Klachtencommissie.

Tijdens de hoorzitting legt de Klachtencommissie uit wat het wettelijk kader is voor een vergoeding zoals de huurder vraagt. Ze maakt hiermee duidelijk dat de eis van de huurder veel te hoog is. Na de uitleg accepteert de huurder dit. In onderling overleg komen partijen nu uit op een vergoeding van € 700,-. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klacht M18-62: vergoeding vervanging laminaat

Een huurder klaagt over de vergoeding die Mitros hem biedt voor het vervangen van zijn laminaat. Dit is beschadigd tijdens een renovatie. Hij vindt dat Mitros niet alleen het laminaat in de woonkamer, maar ook in de keuken moet vervangen. Het laminaat loopt namelijk door in de keuken.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat de huurder boos is over veel meer wat volgens hem tijdens de renovatie niet goed is gegaan. En volgens hem heeft Mitros ook fouten gemaakt bij het opknappen van zijn douche anderhalf jaar daarvoor. Hij en zijn familie kampen met gezondheidsproblemen. Alle ellende van de vervanging van de douche en de latere renovatie zitten hem nog steeds heel hoog. Partijen zoeken tijdens de bijeenkomst naar een afspraak waarmee de huurder de problemen uit het verleden en de huidige problemen kan afsluiten. Zij worden het eens en spreken af dat Mitros de vloer in de woonkamer verbetert zodat deze niet meer veert. Mitros zorgt verder voor een container voor de deur waarin de huurder zijn meubels kan opslaan tijdens deze werkzaamheden. Ook ontvangt de huurder een vergoeding van € 788,- voor het vervangen van laminaat in de woonkamer, de keuken en het halletje. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Viveste

Klacht VB17-18: ruzie over parkeerplaatsen

Een huurder woont in een complex waar sommige woningen een eigen parkeerplek hebben en andere niet. Er is 1 vrije parkeerplek die door alle huurders en hun eventuele bezoekers te gebruiken is.

De huurder heeft een eigen parkeerplek. Hij betaalt hiervoor huur. Hij vindt dit niet eerlijk omdat sommige huurders gratis parkeren op de vrije plek. Of op plekken van huurders die een parkeerplaats huren, maar geen auto hebben. Eén huurder parkeert altijd op de vrije plek.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Verder heeft de huurder er last van dat huurders soms fietsen of scooters gedeeltelijk op zijn plek zetten.

Viveste erkent dat een paar huurders hun auto parkeren op een plek die eigenlijk aan een andere huurder is verhuurd. Zo lang de huurder van de parkeerplek hiermee instemt, bijvoorbeeld omdat hij zelf geen auto heeft, is dat geen enkel probleem. Anders moeten huurders medebewoners hier zelf op aanspreken. Dat geldt ook als medebewoners hun fietsen of scooters (gedeeltelijk) op iemands parkeerplaats zetten.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat er veel geruzie is in het complex over het gebruik van de parkeerplaatsen. De onderlinge communicatie verloopt hierdoor niet goed. De Klachtencommissie vindt dat hier nog wel een taak ligt voor Viveste. Er wordt afgesproken dat Viveste een brief stuurt aan alle huurders in het complex. Ze geeft hierin een overzicht van wie welke plek huurt. Ze benadrukt nog een keer dat het niet is toegestaan om op of direct naast de parkeerplaatsen fietsen, brommers, scooters en dergelijke neer te zetten. Verder onderzoekt Viveste of er in het complex belangstelling bestaat om een bewonerscommissie op te richten. Met deze afspraken is de klacht afgehandeld.

Klacht V18-43

Een huurder heeft last van zijn burens. Hij vindt dat Viveste onvoldoende doet aan de overlast. Tijdens de hoorzitting wordt duidelijk dat een bemiddelingsgesprek de beste kans biedt op een oplossing. Viveste is bereid dit gesprek te organiseren. Ze benadert de burens hiervoor. Indien nodig neemt Viveste ook contact op met mensen uit het netwerk van de burens, bijvoorbeeld hulpverleners. Het gesprek vindt plaats onder leiding van Viveste, of bij voorkeur, als het mogelijk is, onder leiding van een buurtbemiddelaar, zodat Viveste als 3^e partij kan deelnemen aan het gesprek. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Hoofdstuk 7 Signalerings, beleidsaanbevelingen en ontwikkelingen

Signalerings en beleidsaanbevelingen

De Klachtencommissie meldt met regelmaat signaleringen aan de corporaties, als klachten daartoe aanleiding geven. Het gaat dan om zaken waarvan het belang boven de individuele klacht uitstijgt.

Tijdens het verslagjaar 2018 noteerde de Klachtencommissie 2 signaleringen. De commissie deed dit jaar geen beleidsaanbevelingen.

De eerste signalering ging over de wijze waarop een corporatie tijdens een echtscheiding moet omgaan met de regels van het passend toewijzen. Omwille van de actualiteit is die signalering al vermeld in het vorige jaarverslag.

Een tweede signalering is een procedurele: de Klachtencommissie heeft een adviserende taak. Nadat de commissie een advies heeft uitgebracht is het aan het bestuur van de betreffende corporatie om een besluit nemen over het al dan niet opvolgen van dat advies. De Klachtencommissie constateerde in 2018 dat zij de beslissing van het bestuur vaak niet ontvangt. Het is dan voor de commissie ook niet duidelijk of de huurder hierover bericht heeft gehad. De commissie roept de corporaties op ook het laatste deel van de klachtafhandeling volgens de regels af te handelen door tijdig een beslissing naar aanleiding van het advies te nemen en deze beslissing aan de huurder en de Klachtencommissie te sturen.

Werkdruk van de commissie

De werkzaamheden voor Klachtencommissie zijn voor de leden, maar ook voor het secretariaat, redelijk omvangrijk. De commissie werkt sinds een aantal jaren regionaal en fungeert als Klachtencommissie voor 12 corporaties. Hierdoor komt de commissie vrijwel iedere maand meer dan eens bijeen. Regelmatig voor de behandeling van slechts 1 klacht bij een van de aangesloten corporaties, soms voor de behandeling van tot wel 5 of 6 klachten op een dag.

Het aantal klachten dat de Klachtencommissie in 2018 in behandeling nam, was wat lager dan in de voorgaande jaren. Het ging om 52 in behandeling genomen klachten, tegen 62 in het vorige verslagjaar. In 2018 bleek het weer vaker dan in het vorige jaar mogelijk om door bemiddeling tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Hierdoor heeft de klachtencommissie in 2018 beduidend minder adviezen hoeven schrijven dan 2017. De werkdruk is op een aanvaardbaar niveau gebleven, mede door de goede ondersteuning van het secretariaat, dat inmiddels gevormd wordt door 3 medewerkers van Mitros.

Optreden van de corporaties op hoorzittingen

De commissie spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop de medewerkers van de verschillende corporaties tijdens de zittingen het standpunt van hun corporatie verwoorden. Zij zijn vrijwel altijd goed voorbereid en sturen vooraf tijdig een schriftelijke reactie op de klacht.

Uitvoering van adviezen

In het verslagjaar zijn alle adviezen van de Klachtencommissie door de directies overgenomen.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Bijlage Klachtenreglement

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht Klachtenreglement

Deelnemende corporaties: Bo-Ex, GroenWest, Heuvelrug Wonen, Jutphaas Wonen, Woningbouwstichting Cothen, LEKSTEDewonen, Woningbouwvereniging Maarn, Woningbouwvereniging De Woningraat, Mitros, SSW De Bilt, Viveste, Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Commissie:

De klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.

Verhuurder:

Uw corporatie

Bestuur:

Het bestuur van uw corporatie

Gezamenlijke besturen:

De besturen van de deelnemende corporaties

Huurder:

- a. De huurder die van verhuurder een woongelegenheden huurt;
- b. De medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7.267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid;
- c. Degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
- d. De persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.

Klacht:

Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of het nalaten van verhuurder of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

Klager:

- a. Een (ex-)huurder, een woningzoekende, een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt. Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met verhuurder betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte;

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

- b. Een gebruiker in de zin van de Warmtewet die een leveringsovereenkomst heeft met de aangesloten corporatie.

Advies:

Advies dat de commissie uitbrengt aan het bestuur.

Artikel 2 Doel van de commissie

Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder.

Artikel 3 Taak van de commissie

1. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan het bestuur.
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

Artikel 4 Functioneren van de commissie

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de gezamenlijke besturen. Het bestuur zendt dit verslag aan de raad van commissarissen en aan de huurdersbelangenvereniging van verhuurder en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.

Artikel 5 Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie

1. De commissie bestaat uit vier leden, waarvan één plaatsvervangend lid. De leden en het plaatsvervangend lid hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en het plaatsvervangend lid van de commissie worden benoemd en ontslagen door de gezamenlijke besturen.
3. De gezamenlijke besturen benoemen als volgt:
 - a. één lid op voordracht van de huurdersorganisaties;
 - b. één lid op voordracht van de gezamenlijke besturen;
 - c. één lid - tevens voorzitter - op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van de verhuurders en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties; dit lid is (bij voorkeur) een jurist;
 - d. één plaatsvervangend lid eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep; het plaatsvervangend lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de deelnemende corporaties staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de raad van commissarissen van de deelnemende corporaties;

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

- lid van de directie of het bestuur van de deelnemende corporaties;
 - werknemer van verhuurder;
 - bestuurslid van één van de huurdersorganisatie(s) van de deelnemende corporaties;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de deelnemende corporaties;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de deelnemende corporaties;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de deelnemende corporaties ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.
5. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.
6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt :
- drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stellen de gezamenlijke besturen de partijen die dit lid hebben voorgedragen van dit aftreden op de hoogte. Deze partijen krijgt het verzoek binnen twee maanden een voordracht te doen voor benoeming van een nieuw lid van de commissie, een en ander met inachtneming van het ter zake bepaalde in lid 3 van dit artikel;
 - de termijn van twee maanden kan op verzoek van de voordragende partijen eenmalig met één maand worden verlengd;
 - indien de gezamenlijke besturen gegronde bezwaren hebben tegen een voordracht kan het de partijen die de voordracht hebben gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
 - de gezamenlijke besturen kunnen een tijdelijk lid benoemen als de commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan drie leden bestaat;
 - de gezamenlijke besturen maken niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij de gezamenlijke besturen met inachtneming van een termijn van drie maanden;
 - c. overlijden;
 - d. een met redenen omkleed ontslag door de gezamenlijke besturen, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat door de huurdersorganisaties is voorgedragen, gaan de gezamenlijke besturen niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de huurdersorganisaties. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
8. De gezamenlijke besturen stellen een secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Artikel 6 Voorleggen klacht aan de commissie

1. Een klacht kan worden ingediend door een klager, zoals omschreven in artikel 1 van dit reglement.
2. Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling laten bijstaan.
3. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van of namens de commissie.

Artikel 7 Het niet in behandeling nemen van klachten

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
 - a. klager de klacht niet eerst schriftelijk heeft ingediend bij de verhuurder, zodat de interne organisatie van de verhuurder voldoende in staat is gesteld om de klacht naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen;
 - b. klager de klacht niet bij de commissie heeft ingediend binnen 1 jaar na indiening van de klacht bij de verhuurder, zoals bedoeld in lid 1a van dit artikel;
 - c. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - d. het een klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
 - e. de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
 - f. de klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - g. de klacht eerder door de commissie is behandeld;
 - h. de klacht anoniem of discriminerend van aard is;
 - i. klager geen belang heeft bij de klacht.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 8 Behandelingsprocedure van een klacht

1. De commissie stelt verhuurder in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn.
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
3. Partijen ontvangen tenminste 10 werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

4. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen.
5. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
6. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.

Artikel 9 Waarborgen privacy van klager en derden.

1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 10. Hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.

Artikel 11 Beraadslaging

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

Artikel 12 Advies

1. De commissie verzendt binnen drie maanden nadat de klacht is ontvangen haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering en hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

- of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van verhuurder en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
 - of verhuurder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
 - op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.
4. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.
Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en klager.
5. Bij het besluit van het bestuur wordt het advies van de commissie altijd bijgevoegd.

Artikel 13 Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van klager de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijlde behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke behandeling van de klacht van toepassing is.
4. Artikel 12 lid 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen tien werkdagen op het advies van de commissie beslist.
5. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van de klacht ook van toepassing op de spoedprocedure.

Artikel 14 Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggespraak.
3. De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.
4. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:
 - het aantal ingediende klachten;
 - het aantal in behandeling genomen klachten;
 - het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
 - de afhandelingstermijn van de klachten;
 - het onderwerp van de klacht;
 - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
 - het aantal beslissingen van het bestuur dat afwijkend was van het advies van de commissie.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de gezamenlijke besturen en aan de huurdersorganisatie(s), waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid.

Artikel 15 Geschillen Warmtewet

1. De klachtencommissie is door de deelnemende corporaties tevens aangewezen als geschillencommissie in de zin van artikel 3 lid 2 Warmtewet. Het betreft geschillen tussen de corporatie als warmteleverancier en de gebruiker. De uitspraken in deze geschillen zijn bindend.

Artikel 16 Faciliteiten ten behoeve van de commissie

1. De gezamenlijke besturen stellen de faciliteiten ter beschikking, welke de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De gezamenlijke besturen stellen de vergoeding vast voor de leden van de commissie.

Artikel 17 Vaststelling en wijziging reglement

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

1 september 2015

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

www.kwru.nl

juni 2018