



JAARVERSLAG 2019

Klachtencommissie Woningcorporaties
Regio Utrecht

JAARVERSLAG 2019

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Postbus 8236, 3503 RE Utrecht

www.kwru.nl

17 juni 2020

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	47
Hoofdstuk 7 Signaleringen, beleidsaanbevelingen en ontwikkelingen	61
Bijlage Klachtenreglement	63

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Samenvatting

In 2019 maakten 13 corporaties gebruik van de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU). De commissie ontving in 2019 107 klachten. Hiervan heeft zij er 78 in behandeling genomen. Daarnaast had de commissie nog 11 klachten in behandeling uit 2018. In totaal behandelde de commissie dus 89 klachten.

De commissie nam 29 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 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 35 adviezen uitgebracht. Hiervan waren er 17 (gedeeltelijk) gegrond en 18 ongegrond.

Bij 23 klachten heeft de commissie succesvol bemiddeld. In 9 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 2 klachten heeft de commissie de behandeling stop gezet en van 21 klachten liep de behandeling door in 2020.

In 2020 deed de Klachtencommissie geen signaleringen.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Inleiding

De Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht, in het kort KWRU, is op 1 september 2015 van start gegaan. In maart 2019 is Portaal Utrecht aangesloten bij de KWRU. Hiermee maken nu 13 corporaties (ongeveer 96.000 verhuureenheden) gebruik van de KWRU:

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

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 2020.

Per 1 januari 2019 treedt deze commissie ook op als Klachtencommissie voor klachten over woningtoewijzing en WoningNet. Het reglement is hiervoor uitgebreid met een addendum voor die klachten. De klachten die de commissie behandelt op grond van dat addendum worden beschrijft de commissie apart in haar Jaarverslag voor WoningNet/SWRU.

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 1 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 2019 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	1-9-2023	ja, nog 1 keer (einddatum 2027)	huurdersorganisaties
Meneer mr. J.W. Koekebakker	verhuurderslid	1-9-2015	1-9-2019	1-9-2023	ja, nog 1 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 door de Woningwet verplichte modelreglement van Aedes is de zittingstermijn 4 jaar 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

De Klachtencommissie hanteert het volgens de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) verplichte reglement dat is opgesteld door Aedes. Het reglement is te vinden op de website van de Klachtencommissie: www.kwru.nl.

Bestuur KWRU

Met enige regelmaat moeten er beslissingen genomen worden over diverse zaken die de KWRU aangaan. Uit het oogpunt van governance is eind 2018 een bestuur ingesteld voor de KWRU. Dit bestuur bespreekt en neemt besluiten over het reilen en zeilen en de organisatie van de KWRU, zoals:

- 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

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

- de secretariaatsvoering van de KWRU.

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

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.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

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. 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 of de corporatie stellen 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. De huurder ontvangt een kopie van het advies.

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.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

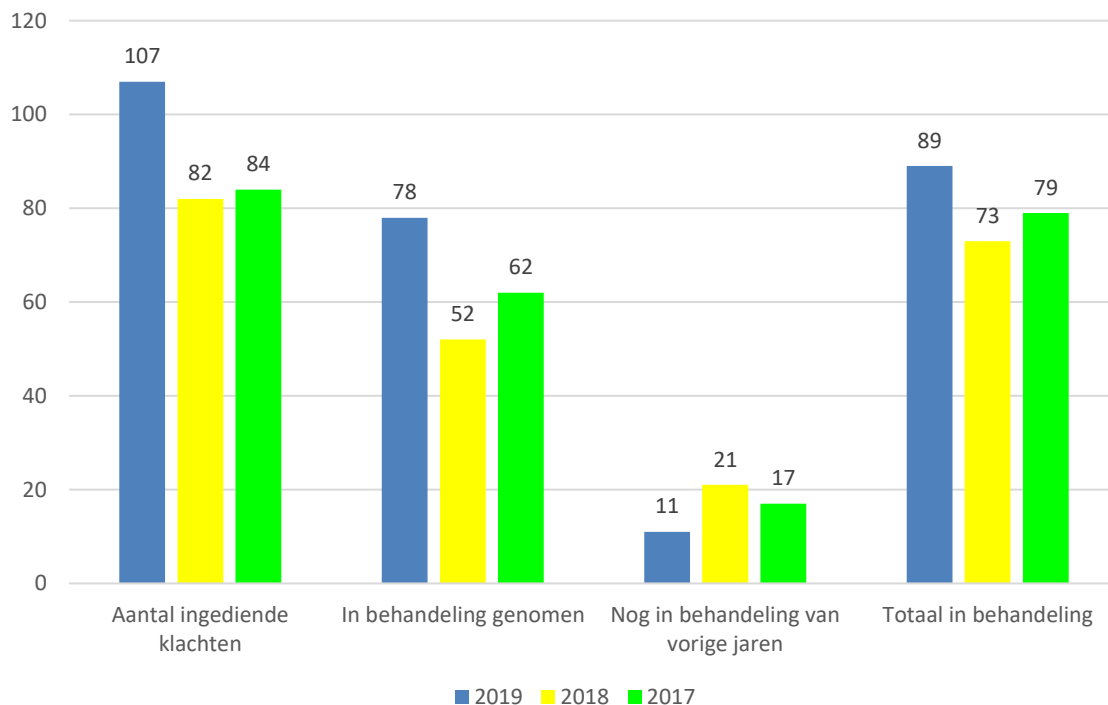
Hoofdstuk 3 Het verslagjaar in cijfers

In dit hoofdstuk staat een cijfermatig overzicht van 2019.

Aantal ontvangen klachten

In 2019 heeft de Klachtencommissie 107 klachten ontvangen. Hiervan zijn er 78 (73%) in behandeling genomen. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar. Toen ging het om 63%.

Behalve deze 78 klachten had de commissie nog 11 klachten in behandeling uit 2018. Dit betekent dat de KWRU in totaal in 2019 89 klachten in behandeling had (in 2018 was dit 73). De Klachtencommissie is in het verslagjaar 28 keer bijeen geweest.



Onderverdeeld per corporatie

De KWRU heeft in 2019, net als 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	Portaal Utrecht	SSW	Vecht en Omstreken	Viveste	De Woning-raat	Totaal
Totaal aantal ingediende klachten	10	15	4	3	6	46	14	5	1	2	1	107
In behandeling genomen	6	8	3	2	6	34	13	4	0	1	1	78
Nog in behandeling van voorgaande jaren	0	5	0	0	0	6	0	0	0	0	0	11
Totaal in behandeling in verslagjaar	6	13	3	2	6	40	13	4	0	1	1	89

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	Portaal Utrecht *	SSW	Vecht en Omstreken	Viveste	Woning-raat
Aantal vhe	10.136	12.000	3.400	1.880	3.774	29.952	18.000	5.280	2.030	7.000	1.843
Aantal ingediende klachten	10	15	4	3	6	46	14	5	1	2	1
Promille	1,0	1,3	1,2	1,6	1,6	1,5	0,8	0,9	0,5	0,3	0,5
Geklaagd door 1 op de x huishoudens	1.014	800	850	627	629	651	1.286	1.056	2.030	3.500	1.843

* geen heel jaar, Portaal is per 1 maart 2019 aangesloten bij de KWRU. Cijfer Portaal is dus niet echt representatief.

Ontvankelijkheid

Van de ingediende klachten heeft de Klachtencommissie er 29 (27%) op grond van het klachtenreglement niet in behandeling genomen. In verreweg de meeste gevallen 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. Ze bevestigt dat ook aan

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

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. Wordt zijn klacht vervolgens niet in behandeling genomen? Dan kan dat ontmoedigend 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.

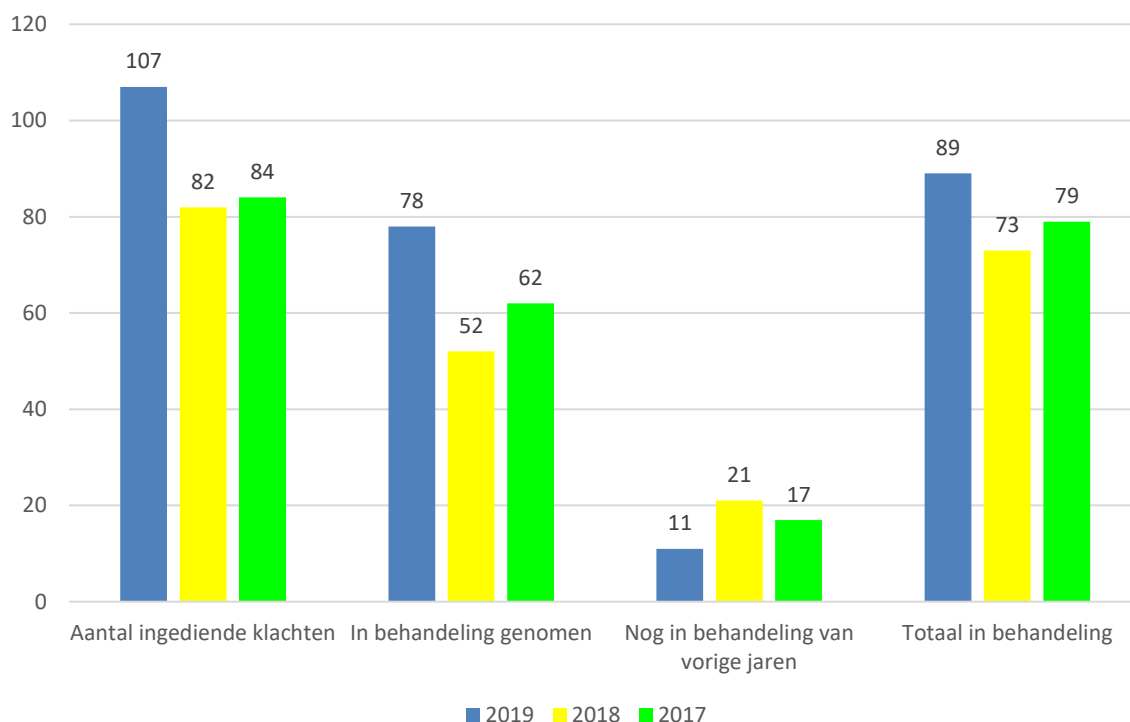
De huurder hoeft niet te betalen voor behandeling van zijn klacht. In het reglement staat dat de Klachtencommissie klachten kosteloos behandelt.

Wijze van afhandeling

De commissie heeft 35 adviezen geschreven. 23 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 9 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 21 klachten liep de behandeling nog door in 2019.



Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Onderverdeeld per corporatie

	Bo-Ex	GroenWest	Heuvelrug Wonen	Jutphaas Wonen	LEKSTEDE-wonen	Mitros	Portaal Utrecht	SSW	Vecht en Omstreken*	Viveste	De Woning-raat	Totaal
Advies	1	2	1	0	4	18	8	1	0	0	0	35
Bemiddeling	0	6	1	1	2	9	1	1	0	1	1	23
Ingetrokken zonder hoorzitting	1	2	0	1	0	4	0	1	0	0	0	9
Nog in behandeling in volgend kalenderjaar	3	2	1	0	0	9	5	1	0	0	0	21
Behandeling stop gezet	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

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

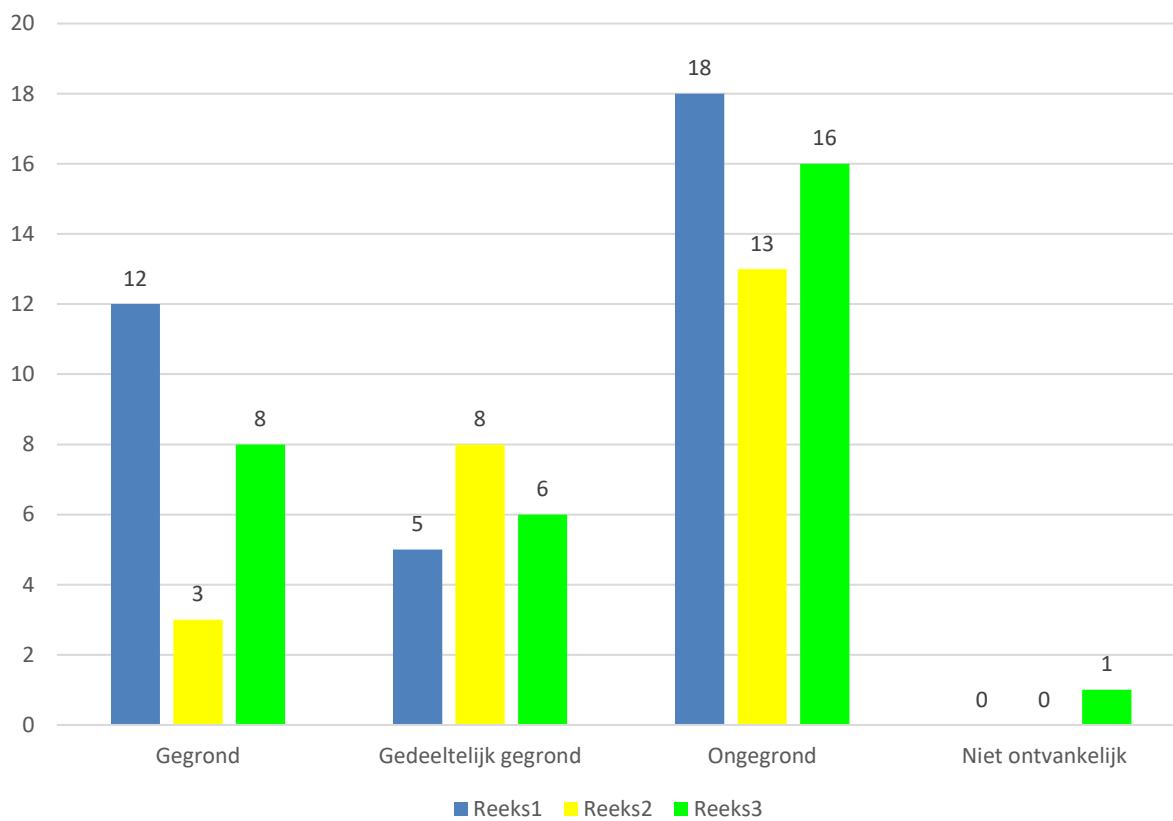
De Klachtencommissie heeft de behandeling van 2 klachten stop gezet. In 1 zaak, die de commissie anderhalf jaar heeft aangehouden, heeft de commissie de klacht 2 keer mondeling behandeld en daarbij afspraken gemaakt. De corporatie is die afspraken nagekomen en zou zich blijven inspannen om de klacht op te lossen. Voor de Klachtencommissie was hierin geen rol meer weggelegd. Zij heeft het dossier toen gesloten. Bij de andere klacht heeft de commissie de behandeling van de klacht na enkele maanden stop gezet omdat de huurder om medische redenen steeds niet kon meewerken aan de behandeling van zijn klacht.

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 1 van de partijen de voorkeur aan een advies om een principiële uitspraak te krijgen.

Resultaat adviezen

De Klachtencommissie heeft 12 klachten gegrond verklaard en 5 gedeeltelijk gegrond. Ze verklaarde er 18 ongegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht



Onderverdeeld per corporatie

	Bo-Ex	GroenWest	Heuvelrug Wonen	Jutphaas Wonen*	LEKSTEDE-wonen	Mitros	Portaal Utrecht	SSW	Vecht en Omstreken*	Viveste*	De Woning-raat*	Totaal
Gegrond	1	1	0	0	1	5	4	0	0	0	0	12
Gedeeltelijk gegrond	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	5
Ongegrond	0	0	1	0	3	11	2	1	0	0	0	18
Niet ontvankelijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	1	2	1	0	4	18	8	1	0	0	0	35

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

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

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 2019 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.

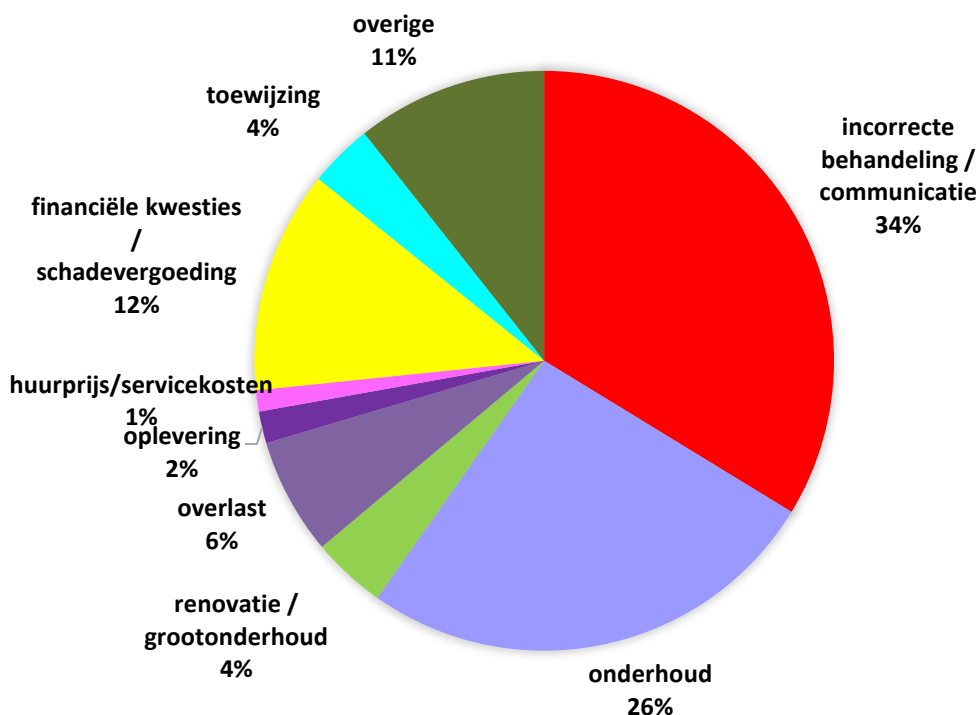
Onderstaande grafiek geeft weer hoe vaak elk soort klacht in 2019 voorkwam.

Het percentage klachten over de wijze waarop huurders door hun verhuurder zijn behandeld (incorrecte behandeling en communicatie) is fors toegenomen van 25% naar 34%. 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. Het toegenomen aantal kwetsbare huurders en/of huurders uit de maatschappelijke opvang zorgt ook steeds vaker voor een moeizame communicatie tussen corporatie en huurder.

Het percentage klachten over onderhoud is min of meer gelijk gebleven (26% ten opzichte van 25% in 2018).

Het aantal huurders dat een schadevergoeding wilde, is ook bijna gelijk gebleven (12% in 2019 en 10% in 2018).

De categorie overige klachten was zeer divers. Zo gingen deze klachten onder andere over: de signalering bij WoningNet, het niet mogen plaatsen van zonnepanelen, de weigering van een corporatie om een volledig mechanisch ventilatiesysteem aan te leggen in de woning, stank- en rookoverlast, een rattenplaag, de weigering van een corporatie om een oplaadpunt voor elektrische fietsen aan te leggen in de berging, een telefoonaansluiting, het niet erkennen van een bewonerscommissie, verwisselde bergingen, de weigering van een corporatie om een traplift aan te brengen in de algemene ruimte en het niet nakomen van een advies van de Klachtencommissie.



Hoofdstuk 5 **Samenvatting van de adviezen**

Hieronder volgt een samenvatting van de klachten waarover de Klachtencommissie in 2019 een advies uitbracht.

Bo-Ex

Klacht B19-56: compensatie vanwege lekkages

Een huurder heeft 9 jaar lang last gehad van lekkages in de badkamer. Hij wil hiervoor een vergoeding vanwege gederfd woongenot voor de afgelopen 9 jaar. Bovendien is hij boos omdat Bo-Ex voor zijn gevoel de overlast die hij heeft ondervonden, bagatelliseert.

Bo-Ex geeft aan dat er 3 lekkages zijn geweest in de afgelopen 9 jaar. Bij de 3^e lekkage werd duidelijk dat de eerdere werkzaamheden het gebrek niet definitief hadden opgelost. Bo-Ex heeft een gespecialiseerd bedrijf ingeschakeld om de oorzaak van de lekkage te vinden. Uiteindelijk heeft Bo-Ex de hele badkamervloer verwijderd en opnieuw aangelegd. Het probleem was daarmee definitief verholpen.

Aanbod Bo-Ex

Bo-Ex snapt dat het vervelend is geweest voor de huurder. En dat de huurder overlast heeft ondervonden van de werkzaamheden na de laatste lekkage. Maar zij geeft aan dat deze overlast onvermijdelijk was en dat een huurder die helaas moet dulden.

Bo-Ex vindt dat zij de huurder zoveel mogelijk tegemoet is gekomen. Zij heeft een andere woning in het complex leeg gehouden om de huurder de gelegenheid te geven daar te douchen tijdens de werkzaamheden. Ze vindt niet dat ze formeel aansprakelijk is voor de schade. Dit zou pas zo zijn als zij had geweten van de gebreken aan de douche en daar niets aan had gedaan. Zij heeft steeds adequaat gereageerd op de gemelde lekkages. Ze vindt het wel vervelend voor de huurder dat de eerste 2 lekkages niet goed verholpen bleken te zijn. Daarom heeft ze toch besloten de schade aan de inboedel te vergoeden. Ze heeft hierbij de nieuwwaarde aangeboden in plaats van de dagwaarde. Het gaat om € 1.161. Bo-Ex trekt hier € 778 van af voor het leggen van leidingen voor een bad. Ze rondt het aanbod af op € 500.

Wel of geen afspraak over kosten voor leggen leidingen

De huurder is het hier niet mee eens. Hij wilde graag een bad in zijn badkamer. Toen de vloer toch open moest, heeft Bo-Ex hiervoor meteen de nodige leidingen laten leggen. Bo-Ex zegt dat zij met de huurder had afgesproken dat die de kosten hiervoor zelf zou betalen. De huurder ontkent dit. De kosten zijn bovendien zo hoog dat hij daarmee nooit akkoord zou zijn gegaan. Hierover is niets vastgelegd. Tijdens de hoorzitting heroverweegt Bo-Ex haar aanbod en verhoogt dit tot € 900.

Oordeel

De Klachtencommissie stelt vast dat er in 9 jaar 3 lekkages zijn geweest vanuit de badkamervloer. In opdracht van Bo-Ex zijn ook 3 keer werkzaamheden verricht om dat te verhelpen. Er was dus geen sprake van 9 jaar lang onafgebroken lekkages.

De laatste werkzaamheden – vernieuwen badkamervloer – waren ingrijpend. Een huurder moet dat soort reparaties wel accepteren. Toch vindt de commissie dat de huurder recht heeft op enige compensatie voor gemist woongenot. Bo-Ex heeft de huurder gecompenseerd door schade aan goederen van de huurder tegen nieuwwaarde te vergoeden. De aansprakelijkheid van Bo-Ex voor deze gevolgschade is niet vanzelfsprekend. Er staat namelijk niet vast dat Bo-Ex enig verwijt kan worden gemaakt. Schadevergoeding is in de regel ook beperkt tot de dagwaarde van goederen, terwijl Bo-Ex nieuwwaarde heeft vergoed.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

De Klachtencommissie oordeelt dat Bo-Ex daarmee wel begrip heeft getoond voor de huurder en de huurder voldoende tegemoet gekomen is voor het gemiste woongenot. Maar de commissie vindt dat Bo-Ex de kosten voor het leggen van de leidingen hier niet van af mag trekken. Er is gegronde twijfel over de afspraak dat de huurder de kosten hiervoor zelf zou betalen.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond en adviseert Bo-Ex om € 1.161 aan de huurder uit te betalen, zonder aftrek van de kosten voor het leggen van de leidingen voor het bad.

GroenWest

Klacht GW18-65: te traag en niet goed uitgevoerde werkzaamheden

In april 2018 zakt een huurder door de vloer van zijn woonkamer. De vloer blijkt aangetast door schimmel en vocht. GroenWest spreekt met de huurder af om tegelijk met het herstellen van de vloer ook de badkamer, de keuken en het toilet te vervangen. Ze zegt toe deze werkzaamheden uitvoeren gedurende 3 weken waarin de huurder op vakantie is.

Vertraging door asbest

Er blijkt echter asbest in de vloer te zitten. Dit moet eerst gesaneerd worden. Hierdoor voert GroenWest de andere werkzaamheden pas een maand later dan gepland uit. GroenWest biedt de huurder daarom een logeerwoning aan. Op 11 september 2018 kan de huurder terug naar zijn woning. Dan blijkt dat niet alle werkzaamheden zijn afgerond. Hij dient een klacht in. Hierna zegt GroenWest toe de werkzaamheden alsnog uit te voeren.

Geen overeenstemming over schadevergoeding

De huurder wil een schadevergoeding vanwege de vertraging. Hierover worden hij en GroenWest het niet eens. Hij vraagt 3 maanden huur terug. GroenWest is hiertoe niet bereid. Zij biedt aan om enkele niet verplichte werkzaamheden te verrichten ter verbetering van de woning. En de huurder € 450 te betalen.

Vertraging toe te rekenen aan GroenWest, de huurder en omstandigheden

De Klachtencommissie vindt dat de werkzaamheden op 11 september afgerond hadden moeten zijn. Eind november 2018 was tussen de huurder en GroenWest duidelijk welke werkzaamheden nog uitgevoerd moesten worden. Deze 2 maanden vertraging zijn toe te rekenen aan GroenWest.

De vertraging die daarna is ontstaan, komt doordat de huurder de werkzaamheden nog niet wilde laten uitvoeren. Hij wilde eerst overeenstemming met GroenWest over de schadevergoeding, of het advies van de Klachtencommissie afwachten. Deze vertraging is te wijten aan de huurder en speelt daarom geen rol bij het bepalen van de hoogte van de tegemoetkoming.

De vertraging door de asbest kan GroenWest ook niet worden verweten.

De vertraging is daarom ruim 2 maanden: van 11 september tot eind november. In die 2 maanden kon de huurder wel gebruik maken van zijn woning. De commissie ziet daarom geen reden voor een vergoeding voor de volledige periode, maar voor 1 maand huur.

De commissie vindt de klacht gegrond. Ze adviseert GroenWest de huurder een vergoeding te betalen ter hoogte van 1 maand huur. En daarnaast nog de aangeboden niet verplichte werkzaamheden uit te voeren.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Klacht GW19-14: schade voor ongemak en gederfd woongenot na lekkage

Een huurder heeft schade door een lekkage. Daarnaast heeft hij een aantal onderhoudsklachten. GroenWest spreekt met de huurder af om na het herstellen van de lekkage nog andere werkzaamheden uit te voeren (zachtboardplaten en granol op de wanden verwijderen, een verouderde maar nog niet afgeschreven keuken vervangen tegen een eigen bijdragen van de huurder en kozijnen vervangen).

Inboedelverzekering

De schade door de lekkage heeft de huurder geclaimd bij zijn inboedelverzekering. Die heeft hiervoor € 1.875 uitgekeerd. De huurder zegt nog meer schade te hebben geleden. Die claimt hij bij GroenWest. De huurder vindt dat de werkzaamheden te lang hebben geduurd. En er is volgens hem schade ontstaan tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. GroenWest schakelt een onafhankelijk schade-expert in. Die vindt de schade die de huurder claimt, niet aangetoond.

Compensatie door GroenWest

GroenWest erkent dat de werkzaamheden (door fouten bij het stuken) te lang hebben geduurd, maar vindt dat de schade voldoende is vergoed door de inboedelverzekering. Ter compensatie van de overlast heeft GroenWest de huurder niets in rekening gebracht voor de nieuwe keuken. En de wanden sausklaar in plaats van behangklaar opgeleverd. Ook heeft ze de huurder een logeerwoning aangeboden, terwijl de werkzaamheden in bewoonde staat konden worden uitgevoerd. Zij vindt dat ze hiermee voldoende heeft gedaan. De huurder is het hier niet mee eens en schakelt de Klachtencommissie in.

Ontvankelijkheid klacht

In eerste instantie vindt GroenWest dat de klacht bij de Klachtencommissie niet ontvankelijk is. In het reglement staat namelijk dat een klacht over een schadevergoeding niet behandeld wordt, als de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij. De commissie ziet dit anders. De klacht gaat over meer onderwerpen, waaronder ook een vergoeding voor gemist woongenot. Hierover gaat de inboedelverzekeraar niet. Over de schade aan de inboedel oordeelt de commissie niet omdat de verzekeraar en de schade-expert dit al hebben gedaan.

Schadeclaim van ruim € 12.000

Na bemiddeling door de Klachtencommissie biedt GroenWest nog aan om de 2 maanden huurachterstand van de huurder kwijt te schelden. De huurder vindt dit nog steeds onvoldoende. Hij claimt ruim € 12.000, waaronder het verlies van zijn baan, advocaatkosten, het nemen van vrije dagen, het afzeggen van een vakantie en festivalbezoek.

Vergoeding voor gemist woongenot

De Klachtencommissie vindt dat er wel reden is voor een vergoeding voor gemist woongenot. Dit onderdeel van de klacht is daarom gegrond. De werkzaamheden hebben te lang geduurd en vielen hierdoor deels in een tijd dat de huurder geen gebruik meer kon maken van de logeerwoning. Daarover zijn partijen het eens.

De commissie vindt het aanbod van GroenWest hiervoor een voldoende compensatie. De huurder claimt 5 maanden. Dit is volgens de commissie teveel, omdat de huurder tijdens de werkzaamheden wel gebruik kon maken van zijn woning. Bovendien heeft GroenWest extra werkzaamheden op verzoek van de huurder uitgevoerd. Ze was hiertoe niet verplicht. Vanwege de overlast en de financiële problemen van de huurder, adviseert de Klachtencommissie om het eigen risico van de huurder (€ 250) nog wel te vergoeden.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Geen reden voor vergoeding overige geclaimde kosten

De overige kosten die de huurder claimt zijn onvoldoende aangetoond. En vooral ook geen rechtstreeks gevolg van het handelen of nalaten van GroenWest. Dat deel van de klacht is ongegrond.

Heuvelrug Wonen

Klacht HW19-44: schending van privacy en integriteitsbeleid

Een medewerker van Heuvelrug Wonen heeft aangifte gedaan tegen een huurder wegens mishandeling. De huurder klaagt erover dat de medewerker bij de aangifte gebruik heeft gemaakt van stukken uit zijn dossier bij Heuvelrug Wonen. Volgens hem heeft de medewerker de aangifte gedaan als privé persoon. Daarom had deze geen stukken mogen gebruiken uit het dossier bij Heuvelrug Wonen.

Aangifte door privé persoon of door Heuvelrug Wonen

De Klachtencommissie vindt dit onderdeel van de klacht ongegrond. De aangifte ging over een mishandeling die plaatsvond tijdens een algemene ledenvergadering van een huurdersbelangenvereniging. De medewerker was hierbij in functie en dus aanwezig namens Heuvelrug Wonen. Het overhandigen van de stukken aan de politie was dus een handeling van Heuvelrug Wonen en niet een privé actie van een medewerker.

Gerechtvaardigd belang

Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) valt het overhandigen van stukken onder het begrip verwerken. Deze verwerking is alleen rechtmatig als deze is gebaseerd op 1 of meer in de AVG genoemde gronden. Dat was het geval. Er was hier sprake van een gerechtvaardigd belang, namelijk het vaststellen van mogelijk strafbare feiten of gevaren voor de openbare veiligheid. De stukken die aan de politie zijn overhandigd waren van belang voor de context en beoordeling van de ernst van de feiten.

Integriteitsbeleid

De huurder vindt verder dat Heuvelrug Wonen in strijd heeft gehandeld met haar integriteitsbeleid. Een leidinggevende had de medewerker moeten aanspreken wegens schending van zijn privacyrechten. Hij denkt dat het voorval niet is besproken met de leidinggevende. Heuvelrug Wonen geeft aan dat dit wel is gebeurd. De commissie heeft geen reden om hieraan te twijfelen. Maar nu de commissie al heeft geoordeeld dat er geen sprake was van ontoelaatbare schending van de privacy van de huurder, is het verwijt van de huurder sowieso onterecht. Dit onderdeel van de klacht is ook ongegrond.

Eerdere aangifte

De huurder heeft aangegeven ook boos te zijn dat de medewerker van Heuvelrug Wonen bij het doen van de aangifte een eerdere aangifte tegen hem heeft genoemd. In de stukken die de commissie heeft ontvangen, staat nergens dat bij de aangifte ook een eerdere aangifte is genoemd. De commissie kan dit dus niet vaststellen. Maar als het klopt wat de huurder zegt, is het ook niet relevant. De politie heeft dergelijke informatie immers zelf ook tot haar beschikking en de huurder ontkent niet dat er eerder aangifte tegen hem is gedaan. Ook deze klacht is ongegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

LEKSTEDewonen

Klacht LW18-82: schade na renovatie

LEKSTEDewonen heeft in het najaar van 2018 de woning van een huurder gerenoveerd. Daarbij is volgens de huurder schade ontstaan aan zijn woning en aan inboedel.

LEKSTEDewonen geeft aan dat alle huurders in het renovatieproject een vergoeding hebben ontvangen van € 543,75. Die is bedoeld voor kleine schades die bij een ingrijpend project als dit onvermijdelijk zijn. Is er extra schade ontstaan? Dan kijkt LEKSTEDewonen eerst of zij die kan herstellen. Lukt dit niet? Dan betaalt ze een redelijke schadevergoeding. Hierbij houdt ze rekening met de ouderdom en afschrijving van de goederen. De huurder vindt dat er aanleiding is voor extra schadevergoeding. Partijen zijn het niet eens geworden over deze schadevergoeding. Daarom dient de huurder een klacht in bij de Klachtencommissie.

Voorstel herstelwerkzaamheden en schadevergoeding tegen finale kwijting

Een deel van de schade heeft de huurder geclaimd bij zijn inboedelverzekering. Hij gaat ervan uit dat die de schade vergoedt. Er blijven echter nog veel punten over waar partijen het niet over eens worden. Tijdens de hoorzitting doet de Klachtencommissie een voorstel. Dit houdt in dat LEKSTEDewonen een deel van de klachten herstelt en voor de rest een extra schadevergoeding betaalt van € 250,-. Daarmee zou de klacht dan afgehandeld zijn. Partijen krijgen een paar weken de tijd om hierover na te denken.

Huurder niet akkoord met voorstel

LEKSTEDewonen neemt het voorstel over. De huurder gaat uiteindelijk niet akkoord en vraagt de commissie om een advies.

Aanbod LEKSTEDewonen redelijk

De commissie laat in haar advies de schade die bij de inboedelverzekeraar is geclaimd buiten beschouwing. Ook over de schadepunten waarover wel overeenstemming is tussen de huurder en LEKSTEDewonen, oordeelt de commissie niet.

Voor een aantal schadeposten heeft LEKSTEDewonen aangeboden deze te herstellen. De Klachtencommissie vindt dit aanbod nog steeds redelijk. De rest van de extra schade waar de huurder het over heeft, heeft hij niet aannemelijk kunnen maken. Bij sommige schadeposten is niet duidelijk of deze schade al bestond voor de renovatie of dat deze door de renovatie is ontstaan. Voor de eventuele overgebleven schade adviseert de Klachtencommissie LEKSTEDewonen om uit coulance en tegen finale kwijting de eerder al aangeboden € 250,- uit te betalen.

De commissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht LW19-37: weigering huurcontract

Een woningzoekende is kandidaat nummer 1 voor een woning voor een huishouden van minimaal 2 personen. LEKSTEDewonen nodigt hem uit voor een bezichtiging en een intakegesprek.

1- of 2-persoonshuishouden

Tijdens het gesprek controleert LEKSTEDewonen zijn inschrijving. Op dat moment blijkt dat de huurder zijn inschrijving een aantal keer heeft gewijzigd van een 2-persoonshuishouden naar een 1-persoonshuishouden en vice versa. Tijdens het gesprek legt hij uit dat hij de woning eerst alleen wil betrekken. Maar dat hij over enkele maanden gaat trouwen. Daarna komt zijn vrouw bij hem wonen. Hij heeft echter geen documenten om dit aannemelijk te maken. Daarom beslist LEKSTEDewonen dat zij de woning niet aan hem kan toewijzen.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Tijdens de hoorzitting zegt LEKSTEDewonen dat ze misschien anders had beslist als de woningzoekende zijn aanstaande huwelijk aannemelijk had kunnen maken.

Terechte afwijzing

De Klachtencommissie vindt dat LEKSTEDewonen juist heeft gehandeld. De woningzoekende heeft voor grote onduidelijkheid gezorgd door de samenstelling van zijn huishouden tijdens het toewijzingsproces 3 keer te wijzigen.

Volgens het BTIV kan een corporatie een woning pas verhuren als de woningzoekende stukken overlegt over de samenstelling en het inkomen van zijn huishouden. Het BTIV verbiedt een corporatie niet om rekening te houden met een toekomstige situatie. Integendeel, hiervan moet een corporatie juist een goede inschatting maken. In dit geval heeft de huurder zijn aanstaande huwelijk niet aannemelijk kunnen maken. Verder schrijft de huisvestingsverordening in Vianen, waar de woning staat, voor dat de betreffende woning, die 4 kamers heeft, alleen mag worden toegewezen aan huishoudens van minimaal 2 personen. De klacht is ongegrond.

Klacht LW19-38: compensatie voor gemist woongenot door renovatie

Een huurder klaagt over een renovatie die volgens hem veel te lang duurt: 7 maanden in plaats van de toegezegde 6 weken. Hij vindt dat er bovendien slordig wordt gewerkt en dat de informatievoorziening onvoldoende is, waardoor er vaak onaangekondigd werkmannen binnen kwamen en hij niet op de hoogte gesteld werd van vertragingen. De huurder wil een compensatie voor verminderd woongenot.

Vergoeding voor uitloop werkzaamheden

LEKSTEDewonen vindt dat er geen sprake is van een 7 maanden durende renovatie omdat er niet continu bij de huurder thuis werd gewerkt. Daarom heeft de huurder zeker niet al die tijd verminderd woongenot gehad. LEKSTEDewonen geeft aan dat zij huurders een standaard vergoeding betaalt van maximaal € 725, afhankelijk van de werkzaamheden in de woning. Daarnaast eventueel nog een vergoeding van € 15 per dag als de werkzaamheden binnen in de woning uitlopen. En dan alleen als er daadwerkelijk wordt gewerkt en de huurder een substantieel deel van de woning niet kan gebruiken.

Poging tot bemiddeling

Bij de hoorzitting zegt LEKSTEDewonen toe dat de oplevering nu snel plaatsvindt. Daarmee zijn volgens haar de werkzaamheden 20 dagen uitgelopen. Hiervoor biedt ze nog een vergoeding aan van € 300,-. De huurder vindt dit te weinig. Partijen maken afspraken over de oplevering van de werkzaamheden. En spreken af dat LEKSTEDewonen en de huurder in gesprek gaan om te kijken of ze er samen verder uitkomen. De Klachtencommissie houdt de klacht aan.

De huurder vraagt uiteindelijk toch om een advies over de vergoeding.

Standpunt LEKSTEDewonen

De werkzaamheden zijn begonnen in september 2018. In juli 2019 zijn ze op 4 kleine punten na afgerond. Er is vertraging opgetreden in de werkzaamheden door ziekte bij de aannemer, krapte op de arbeidsmarkt en toepassing van de Natuurbeschermingswet. De werkzaamheden zijn in verschillende fases uitgevoerd. Er werd dus niet continu in de woning van de huurder gewerkt. Het standpunt van LEKSTEDewonen is dat het daarom maar om 20 dagen extra gaat dat er daadwerkelijk in de woning is gewerkt en niet om in totaal 7 maanden.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Oordeel commissie

De commissie vindt de klacht gegrond. Ze heeft er begrip voor dat LEKSTEDewonen uit oogpunt van kostenbeperking en efficiëntie met een geleidelijke bouwstroom (in fasen) werkt. Maar een huurder heeft hierdoor veel meer ongemak en minder huurgenot. Hij kan zijn woning pas weer inrichten als het werk is afgerond. En hij moet telkens weer paraat staan. Een corporatie mag niet onderschatten wat de inbreuk is op het privé leven van een huurder als er steeds werkmannen in huis komen, soms ook onaangekondigd.

Bovendien is de totale periode van werkzaamheden veel langer geweest dan LEKSTEDewonen van tevoren had gecommuniceerd. De commissie vindt dit ook veel langer dan voor een huurder redelijk is, ongeacht de redenen. Vertraging bij de aannemer is voor risico van de corporatie. Bovendien wist de huurder vaak niet waar hij aan toe was, omdat LEKSTEDewonen slecht communiceerde over de vertragingen. De werkzaamheden zijn uiteindelijk pas na 10 maanden afgerond. Met al die maanden steeds kleine hinderlijke werkzaamheden. Daarom vindt de commissie de geboden € 300 onvoldoende. Zij vindt een extra vergoeding van € 350 redelijk. In totaal is dat minder dan 15% van de betaalde huur over de betreffende maanden.

Klacht LW19-62: bejegening door medewerker

Een huurder klaagt erover dat hij zich door een medewerker van LEKSTEDewonen bedreigd en geïntimideerd voelt. Hij vindt dat LEKSTEDewonen de medewerker teveel de hand boven het hoofd houdt. En hem bedreigt met beëindiging van de huurovereenkomst.

Slechte verstandhouding

Wat er werkelijk is gebeurd tussen de huurder en de medewerker kan de Klachtencommissie niet vaststellen. Het is wel duidelijk dat de verstandhouding tussen de corporatie en de huurder slecht is. Na het voorval tussen de medewerker en de huurder heeft de huurder hierover berichten geplaatst op Facebook. LEKSTEDewonen accepteerde dit niet. Zij heeft de huurder een officiële waarschuwing gegeven en gedreigd met juridische maatregelen. De huurder heeft daarna het bericht van Facebook verwijderd en geschreven dat het hem spijt dat hij dat bericht op Facebook had geplaatst. LEKSTEDewonen wil echter persoonlijke excuses aan de medewerker. De huurder weigert dit.

Excuses voorafgaand aan gesprek

Tijdens de hoorzitting benadrukt de Klachtencommissie hoe belangrijk het is om de verhouding weer te herstellen. Partijen moeten immers met elkaar verder. De huurder is wel bereid tot een gesprek onder begeleiding van een neutrale derde. LEKSTEDewonen is hiertoe ook bereid. Maar alleen als de huurder van tevoren persoonlijk excuses aanbiedt aan de medewerker. De huurder wil niet dat LEKSTEDewonen voorafgaand aan het gesprek al voorwaarden stelt. De Klachtencommissie heeft partijen de tijd gegeven zich te beraden. LEKSTEDewonen laat weten dat ze bij haar voorwaarde blijft. Daarom wil de huurder geen gesprek meer. Partijen vragen de commissie om een advies.

Niet vast te stellen wat er is gebeurd

De Klachtencommissie verklaart de klacht ongegrond omdat zij niet kan vaststellen wat er is gebeurd tussen de medewerker en de huurder. Wel vindt de commissie dat LEKSTEDewonen te weinig heeft gedaan om de zaak te de-escaleren. De huurder heeft de belastende informatie op Facebook verwijderd en per e-mail spijt betuigd aan LEKSTEDewonen voor het plaatsen van het bericht. Ook was hij bereid tot een gesprek. LEKSTEDewonen was alleen bereid tot een gesprek na voorafgaand persoonlijk excuus van de huurder aan de medewerker. De commissie vindt dat van een professionele partij anders verwacht mag worden. Ook zonder dat ze daarbij haar - in principe terechte - opvatting (dat zij vindt dat haar medewerkers niet bedreigd mogen worden) hoeft prijs te geven.

Mitros

Klacht M17-54: overlast parkieten van buren

Een huurder ondervindt overlast van een grote groep parkieten in de volière bij de buren. Hierover heeft de Klachtencommissie in 2015 een advies gegeven. De commissie adviseerde Mitros om de buren te verplichten de volière jaarlijks van 21 maart t/m 21 september lichtdicht af te sluiten van 20.00 uur tot 8.00 uur. Mitros heeft dit advies overgenomen. Volgens de huurder houden de buren zich niet aan de afspraak. En Mitros spreekt ze hier niet op aan. De huurder wil een vergoeding voor gemist woongenot.

Voldoende bewijzen

Tijdens de hoorzitting levert de huurder voldoende bewijzen aan die de overlast aantonen. En die aantonen dat de buren zich niet aan de afspraak houden. Partijen maken afspraken in een poging de klacht alsnog op te lossen. Mitros moet de buren aanspreken op het niet naleven van de afspraken. En melden dat deze niet vrijblijvend zijn. Indien nodig, kan een gedragsaanwijzing volgen. Ook organiseert Mitros een bemiddelingsgesprek.

Nieuw onderzoek

Er vinden 2 bemiddelingsgesprekken plaats. Daarin spreken partijen af een nieuw onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de (afmetingen van de) volière, het aantal vogels en de geluidsoverlast. Mitros heeft de buren op de overlast aangesproken, maar zonder voldoende resultaat.

Ook na de bemiddelingsgesprekken duurt de overlast voort. Mitros stelt dat tijdens een van de gesprekken is afgesproken dat alle afspraken uit het oude advies tijdelijk vervallen in afwachting van het nieuwe onderzoek. De huurder ontkent dat dit is afgesproken. Hij wil dat Mitros erop toeziet dat de buren de afspraken nakomen.

Maatregelen

De Klachtencommissie ontvangt enkele weken later het rapport van het onderzoek. Dit rapport bevestigt de geluidsoverlast. De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond.

Ze adviseert op grond van de adviezen in het onderzoeksrapport dat

- de volière jaarlijks tussen 21 maart en 21 september lichtdicht en geluidswerend moet zijn afgesloten tussen 20.00 uur en 08.00 uur, conform het eerdere advies van de Klachtencommissie;
- het aantal vogels beperkt moet worden tot 12 en eventueel nog minder, als blijkt dat hiermee de geluidsnormen nog steeds worden overschreden.

Mitros moet de buren schriftelijk opdracht geven tot bovenstaande maatregelen en hierop toezien. Voeren de buren de maatregelen niet uit, dan kan Mitros een gedragsaanwijzing geven aan de buren.

Vergoeding voor gemist woongenot

De Klachtencommissie vindt verder dat uit de verslagen van de bemiddelingsgesprekken niet is gebleken dat partijen ermee hebben ingestemd dat de maatregelen uit het oude advies tijdelijk opgeschort zouden worden. Integendeel, de huurder heeft ook na dat gesprek nog herhaaldelijk aangegeven dat het oude advies nog steeds gold. Ook de Klachtencommissie heeft dit 2 keer aan Mitros geschreven. Desondanks heeft Mitros de buren er niet meer op aangesproken om de volière af te dekken.

De commissie vindt dat Mitros hiermee een situatie heeft laten voortbestaan die een gebrek aan het gehuurde betekent. Dit gebrek kan Mitros worden toegerekend. De commissie adviseert Mitros om over de periode van 21 maart tot 21 september 2018 een vergoeding voor gemist woongenot van 15% van de huur aan de huurder te betalen.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Klacht M17-78: gemist woongenot door vocht en schimmel

Een huurder is de 1^e bewoner van een nieuwbouwwoning. Hij woont er sinds 2014 en heeft al vanaf het begin 's winters last van vocht en schimmel in huis. Hij voelt zich aanvankelijk niet serieus genomen omdat Mitros het vocht en de schimmel wijt aan het leefgedrag van hem en zijn gezin. Hij blijft klagen. Daarom laat Mitros in 2017 door een deskundig bureau onderzoek doen.

Destructief onderzoek

Het oplossen van de klacht duurt de huurder ook na het onderzoek te lang. Daarom dient hij een klacht in bij de Klachtencommissie. Bij de hoorzitting spreken partijen af dat er nog verder onderzoek uitgevoerd moet worden. Begin 2018 vindt dit (destructief) onderzoek plaats. Er blijkt iets niet goed te zijn in het ventilatiesysteem. Hierdoor is ook het CO₂-gehalte in de woning te hoog. Mitros laat dit herstellen. Ze betaalt de huurder een bedrag van € 1.326,36 als vergoeding voor schade aan de inboedel.

Verkeerd om aangesloten

Maar de klachten zijn hierna nog niet verholpen. Niet alleen is er nog steeds sprake van vocht en schimmel, maar ook het CO₂-gehalte is nog steeds te hoog. De adviseur van de installateur ontdekt dat de toe- en afvoer van het warmteterugwinsysteem verkeerd om zijn aangesloten. Hierdoor komt er geen frisse lucht de woning binnen, maar wordt de vuile lucht uit andere woningen naar binnen gezogen. Nadat dit is hersteld, eind 2018, blijken de problemen eindelijk verholpen te zijn.

Vergoeding voor gemist woongenot

De huurder wil een vergoeding voor gemist woongenot. Mitros biedt € 6.000 voor de periode 2016 t/m oktober 2018. De huurder claimt ruim € 13.000. Hij hanteert voor zijn berekening het gebrekenboek van de Huurcommissie en komt daarmee op 40% van de kale huurprijs vanaf 1 januari 2016. Mitros verhoogt haar aanbod nog tot € 8.936,43. De huurder vindt dit onvoldoende.

Gebrekenboek niet van toepassing

Mitros en de huurder komen er niet uit. Ze vragen om een advies van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie stelt vast dat er sprake is geweest van een gebrek waardoor de huurder verminderd woongenot had. Hij kan hiervoor een vermindering van de huurprijs vragen vanaf het moment dat hij het gebrek heeft gemeld totdat het is hersteld. De berekening van de huurder klopt echter niet. Het Besluit Huurprijzen Woonruimte (BHW) en het gebrekenboek zijn niet van toepassing. Die gelden alleen voor sociale huurwoningen. De regeling kent een forse huurvermindering bij gebreken die het woongenot ernstig schaden. Maar tegelijkertijd geldt een vervaltermijn van 6 maanden. De woning van de huurder heeft een geliberaliseerde huurprijs. Huurvermindering kan over een langere tijd worden berekend, maar de forse percentages van het BHW zijn niet van toepassing. Los hiervan deden de klachten zich niet de hele periode voor, maar alleen in het najaar en de winter.

Omdat er sprake was van een gebrek vindt de Klachtencommissie de klacht gegrond. Maar de door Mitros aangeboden vergoeding vindt de commissie redelijk. Zij adviseert Mitros om deze alsnog uit te betalen. Mitros heeft de klacht te lang niet serieus opgepakt. Het oplossen van de klacht heeft hierdoor te lang geduurd. Dit onderdeel van de klacht is ook gegrond.

Klacht M18-28: gebreken herstellen of andere woning?

Een huurder meldt een aantal onderhoudsklachten bij Mitros. Als hij vindt dat Mitros onvoldoende doet om de gebreken te verhelpen, dient hij een klacht in bij de Klachtencommissie. Bij de hoorzitting zegt Mitros opdracht te hebben verstrekt om de gebreken te verhelpen.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Volgens de huurder zijn ze echter niet verholpen. Partijen spreken daarom af dat Mitros bij de huurder thuis langs komt om alle gebreken langs te lopen. De Klachtencommissie houdt de klacht 3 maanden aan.

Instortgevaar?

Na 3 maanden zijn volgens de huurder nog niet alle klachten opgelost. Zo is er volgens de huurder er sprake van ernstige scheurvorming en brokkelen de muren af. Hij is bang dat zijn huis op instorten staat. Verder vindt hij de huurprijs van zijn woning veel te hoog in relatie tot de kwaliteit van de woning. Eigenlijk wil hij verhuizen.

Verhuizen

Er volgt een 2^e hoorzitting. Inmiddels is een andere medewerker van Mitros op de zaak gezet. Die geeft aan dat de overgebleven technische klachten opgelost kunnen worden. En dat er geen constructieve problemen zijn. Het huis staat niet op instorten. Hij heeft er wel begrip voor dat de huurder hier geen vertrouwen meer in heeft en dat die liever verhuist. Mitros is bij wijze van uitzondering bereid om uit coulance te onderzoeken of de huurder zijn inschrijftijd bij WoningNet terug kan krijgen.

Dit lukt en de huurder krijgt zijn inschrijftijd terug. Hij heeft hierdoor nu 11 jaar inschrijftijd en kan op zoek naar een andere woning. Mitros biedt uit coulance aan om de huurder te helpen met verhuizen of een verhuiskostenvergoeding te betalen van € 2.250,-. De huurder wil hierover nadenken.

Aanbod niet geaccepteerd

De huurder gaat niet akkoord met het voorstel. Hij vindt dat hij recht heeft op de wettelijke verhuiskostenvergoeding van ruim € 6.000,-. Een week later laat Mitros weten dat ze de huurder een woning hebben aangeboden. De huurder heeft de woning geaccepteerd en is toch akkoord gegaan met de aangeboden verhuiskostenvergoeding. De Klachtencommissie vraagt bij de huurder na of hiermee de klacht is opgelost. In reactie hierop laat de huurder weten toch niet akkoord te gaan met de vergoeding. Hij blijft bij zijn eerdere standpunt. Hij wil hierover een advies van de Klachtencommissie.

Wettelijke verhuiskostenvergoeding of niet?

De Klachtencommissie oordeelt dat de oorspronkelijke klacht gegrond was. Het heeft te lang geduurd voordat Mitros actie ondernam om de gebreken te herstellen. Er was alleen geen sprake van gebreken die zo ernstig waren dat de huurder zou moeten verhuizen. De huurder heeft nooit aangetoond of met objectieve gegevens onderbouwd dat zijn huis op instorten stond.

Mitros heeft uit coulance voor een andere woning gezorgd en € 2.250,- als verhuiskostenvergoeding aangeboden. Uit de correspondentie tussen partijen blijkt dat de huurder dit in eerste instantie heeft geaccepteerd. Er was dus overeenstemming. De commissie vindt dat de huurder hier nu niet eenzijdig op kan terugkomen. Bovendien vindt de commissie het aanbod van Mitros zeer redelijk. Er is geen aanleiding voor toekenning van de wettelijke verhuiskostenvergoeding omdat hier sprake is van een vrijwillige verhuizing. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Klacht M18-78: schadevergoeding na lekkage

Een huurder claimt schade door lekkage van een doorgeroeste cv-leiding. Hij klaagt erover dat Mitros deze schade niet wil vergoeden. Het gaat om schade aan inboedel, maar ook om vergoeding voor gemist woongenot. Hij vindt verder dat Mitros zijn klacht niet goed heeft afgehandeld door veel te laat te reageren en geen antwoord te geven op zijn vragen.

Einde levensduur installatie?

De huurder heeft een oud document gevonden waaruit blijkt dat de cv-installatie is gefinancierd met een annuïteit van 30 jaar. Daaruit maakt hij op dat de installatie in 1996 al was

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

afgeschreven en dus aan het einde van haar levensduur was gekomen. Gebreken die daarna ontstaan, had Mitros dan ook volgens hem kunnen voorzien. Die zijn immers het gevolg van het niet op tijd vervangen van de installatie. Daarom vindt hij Mitros aansprakelijk. Hij wil een vergoeding voor verminderd woongenot gedurende 4 maanden. Dit komt neer op € 2.369,72.

Vergoeding verminderd woongenot

Mitros is bereid een vergoeding te betalen van € 900,- voor gemist woongenot. Zij rekent 3 maanden huur in plaats van 4, en 50% van de huurprijs, omdat de huurder gewoon zijn woning kon blijven gebruiken.

Afschrijftermijn niet bepalend voor aansprakelijkheid

De Klachtencommissie stelt dat het niet van belang is of een installatie is afgeschreven. Het gaat erom of de installatie technisch nog goed functioneert en geen gebreken vertoont. Een verhuurder is dus niet in gebreke als hij een installatie niet vervangt na afloop van de financiering van 30 jaar. Dit zou wel zo kunnen zijn als de verhuurder weet of zou moeten weten dat er sprake is van ernstig doorroesten en risico op lekkages van de cv-leidingen. Er is niet gebleken dat Mitros dat in dit geval had moeten weten. Er zijn geen eerdere lekkages in het complex bekend door doorroesten van leidingen. Het staat dus niet vast dat Mitros aansprakelijk is voor de vervolgschade.

Maar Mitros heeft aangegeven wel een vergoeding te willen betalen voor gemist woongenot. De Klachtencommissie vindt na beoordeling van het hele dossier het aanbod van Mitros van 50% van de huur voor 3 maanden redelijk. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Te laat of helemaal niet gereageerd

De klacht over de te late reactie door Mitros vindt de Klachtencommissie wel gegrond. Mitros heeft pas na 2 maanden gereageerd op een brief van de huurder. Ook heeft Mitros niet gereageerd op het verzoek van de huurder om de elektriciteitskosten te vergoeden voor de blower die de woning vochtvrij heeft gemaakt. Deze heeft 14 dagen aan gestaan. Mitros heeft toegezegd deze kosten te vergoeden. De commissie gaat ervan uit dat Mitros dit alsnog doet.

Klacht M19-06: werkzaamheden op verzoek huurder

De zoon van een hoog bejaard echtpaar dient namens zijn ouders een klacht in bij de Klachtencommissie. Hij vindt dat Mitros de gemaakte afspraken over het uitvoeren van diverse werkzaamheden niet nakomt. En hij wil een vergoeding voor werkzaamheden die de huurders zelf in hun woning hebben laten uitvoeren.

Ingrijpende werkzaamheden

Mitros gaat op verzoek van de huurders een groot aantal ingrijpende werkzaamheden uitvoeren aan de woning, zoals het vervangen van de keuken en de badkamer, de aanleg van een cv-installatie, de aanleg van een rookgasafvoer en het plaatsen van dubbel glas. Mitros schat in dat de werkzaamheden 4 tot 8 weken duren. De huurders kunnen gedurende die tijd niet in hun woning verblijven.

Tijdelijke huisvesting

Mitros en de huurders worden het echter niet eens over de tijdelijke huisvesting. Hierdoor kan Mitros niet beginnen met de werkzaamheden. De zoon van de huurders vindt dat Mitros tijdelijke woonruimte moet regelen voor zijn ouders. Mitros vindt dat zij hiertoe niet verplicht is. En dat dit de verantwoordelijkheid is van de huurders zelf. Mitros probeert daarbij wel te helpen. Ze heeft gewezen op de mogelijkheid van een zorghotel. Dit wijzen de huurders af. Daar kunnen zij niet koken en zij willen alleen door hen zelf gekookt eten eten. Volgens heeft Mitros hun een logeewoning aangeboden vlakbij hun eigen huis. Deze heeft de zoon geweigerd omdat hij deze niet geschikt vond voor zijn ouders.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

3 opties

Bij de hoorzitting bespreken partijen verschillende mogelijkheden om uit de impasse te komen:

1. huurders zoeken toch zelf tijdelijke woonruimte en Mitros voert alle werkzaamheden uit zoals afgesproken
2. Mitros voert geen of alleen de hoogst noodzakelijke werkzaamheden uit. De huurders kunnen hierbij gewoon in hun huis blijven.
3. De huurders verhuizen definitief naar een andere, geschiktere woning, die ze zelf regelen. Mitros beëindigt de huurovereenkomst betaalt de huurders hiervoor een 'uitkoopsom'.

Optie 3 zou in het belang van beide partijen zijn. De huurders hoeven niet 2 keer te verhuizen. Een financiële vergoeding zou het voor hen gemakkelijker maken om te verhuizen. En Mitros wil de woning graag verkopen en hoeft dan niet meer te investeren in een woning met een zeer lage huurprijs. De huurders betalen namelijk al meer dan 30 jaar dezelfde lage huurprijs van € 183,- per maand (in de begintijd van de huur is een afspraak met de huurders gemaakt voor deze vaste huurprijs, die hierna dus nooit meer is gewijzigd).

Geen overeenstemming

Partijen krijgen de tijd om te kijken of ze hier samen uitkomen. Mitros biedt bij optie 3 een vergoeding aan van € 1.880,-. Dit is 1% van de huidige WOZ-waarde van de woning. De huurders vinden dit veel te laag. Zij willen behalve een hogere uitkoopsom ook een vergoeding voor door hen gemaakte kosten voor herstel van plafonds (€ 9.775,-), het opknappen van de badkamer (€ 2.500,-) en een verhuiskostenvergoeding van € 6.095,-. Hiermee gaat Mitros niet akkoord.

Mitros biedt ook nog aan om bij optie 1 toch nog een keer voor een logeerwoning te zorgen. De huurders willen daarmee wel akkoord gaan als de woning een lift heeft en als Mitros de genoemde herstelkosten aan hen vergoedt. Mitros gaat met beide tegenvoorstellen van de huurders niet akkoord. Zij vraagt de Klachtencommissie om een advies.

Geen verwijt

De Klachtencommissie vindt het 1^e onderdeel van de klacht ongegrond. De huurders kunnen Mitros niet verwijten dat de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd. Alle opties die Mitros heeft aangedragen en aangeboden voor tijdelijke huisvesting wijzen de huurders van de hand. De Klachtencommissie is het er niet mee eens dat een zorghotel of een logeerwoning ongeschikte opties zouden zijn voor de huurders.

Geen recht op wettelijke verhuiskostenvergoeding

Ook de klacht dat Mitros de door de huurders in hun woning geïnvesteerde kosten niet wil vergoeden, vindt de Klachtencommissie ongegrond. De huurders hebben hun claim niet onderbouwd. En de door hen zelf opgeknapte badkamer voldoet niet aan de eisen die Mitros stelt. De restwaarde van die investering zou daarom nul zijn. Mitros zou deze immers moeten verwijderen. Daarnaast hebben de huurders geen recht op de wettelijke verhuiskostenvergoeding van ruim € 6.000,- omdat het hier gaat om verbeteringen op verzoek van de huurders zelf.

Uitkoopsom bij huurbeëindiging

De Klachtencommissie geeft aan dat zij het jammer vindt dat partijen geen overeenkomst hebben kunnen bereiken over optie 3. Dit komt deels door de te hoge verwachtingen van de huurders. Maar ook door het aanbod van Mitros. Dat bedrag biedt de huurders geen enkel voordeel. Bij een huurbeëindiging bespaart Mitros een forse investering in een woning met een zeer laag rendement vanwege een huurprijsafpraak van 30 jaar geleden. Terwijl Mitros van plan is deze woning te verkopen na beëindiging van de huur. Ook hoeft Mitros in dat

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

geval geen logeerwoning beschikbaar te stellen. Bij een huurbeëindiging moeten de huurders een verhuizing bekostigen. En zij gaan in een andere woning vanzelfsprekend een veel hogere huur betalen. Partijen hebben de wederzijdse belangen onvoldoende voor ogen gehad.

Klacht M19-10: vocht- en tochtklachten

Een huurder heeft last van vocht, een muffe lucht en tocht in zijn huis. Hij vindt dat Mitros hier onvoldoende aan doet. Zijn woning is in 2015 gerenoveerd. Mitros zegt dat zij de klachten serieus heeft genomen. Zo heeft zij met de aannemer een bezoek aan de woning gebracht, een rookproef gehouden, vochtmetingen gedaan, de achterzijde van het keukenblok afgedicht en doorvoeropeningen in de meterkast dicht gespoten met purschuim. Mitros geeft wel aan dat er in de wijk, bij woningen die ook in 2015 zijn gerenoveerd, meer klachten zijn over koude lucht. Dit heeft te maken met de afstelling van mechanische ventilatie. Mitros is bezig met een onderzoek hiernaar in de andere woningen. Zij is bereid de woning van de huurder in dit onderzoek mee te nemen.

Huisbezoek

De Klachtencommissie brengt een bezoek aan de huurder. Ze vindt het er bedompt en vochtig. De ventilatieroosters in de keuken zitten dicht en in de woonkamer is het ventilatierooster afgeplakt met tape. De mechanische ventilatie staat op de laagste stand. Boven ventileert de huurder wel. Daar is het ook niet bedompt.

Dichtgeplakte ventilatieroosters

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Omdat de ventilatieroosters dicht zijn, kan ook de mechanische ventilatie niet goed werken. Zo heeft het onderzoek naar de mechanische ventilatie dat Mitros in de buurt uitvoert, bij de huurder weinig zin. De huurder moet de adviezen van Mitros over goed ventileren en hoe om te gaan met de mechanische ventilatie opvolgen. Pas daarna kan ook in de woning van de huurder onderzocht worden of de mechanische ventilatie goed werkt.

Klacht M19-12: overlast van winkelpand onder de woning

Een huurder ondervindt overlast van de winkel waar hij boven woont. Mitros is verhuurder van zowel de winkel als van de woning van de huurder. De huurder heeft last van de uitstoot van de afvoerpip van de cv van de winkel, geluidsoverlast van de airco-unit van de winkel, de zonwering van de winkel, die lichtinval belemmert bij de algemene toegangsdeur en van de hard dichtslaande winkel deur. Hij vindt dat Mitros onvoldoende doet om deze klachten op te lossen.

Uitstoot afvoerpip cv

Mitros geeft aan dat zij op verzoek van de huurder de gemeente heeft laten onderzoeken of de situatie met de rookgasafvoer veilig is. De gemeente is op dit punt verantwoordelijk voor handhaving van wetgeving. De gemeente heeft de situatie bekeken en laten weten dat deze veilig is. En dat de afvoer voldoet aan de wet- en regelgeving. Dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.

Geluidsoverlast airco-unit

Mitros heeft ook hiervoor de afdeling Handhaving van de gemeente gevraagd de situatie te beoordelen. De gemeente wil een geluidsmeting doen gedurende verschillende dagen. De huurder wil niet dat de gemeente hiervoor gebruik maakt van zijn stroom. De gemeente kan daarom verder niets doen. Nu de huurder weigert mee te werken aan de geluidsmeting, vindt de Klachtencommissie dat niet van Mitros kan worden verwacht dat zij de overlast verder onderzoekt. Ook dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Beperking lichtinval entree door zonwering

Als de winkelier de zonwering uitrolt, houdt deze licht tegen in de gemeenschappelijke entree van de boven de winkel gelegen woningen. De huurder wil het licht in de entree niet aan doen. Hij wil zo min mogelijk elektriciteit verbruiken. Hij vindt deze situatie een gebrek aan het gehuurde. Het blijkt dat het zonnescerm er al hing toen de huurder 10 jaar geleden de huurovereenkomst aanging. De huurder heeft de woning dus zo geaccepteerd. De Klachtencommissie ziet de verminderde lichtinval in de gemeenschappelijke entree ook niet als een gebrek. De Klachtencommissie vindt ook dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Geluidsoverlast winkeldeur

Mitros moet zich als verhuurder inspannen om overlast die huurders van elkaar ondervinden, te beëindigen. Mitros heeft aan deze verplichting voldaan. Zij heeft een deurdranger aangebracht op de winkeldeur. Nu klapt de deur niet meer zo hard dicht. Ook deze klacht is ongegrond. De huurder zegt dat de werkzaamheden niet goed zijn uitgevoerd. Hij hoort nu een ratelend of klepperend geluid. Mitros zal hier nog naar kijken.

Klacht M19-17: slechte communicatie bij eindoplevering

Een huurder gaat verhuizen. Mitros zegt hem dat hij zijn parketvloer moet verwijderen omdat Mitros de schoorsteen in de woonkamer gaat slopen. De huurder gaat hiermee aan de slag.

Asbestinventarisatie

Dan besluit Mitros om met spoed een asbestinventarisatie te laten uitvoeren. De asbestinspector komt langs en neemt monsters. Hij plakt het in een hoek al openliggende het parket af en zegt dat de huurder zijn kinderen hier uit de buurt moet houden. Vervolgens hoort de huurder niets meer. De tijd dringt vanwege zijn verhuizing. Daarom belt hij zelf maar met de asbestinspector. Er blijkt geen asbest in de vloer te zitten. Daarna verwijdert de huurder de rest van het parket en levert hij zijn woning netjes op.

Tegenstrijdige berichten

Op de opleverdatum hoort hij van een medewerker dat Mitros de schoorsteen toch niet weghaalt. Hij is boos dat hij voor niets zijn parketvloer heeft verwijderd. Vervolgens hoort hij later dat de schoorsteen toch is gesloopt. Hij dient een klacht in. Hij neemt het Mitros kwalijk dat hij niet is geïnformeerd over de uitslag van de asbestinventarisatie. Dit veroorzaakte stress bij hem zo kort voor zijn verhuizing. Hij klaagt er ook over dat hij steeds tegenstrijdige berichten krijgt.

Extra stress door slechte communicatie

De Klachtencommissie is het met de huurder eens dat hij rondom de asbestinventarisatie niet goed is geïnformeerd. Zeker in een tijd van verhuizing levert dit extra stress op. Hij kreeg de uitslag niet en kon daardoor niet verder, terwijl hij enkele dagen later zijn woning moest opleveren. Daar kwam nog bij dat de inventarisatie met spoed moest gebeuren. Dat gaf hem het gevoel dat er sprake was van een onveilige situatie. De spoed bleek er achteraf alleen mee te maken te hebben dat Mitros de woning snel na de oplevering opnieuw wilde verhuren. Maar dit had Mitros de huurder niet verteld. De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond en adviseert Mitros de huurder voortaan zorgvuldiger te informeren in de periode van de mutatie.

M19-25: gebruik gezamenlijke binnentuin

Een huurder woont in een complex dat aan een binnentuin is gebouwd. Er grenzen nog meer complexen aan deze tuin. Er is de laatste jaren veel onenigheid over de tuin tussen de bewoners van de verschillende complexen. De huurder klaagt erover hoe Mitros en haar

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

buurtbeheerder omgaan met de rechten van de huurders op het medegebruik van de tuin. Hij vindt dat Mitros zijn klacht niet serieus neemt en richt zich tot de Klachtencommissie.

Geen sleutel meer van binnentuin

Een van de complexen rondom de tuin is onlangs gerenoveerd. Daarbij is in overleg met de huurders van dat complex de binnentuin opnieuw ingericht. De bewoners van het complex waar de huurder woont, zijn hier niet bij betrokken. Hier is de huurder boos over. Hij heeft bij het aangaan van de huurovereenkomst een sleutel gekregen voor toegang tot de binnentuin. Maar sinds de herinrichting van de tuin krijgen nieuwe bewoners uit zijn complex geen sleutel meer van de tuin. Zij kunnen de tuin dus niet gebruiken. De bewoners van het andere complex hebben wel allemaal toegang tot de tuin.

De huurder vindt dat de huurders in zijn complex achtergesteld worden. Dat wordt volgens hem nog eens extra benadrukt door de houding van de buurtbeheerder. Die kiest bij alle onenigheid over het gebruik van de binnentuin (onder andere overlast van katten en het gebruik van moestuinbakken in de tuin) steeds de kant van de bewoners van het andere complex. De huurder wil terug naar de oude situatie waarbij iedereen in zijn complex ook toegang had tot de tuin.

Enquête en bijeenkomst

Mitros vindt dat zij de klachten wel serieus heeft opgepakt. Omdat de relatie met de buurtbeheerder is verstoord, heeft Mitros voor het complex waar de huurder woont, een andere buurtbeheerder aangesteld. Ze heeft onder medegebruikers van de tuin een enquête gehouden om alle wensen te inventariseren. Ook heeft ze een bijeenkomst georganiseerd om de tuinaangelegenheden te bespreken.

De huurder laat weten dat de bijeenkomst niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Hij vindt het niet eerlijk dat Mitros niet alle omwonenden heeft uitgenodigd. Mensen uit zijn complex die geen toegang hebben tot de tuin, zijn niet uitgenodigd. Hij is het niet eens met het beleid van Mitros dat nieuwe huurders geen toegang meer krijgen tot de tuin.

Tuin onderdeel van de huurovereenkomst?

De Klachtencommissie oordeelt dat bij de huurder de tuin onderdeel is van zijn huurovereenkomst. Hij heeft immers bij aanvang van de huur toegang gekregen tot de tuin met een eigen sleutel. Voor huurders die – net als de huurder – ook zo'n sleutel hebben gekregen, geldt dit dus ook. Dit geldt volgens de commissie niet voor huurders die geen sleutel hebben. Met hen is geen gebruiksrecht overeengekomen. Zij hebben dus ook geen medezeggenschap over het gebruik en de inrichting van de tuin. Mitros was daarom niet verplicht om die huurders te betrekken bij het tuinbeleid en voor de bijeenkomst uit te nodigen.

Om alle onenigheid over de binnentuin op te lossen, heeft Mitros ervoor gekozen het aantal medegebruikers van de tuin geleidelijk aan af te bouwen. De Klachtencommissie vindt dit geen onredelijk beleid.

Verder vindt de commissie dat Mitros de klachten serieus heeft genomen. Zij heeft de wensen van medegebruikers van de tuin via een enquête geïnventariseerd, een tuinbijeenkomst georganiseerd en bewoners opgeroepen een tuinclub op te richten en zich hiervoor aan te melden.

De commissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht M19-32: bezwaar tegen signalering

Een huurder is na een vonnis van de Kantonrechter uit zijn huis gezet vanwege ernstige en structurele overlast. Hierna heeft Mitros de huurder op de signaleringslijst gezet. Dit betekent dat hij 3 jaar lang niet kan reageren op het woningaanbod van WoningNet.

Valselijk beschuldigd

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

De huurder maakt bezwaar tegen de signalering. Hij vindt dat Mitros ten onrechte een negatief beeld van hem als huurder heeft geschetst. En dat hij valselyk is beschuldigd van overlast. Mitros blijft bij haar standpunt. Zij verwijst naar het vonnis van de rechter en zegt dat de signalering is aangebracht volgens het Protocol Registratie ongewenst huurdersgedrag regio Utrecht.

Procedure correct uitgevoerd

De Klachtencommissie moet beoordelen of de procedure van de signalering op de juiste wijze en op de juiste gronden is uitgevoerd. Het Protocol bepaalt dat registratie op de signaleringslijst alleen mogelijk is als betrokkene 'bij gerechtelijk vonnis is veroordeeld tot ontruiming vanwege overlast'. Gezien het ontruimingsvonnis van de Kantonrechter oordeelt de Klachtencommissie dat hieraan is voldaan. De duur van de registratie, 3 jaar, komt overeen met de duur zoals opgenomen in de bijlage bij het Protocol.

De huurder ontkent de overlast. De Klachtencommissie kan hierbij alleen uitgaan van het vonnis van de rechter. Als de huurder vindt dat de feiten niet juist zijn vastgesteld, moet hij in beroep gaan tegen het vonnis van de rechter.

De klacht is ongegrond.

Klacht M19-40: huurverhoging voor isolatieglas

Bij een huurder is in 2009 isolatieglas geplaatst. Hij betaalt hier een huurverhoging voor van € 64,-. Hij vindt dat de werkzaamheden niet goed zijn uitgevoerd. Hij merkt weinig verbetering van comfort sindsdien. Onlangs heeft Mitros in het complex waar de huurder woont een renovatie uitgevoerd. Hierbij is in alle woningen isolatieglas geplaatst. Bij de huurder is het oude isolatieglas ook vervangen door het nieuwe. Hiervoor betalen huurders in het complex een huurverhoging van € 15,-. De huurder vindt dit niet eerlyk. Hij wil dat Mitros bij hem de € 64,- uit de huur haalt en hem ook € 15,- huurverhoging in rekening brengt. Mitros is hiertoe niet bereid.

Huurverhoging teruggedraaid

De huurder wijst erop dat Mitros dit wel heeft gedaan bij een aantal andere bewoners in het complex. Mitros legt uit dat het hier ging om een andere situatie. Daar hadden de bewoners vrij kort voor de renovatie op eigen verzoek isolatieglas laten plaatsen tegen een huurverhoging van meer dan € 15,-. Als zij hadden geweten van de renovatie, hadden zij niet zelf isolatieglas laten plaatsen. Mitros vond dit een terechte klacht. Zij had die bewoners moeten informeren over de op handen zijnde renovatie.

Ze heeft een regeling getroffen met deze bewoners. In overleg met de bewonerscommissie heeft zij bepaald vanaf wanneer deze regeling in moest gaan, namelijk 1 april 2014, het moment waarop Mitros de bewoners had kunnen inlichten over de renovatie. Bij bewoners die na die datum isolatieglas hebben gekregen, heeft Mitros de huurverhoging verwijderd uit de huur. De nieuwe huurverhoging van € 15,- ging in na uitvoering van de werkzaamheden.

Huurprijs afgetopt

De afgesproken regeling geldt niet voor de huurder. In 2009 was de onlangs uitgevoerde renovatie nog niet te voorzien. Desondanks vindt de huurder dat hij de huurverhoging van € 64,- niet meer zou moeten betalen. Het isolatieglas waarvoor hij betaalt, is immers verwijderd. Mitros wil de huurprijs niet aanpassen. De huurprijs van deze woning houdt zij toch al kunstmatig laag. Deze is afgetopt om de woning voor sociale verhuur te behouden. Mitros heeft daarom ook de verhoging van € 17,- voor dakisolatie niet in rekening gebracht.

Klacht deels verjaard

Over de klacht over de kwaliteit van de in 2009 uitgevoerde werkzaamheden en de daarvoor berekende huurverhoging kan de Klachtencommissie niet oordelen. Dit onderdeel van

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

de klacht is niet ontvankelijk. De feiten waarover de huurder klaagt, zijn volgens het klachtenreglement verjaard (langer dan 1 jaar geleden).

De commissie oordeelt alleen over het door Mitros gevoerde beleid rondom de huurverhoging voor het aanbrengen van het isolatieglas bij de renovatie. In principe heeft een corporatie beleidsvrijheid. De commissie kan beleid alleen marginaal toetsen. En dus alleen beoordelen of het beleid in strijd is met wet- of regelgeving, onredelijk is of onjuist wordt toegepast.

Beleid niet onredelijk

De commissie stelt vast dat de huurder en Mitros in 2009 overeenstemming hebben bereikt over de huurverhoging voor het toen geplaatste isolatieglas. In principe zijn die afspraken nog steeds geldig. Voor het nieuwe isolatieglas heeft Mitros geen huurverhoging berekend. De vervanging van het glas verplicht Mitros niet om de eerder overeengekomen huurverhoging ongedaan te maken. De voorziening (isolatieglas) blijft immers in de woning aanwezig. De regeling die Mitros met andere huurders heeft getroffen, geldt niet voor de huurder. In 2009 was de renovatie immer nog niet te voorzien. De Klachtencommissie vindt het beleid van Mitros niet onredelijk en vindt de klacht ongegrond.

Klacht M19-45: inspraak bij herinrichting perken

Bij het complex waar een huurder woont liggen 2 perken die eigendom zijn van de gemeente. Mitros heeft de perken tijdens een grootonderhoudsproject gebruikt voor het plaatsen van de bouwkeet en containers. De gemeente gaf hiervoor toestemming. De voorwaarde was dat Mitros daarna de perken weer in oorspronkelijke staat moest opleveren.

Handtekeningenlijst

De onderhoudswerkzaamheden zijn inmiddels afgerond. De perken moeten nog worden hersteld. Bij een buurtoverleg zijn 2 ontwerpen gemaakt voor de herinrichting: 1 met speeltuinstellen en 1 met een jeu-de-boulebaan. De huurder is hier boos over. Hij zegt dat veel omwonenden niet waren uitgenodigd voor het overleg. Volgens hem wil een meerderheid van de bewoners gewoon weer groene perken, zoals het oorspronkelijk was. De huurder heeft een handtekeningenlijst waar dit uit zou moeten blijken. Mitros heeft deze handtekeningenlijst niet ontvangen.

Nieuwe ontwerpen

Mitros biedt excuses aan voor het onbedoeld passeren van een groep bewoners. De uitnodiging bleek niet duidelijk te zijn geweest. Ze nodigt de bewoners uit voor een nieuwe bijeenkomst. Mitros wil dat op democratische wijze wordt bepaald hoe de perken ingericht moeten worden. Mitros werkt uiteindelijk 2 nieuwe ontwerpen uit, waarvan 1 ontwerp met alleen groen. Mitros wil alle omwonenden hierover laten stemmen. De huurder is het hier niet mee eens. Dit betekent immers dat Mitros zijn handtekeningenlijst niet erkent. Daaruit blijkt duidelijk wat de meerderheid van de bewoners wil, namelijk een groene invulling van de perken. Hij heeft er geen vertrouwen in dat een eventuele stemming eerlijk zal verlopen. Mitros zegt dat de stemming natuurlijk eerlijk gebeurt. Het maakt haar niet uit welk van de 2 opties gekozen wordt.

Democratische weg

Partijen komen er samen niet uit en vragen de Klachtencommissie om een advies. Ten eerste oordeelt de Klachtencommissie dat de huurders geen rechten kunnen ontlenen aan de voorwaarde die de gemeente heeft gesteld om de perken in oorspronkelijke staat terug te brengen. Dit blijkt een gebruikelijke voorwaarde te zijn die de gemeente altijd stelt in dit soort situaties. De wethouder heeft in dit geval laten weten dat Mitros het zelf moet oplossen met de bewoners. En dat het prima is dat Mitros de bewoners verschillende opties voor-

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

legt. Mitros heeft excuses aangeboden voor de onduidelijke uitnodiging voor de eerste bijeenkomst. Uit alle stukken en uit de mondelinge behandeling van de klacht blijkt dat Mitros vervolgens heeft geprobeerd om via democratische weg tot een keuze te komen. De commissie vindt het dan ook passend dat Mitros 2 ontwerpen voorlegt aan alle omwonenden.

Stemmen

De huurder wil dat Mitros zijn handtekeningenlijst erkent en zondermeer uitvoert wat daaruit komt. De Klachtencommissie vindt dat Mitros niet verplicht is dit te doen. Zij is niet betrokken geweest bij het opstellen van de handtekeningenlijst. En ze weet niet hoe de vraagstelling aan de bewoners is gepresenteerd. Toch heeft ze rekening gehouden met de handtekeningenlijst. Eén van de 2 ontwerpen gaat immers uit van groene perken. Hiermee is Mitros tegemoet gekomen aan de wens van de huurder. De commissie vindt het redelijk dat Mitros beide opties aan de omwonenden wil voorleggen. Ook mensen die de handtekeningenlijst niet hebben getekend, kunnen zo kiezen. Als de meerderheid van de bewoners de handtekeningenlijst heeft ondertekend, zoals de huurder stelt, dan volgt dit vanzelf ook uit de stemming die Mitros wil houden. De Klachtencommissie heeft geen enkele reden om aan te nemen dat de stemming niet eerlijk zal verlopen. De commissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht M19-46: afhandeling melding lekkage

Een huurder is ontevreden over de manier waarop Mitros zijn melding van een lekkage heeft afgehandeld. Hij heeft er veel te vaak zelf achteraan moeten bellen, vaak wel 5 keer per dag. En hij heeft 14 dagen zonder water en elektriciteit gezeten. Hij vraagt niet om een vergoeding. Hij wil alleen een advies over de manier van handelen van Mitros.

Aantal contactmomenten onduidelijk

Uit de stukken die partijen aan de commissie hebben gestuurd wordt niet duidelijk hoeveel contactmomenten er zijn geweest. Ook tijdens de hoorzitting kunnen de huurder en Mitros hier geen duidelijkheid over verschaffen. Daarom vraagt de Klachtencommissie beide partijen om een overzicht aan te leveren van alle contactmomenten.

Geen reactie van huurder

Mitros stuurt een dergelijk overzicht toe. Van de huurder hoort de commissie niets. Ook niet als zij het overzicht van Mitros aan de huurder stuurt met het verzoek om binnen 1 week te reageren. De commissie kan zich dus alleen baseren op de stukken die ze wel heeft. Hieruit blijkt niet dat de huurder zo vaak heeft moeten bellen als hij zelf zegt. Op grond van de stukken die de commissie heeft, kan zij niet vaststellen of de huurder echt 2 weken lang geen water en elektriciteit heeft gehad. De reparatie van de lekkage is ingewikkeld geweest. Het kan dus zeker zijn dat hij hiervan behoorlijk wat overlast heeft gehad. Dit is echter niet aan Mitros te wijten. De commissie ziet geen reden om aan te nemen dat de reparatie onnodig lang heeft geduurd.

De Klachtencommissie vindt dat Mitros heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een goed verhuurder. De klacht is ongegrond.

M19-49: geen recht op bevrozing van de huur

Een huurder met een bijstandsuitkering wil dat Mitros zijn huur bevroest. Er is bij hem dubbel glas geplaatst. Hierdoor is de huurprijs verhoogd met € 8,24 tot € 621,02 per maand. Volgens hem handelt Mitros in strijd met het Sociaal Huurakkoord door zijn huur niet te bevrozen op € 607,46 (de aftoppingsgrens voor een eenpersoonshuishouden in 2019). Hij dient hierover een klacht in.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Sociaal Huurakkoord nog niet geldig

De Klachtencommissie heeft begrip voor het verzoek van de huurder. Toch heeft de huurder geen recht op huurbevrozing. Hebben huurders recht op huurtoeslag? En betalen ze een huurprijs boven de aftoppingsgrens? Dan kunnen ze volgens het Sociaal Huurakkoord aan hun verhuurder vragen de huur te bevrozen. Maar de wetgeving rondom het Sociaal Huurakkoord is nog niet rond. Op dit moment geldt het Sociaal Huurakkoord dus nog niet. Verhuurders mogen op dit moment huren wel bevrozen of verlagen, maar het is geen wettelijke verplichting.

Uitzonderingsregel in Utrecht

Mitros vermeldt op haar website dat zij de huren niet bevroest. En dat ze verwacht dat het Sociaal Huurakkoord pas in 2020 ingaat. Op dit beleid van Mitros geldt wel een uitzondering. De corporaties in Utrecht hebben met de gemeente een tijdelijke regeling afgesproken. Hierin staat dat huurders met een U-pas en een huur boven de aftoppingsgrens een huurkorting kunnen krijgen. Maar deze regeling geldt alleen voor huurders die een huurovereenkomst hebben afgesloten vóór 1 januari 2016. De huurovereenkomst van de huurder is in mei 2017 ingegaan. Deze regeling geldt dus niet voor de huurder. De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht M19-50

Een huurder heeft een lekkage gehad in zijn berging. Ook andere bergingen in het complex liepen onder. Dit kwam door een gesprongen afdichtingsdop van een rioolbuis. De lekkage is dezelfde dag verholpen. Mitros heeft daarna een schoonmaakbedrijf de bergingen laten reinigen. Mitros en de huurder worden het niet eens over een schadevergoeding. De huurder stapt naar de Klachtencommissie.

Achterstallig onderhoud of verstopping riool?

Tijdens de hoorzitting blijkt dat de berging van de huurder nog niet is schoongemaakt. De schoonmaker kon de berging niet in omdat de huurder niet thuis was. Mitros was hiervan niet op de hoogte. Mitros belooft om de berging alsnog meteen te laten schoonmaken. De huurder heeft zijn schade geclaimd bij zijn inboedelverzekering. Die wil niet betalen. Volgens de verzekeraar is de lekkage te wijten aan achterstallig onderhoud. Mitros ontkent de aansprakelijkheid. De dop is losgeschoten doordat er in het riool te hoge druk is ontstaan vanwege een verstopping. Mitros vindt de lekkage wel erg vervelend en biedt aan om uit coulance 10% van de schade te vergoeden. Dit komt neer op € 282,50. De huurder vindt dit veel te weinig. Hij wil bovendien ook een vergoeding voor gemist woongenot.

Geen nalatigheid

De Klachtencommissie vindt voldoende aangetoond dat de lekkage niet aan achterstallig onderhoud te wijten is, maar aan een verstopt riool. Mitros heeft de lekkage dezelfde dag laten herstellen. Ze is dus niet nalatig geweest. Ze is daarom niet verplicht om de schade te vergoeden. De Klachtencommissie vindt Mitros ook niet aansprakelijk voor gemist woongenot. Zij heeft immers dezelfde dag de lekkage laten herstellen en de bergingen laten schoonmaken.

Nooit aan de bel getrokken

Dat de berging van de huurder niet is schoongemaakt, zou in principe wel aan Mitros te wijten kunnen zijn. Het schoonmaakbedrijf werkte in opdracht van Mitros en had aan Mitros moeten melden dat zij deze berging die dag niet had kunnen schoonmaken. Maar de huurder had hierover zelf ook aan de bel kunnen trekken. Hij heeft dit nooit gedaan. Mitros hoorde dit pas bij de hoorzitting, ruim een half jaar na de lekkage.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Zij gaat ervan uit dat Mitros blijft bij haar aanbod om 10% te vergoeden, als de huurder dit alsnog accepteert.

Klacht M19-52: vergoeding voor zelf aangebrachte vloerisolatie

In 2013 besluit een huurder zelf de vloer in zijn huis te isoleren. Hij vraagt Mitros om de kosten te vergoeden. Het gaat om € 1.200. Mitros doet dit niet. Zij legt uit dat ze wel toestemming geeft voor het aanbrengen van isolatie door huurders, maar dat ze hiervoor geen financiële vergoeding geeft. Het is het beleid van Mitros om alleen tijdens onderhoudsprojecten isolerende maatregelen te treffen. De huurder brengt daarna toch de isolatie aan.

Financieel voordeel voor Mitros

In 2019 begint Mitros met een onderhoudsproject in de wijk waar de huurder woont. Woningen worden tijdens het project voorzien van vloerisolatie. Mitros inspecteert de isolatie bij de huurder. Ze constateert dat deze kwalitatief goed is. Ze hoeft deze dus niet aan te pakken. De huurder vraagt Mitros nogmaals om een redelijke financiële vergoeding. Mitros heeft er immers financieel voordeel van dat ze bij hem geen nieuwe isolatie hoeft aan te brengen. Mitros blijft bij haar standpunt uit 2013. Mitros zegt dat het niet haar beleid is om zelf aangebrachte voorzieningen te vergoeden als ze later tijdens een project bij andere bewoners dezelfde voorziening aanbrengt. Soms vergoedt Mitros een zelf aangebrachte voorziening wel als iemand zijn huur opzegt en gaat verhuizen.

Beleid niet onredelijk

De Klachtencommissie vindt het standpunt van de huurder begrijpelijk. Maar corporaties hebben beleidsvrijheid. En Mitros heeft duidelijk beleid op dit punt. De commissie moet beoordelen of dit beleid redelijk is en niet in strijd is met de wet. De commissie oordeelt dat het niet in strijd is met de wet. Ook vindt ze het niet onredelijk. Een huurder brengt een voorziening in de eerste plaats aan om daar zelf het genot van te hebben. Het is altijd onzeker hoe lang dat genot zal voortduren. Mitros is niet afgeweken van haar beleid. Ze zou daarmee huurders ook ongelijk behandelen. De commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is.

Klacht M19-66: bij aanvang huur informeren over renovatie

Een huurder huurt sinds december 2017 een woning van Mitros. Hij hoort in 2019 dat Mitros zijn woning gaat renoveren. Hij is boos dat Mitros hem – voordat hij de woning accepteerde – niet heeft verteld dat er een renovatie aan zat te komen. Als hij dat had geweten, had hij de woning nooit geaccepteerd. Hij heeft een zeer ernstig ziek kind, dat heel intensieve zorg thuis nodig heeft, waaronder 5 keer per dag katheteriseren. Hiervoor moet de woning rustig en vooral ook schoon zijn.

Bij aanvang huur informeren over renovatieplannen

De Klachtencommissie vindt dat Mitros een huurder zo goed mogelijk moet informeren over bijzonderheden van een aangeboden woning. Bijvoorbeeld over een toekomstige renovatie. Maar dit laatste kan pas als er concrete renovatieplannen zijn. Vanaf het moment dat er wordt nagedacht over een renovatie kan het nog jaren duren voordat de plannen concreet zijn. En soms leiden voornemens niet tot concrete plannen. Omdat inzichten veranderen, omdat financiële middelen ontbreken of omdat wetgeving verandert. Het is daarom niet makkelijk om het moment te bepalen waarop een corporatie een kandidaat-huurder moet inlichten.

Plannen nog niet concreet

In 2017 heeft Mitros een principebesluit genomen over een renovatie. De plannen waren nog niet concreet. Ook was er nog geen goedkeuring van de directie. Mitros geeft aan dat zij kandidaat-huurders dus in 2017 nog niet kon vertellen over een renovatie. Maar wel

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

heeft ze vanaf midden 2017 nieuwe huurders voor het tekenen van de huurovereenkomst laten weten dat er in de toekomst plannen waren voor verbetering. Ze kan niet meer na-gaan of ze de huurder ook heeft geïnformeerd. Het lijkt erop dat dit niet is gebeurd.

Uitzondering door bijzondere omstandigheden

Maar de omstandigheden van de huurder zijn wel zo bijzonder dat Mitros heeft toegezegd zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Bijvoorbeeld een langer verblijf in een logeerwoning, hulp bij het heen en weer verhuizen. Toch blijft er sprake van veel overlast. Er wordt gedurende een heel jaar in delen van het complex gewerkt. De huurder vindt dat hij hiermee niet is geholpen. Hij wil zijn inschrijftijd bij WoningNet terug, omdat Mitros hem ten onrechte niet heeft geïnformeerd.

Maximale inspanning

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Mitros had niet bij aanvang van de huur al moeten vertellen dat er een renovatie aan zou komen. De plannen waren immers nog niet concreet. Maar Mitros had wel, zoals ze bij andere nieuwe huurders heeft gedaan, moeten zeggen dat er plannen waren voor verbetering van de woning in de toekomst. En gezien de bijzondere omstandigheden van de huurder, adviseert de commissie Mitros om zich maximaal in te spannen voor de huurder door

- een eenmalige aanbieding te doen van een andere woning, als de huurder nog kan verhuizen voordat de renovatie begint
- of door zich in te spannen om bij WoningNet de inschrijftijd van de huurder terug te krijgen
- of, als verhuizing niet meer lukt voor de start van de renovatie, de gevolgen van de renovatie zoveel mogelijk te beperken, door bijvoorbeeld de huurder langer in een logeerwoning te laten verblijven. Die moet dan wel zeer grondig zijn schoongemaakt door Mitros. En door hulp van Mitros bij inpakken, uitpakken en verhuizen.

Klacht M19-69: schending privacy en vergoeding voor ernstige overlast

Een huurder en veel omwonenden ervaren ernstige overlast van een buurman in de straat. Mitros is bezig met een ontruimingsprocedure. De huurder heeft, net als veel burens, een getuigenverklaring afgegeven voor het ontruimingsdossier. Hij vraagt Mitros om zijn persoonsgegevens uit het dossier te halen. Dit is niet gebeurd. Hierdoor heeft de overlast veroorzakende buurman deze gegevens kunnen zien. Hij richt zijn agressie vervolgens geheel op de huurder.

Gevlucht uit huis

De huurder is zo ernstig bedreigd dat hij 5 maanden niet meer in zijn woning durfde te wonen. Hij heeft Mitros gevraagd om tijdelijk onderdak ergens anders. Mitros heeft dit verzoek afgewezen. Zij gaf aan dat zij de situatie regelmatig had beoordeeld met politie, hulpverlening en de gemeente. Op basis daarvan besloot zij dat de huurder gewoon in zijn eigen woning kon blijven wonen. Andere omwonenden deden dit ook. De huurder heeft vervolgens toch bij vrienden en familie gelogeerd tot de buurman is ontruimd. Dit heeft 5 maanden geduurd. Mitros vond het een persoonlijke keuze van de huurder om ergens anders te gaan wonen. Zij wilde hiervoor dus geen vergoeding geven.

Verkeerd ingeschat?

De huurder verwijt Mitros dat zij zonder toestemming persoonsgegevens heeft gebruikt in een gerechtelijke procedure. En dat Mitros hem in de kou liet staan toen hij om hulp vroeg. Volgens hem heeft Mitros de situatie verkeerd ingeschat. Hij heeft zelf een verklaring van de politie waaruit duidelijk blijkt dat de situatie voor hem niet veilig is. Hij wil 5 maanden huur terug van Mitros.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

De commissie moet beoordelen de huurder recht heeft op een vergoeding. Dit zou zo kunnen zijn als er sprake was van een gebrek. Of als de situatie voor de huurder is geëscaleerd doordat Mitros zijn persoonsgegevens in de kort gedingprocedure heeft gebruikt.

Overlast een gebrek?

Was de overlast een gebrek waarvoor de huurder recht heeft op een vergoeding? Mitros heeft zich hard ingespannen om de overlast te beëindigen. Dit heeft geleid tot ontruiming van de overlastveroorzaker. Hierin heeft Mitros dus adequaat gehandeld.

Toch vindt de commissie dat er wel sprake is van een gebrek. Toen de buurman eenmaal wist van de belastende verklaring van de huurder, richtte hij al zijn agressie en bedreigingen op de huurder. Mitros had in de dagvaarding om ontruiming binnen 7 dagen gevraagd. Bij de zitting is een ontruimingstermijn van 3 maanden voorgesteld door de hulpverleners. Zo zou men tijd hebben om ander onderdak voor de buurman te vinden. Mitros is hiermee akkoord gegaan en de rechter heeft dit toegekend. De commissie begrijpt dat Mitros hiermee het belang van de buurman voor ogen had. Maar ze wist ook dat het huurgenot van de huurder hierdoor werd geschaad. Hiermee heeft Mitros de huurder niet het genot kunnen bieden wat hij mocht verwachten. Dit is een gebrek dat ook Mitros kan worden verweten.

Schending privacy

Mitros heeft zonder toestemming van de huurder zijn persoonsgegevens gebruikt in het kort geding. Dit is in strijd met de AVG en de destijds geldende Wet Bescherming Persoonsgegevens. Mitros had nog tijd om de persoonsgegevens uit het dossier te halen, voordat het naar de rechtbank werd gestuurd. Er was in dit specifieke geval – vanwege de ernst van de bedreigingen en de angst van de huurder – ook geen sprake van een gerechtvaardigd belang dat zou gelden boven het recht op privacy van de huurster.

De commissie vindt de klacht gegrond. Zowel vanwege het aanwezige gebrek als op grond van de schending van de privacy van de huurder. Uit het dossier blijkt voor de commissie dat het gaat om een periode van 4 maanden. Dit is een maand korter dan de huurder aangeeft. Maar de huurder is pas 1 maand nadat de buurman uit zijn woning is vertrokken, teruggekeerd naar zijn huis. De Klachtencommissie adviseert Mitros om een schadevergoeding aan de huurder te betalen van € 2.500.

Portaal

Klacht P19-24: gemelde gebreken kort na oplevering woning

In oktober 2017 trekt een huurder in zijn nieuwe woning. Hij meldt binnen 1 maand een paar gebreken bij Portaal. Portaal herstelt de meeste gebreken, maar er blijven nog 3 klachten over. Een piepend geluid van de mechanische ventilatie, een lekkage en tegels in de badkamer die volgens de huurder vervangen moeten worden. Hij vindt dat Portaal hier onvoldoende aan doet.

Tijdens de hoorzitting bespreekt de Klachtencommissie de 3 overgebleven punten.

Geluid mechanische ventilatie

De huurder vertelt tijdens de hoorzitting dat het geluid van de mechanische ventilatie na diverse werkzaamheden sterk is verminderd. Hij vindt het nu acceptabel. De commissie vindt wel dat Portaal sneller had moeten reageren op de melding van de geluidsoverlast. Toen bleek dat de eerste werkzaamheden niet hadden geholpen, meldde de huurder dit in juli 2018. Portaal heeft hierop pas actie ondernomen in november. Ze heeft dus 3 maanden onnodig gewacht met nader onderzoek en acties. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Lekkage

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

De lekkage is inmiddels ook verholpen. Volgens de huurder heeft het veel te lang geduurd. De lekkage is volgens hem pas verholpen in augustus 2018. Volgens Portaal was er in november 2017 echter geen sprake van een actieve lekkage. Het ging toen om een oude vochtvlek. In de zomer van 2018 was er volgens Portaal wel sprake van een lekkage. Die heeft ze in augustus 2018 verholpen. Volgens de huurder was het nog steeds dezelfde oude lekkage.

Voor de Klachtencommissie is nu niet meer vast te stellen wie gelijk heeft, nu het gebrek is hersteld. Wel vindt de commissie dat Portaal de klacht over de eerste lekkage niet serieus heeft genomen. Dit blijkt althans nergens uit. Portaal zegt alleen maar dat het gebrek in augustus 2018 is verholpen. Ze legt niet uit wat zij sinds november 2017 heeft gedaan om de klacht te onderzoeken. En ook niet hoe zij hierover met de huurder heeft gecommuniceerd. In de communicatie is Portaal dan ook tekortgeschoten. Dit onderdeel van de klacht vindt de commissie gegrond.

Tegels badkamer

Portaal wil de tegels in de badkamer niet vervangen. Volgens haar zijn deze nog goed. De huurder zegt dat Portaal hem heeft toegezegd alle gebreken te verhelpen die hij binnen 1 maand na de oplevering zou melden. Portaal legt uit dat zij altijd eerst beoordeelt of er echt sprake is van een gebrek. De commissie vindt dit terecht. Volgens Portaal vormen de tegels geen gebrek. Ze zijn gedateerd en er zijn enkele beschadigingen te zien. Maar ze functioneren nog. Bovendien gaat Portaal binnen enkele jaren de woning renoveren. Daarbij vervangt zij ook de badkamer.

De huurder laat foto's zien van de tegels. De Klachtencommissie ziet op de foto's geen reden om de tegels te vervangen. Dit onderdeel van de klacht vindt de commissie ongegrond.

M19-26: tegelwanden, vocht- en schimmelklachten en wegwerken leidingen

Een huurder heeft een meningsverschil met Portaal over een aantal gebreken in zijn woning. Het gaat om schimmel in huis door slechte ventilatie, het tegelwerk in de keuken en het toilet, leidingen in de keuken die niet netjes in de muur zijn weggewerkt.

Portaal laat een onafhankelijk, deskundig bureau, AB Klimaatbeheersing, de vocht- en schimmelproblemen in de woning onderzoeken. Portaal zegt dat ze de badkamer wil renoveren, gezien de leeftijd en de staat van het tegelwerk. Aan het tegelwerk en de leidingen in de keuken en het tegelwerk in de wc wil Portaal niets doen. Portaal vraagt zich af of de huurder de tegels niet zelf heeft beschadigd.

AB Klimaatbeheersing adviseert de huurder beter te ventileren en meer te stoken. Portaal zegt dat er geen sprake is van een technisch probleem in de woning. Ze zegt toe om eenmalig de schimmel in de woning professioneel te laten weghalen.

Na de mondelinge behandeling van de klacht gaat een afvaardiging van de Klachtencommissie bij de huurder thuis kijken.

Tegels keuken

De Klachtencommissie ziet bij de huurder thuis dat de tegels in de keuken tot ongeveer 1 meter hoog gezet zijn op een oude betonemaille laag met structuur. Ze zitten vrijwel allemaal los of zijn er al afgevallen. Ze hechten niet goed aan het betonemaille. De commissie ziet geen aanleiding om te denken dat dit de schuld van de huurder is. Er zitten zoveel tegels los dat het niet voldoet om alleen enkele tegels terug te plaatsen. De Klachtencommissie vindt dit deel van de klacht gegrond en adviseert Portaal om de keuken opnieuw te betegelen.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Tegels toilet

In de wc zijn de muren tot halverwege betegeld. De huurder wil tegels tot aan het plafond. Portaal is hiertoe niet verplicht. Betegeling tot halverwege de muur is geen gebrek. Dit deel van de klacht is ongegrond.

Wegwerken leidingen in keuken

Er lopen veel leidingen en buizen in de keuken. Dit is op zich geen gebrek. Portaal hoeft hier dus niets aan te doen. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond. Maar de commissie begrijpt de wens van de huurder om de leidingen in de keuken te laten wegwerken wel. Ze stelt Portaal voor om te kijken of het mogelijk is om een aantal buizen/leidingen weg te werken als ze de keuken toch opnieuw moet betegelen. Dit is aan Portaal ter beoordeling.

Vocht en schimmel

De Klachtencommissie vindt de conclusies van het rapport van AB Klimaatbeheersing onduidelijk. Uit de metingen blijkt dat de huurder wel voldoende stookt. Anders dan Portaal zegt. Ook blijkt dat de luchtvochtigheid in huis continu te hoog is. In het rapport staat dat er geen mechanische ventilatie in de keuken aanwezig is. De commissie heeft gezien dat dit wel zo is. Verder heeft de commissie duidelijke vochtplekken (gele kringen) gezien op het plafond in de gang vlakbij de douche. Dit zou kunnen duiden op een (oude) lekkage. Op die plek zit ook schimmel in de gang. Hierover staat niets in het onderzoeksrapport. Er is geen sprake van overbewoning. Het is een driekamerwoning waarin 3 mensen wonen. Kortom, de onderzoeksresultaten en de metingen in het rapport ondersteunen de mening van Portaal - dat het vocht en de schimmel aan bewonersgedrag te wijten zijn - onvoldoende.

De Klachtencommissie wil graag dat er verder onderzoek plaatsvindt. Er moet een totaalbeeld komen van alle factoren die een rol spelen. De commissie houdt dit onderdeel van de klacht nog 3 maanden aan. De huurder moet intussen wel de adviezen over ventileren nakomen.

M19-26: vochtproblematiek

Dit is het vervolg van de klacht die hiervoor beschreven staat. Inmiddels heeft Portaal door een ander deskundig bureau (Nieman) de vochtproblematiek in het huis laten onderzoeken.

Onvoldoende ventilatiemogelijkheden

Het bureau komt tot de conclusie dat onvoldoende ventilatie de belangrijkste oorzaak van het vochtige binnenklimaat is. Dit komt deels doordat er onvoldoende ventilatiemogelijkheden in de woning zijn. En vermoedelijk ook deels door bewonersgedrag. Verder speelt de woninginrichting een rol. Zo hangen gordijnen bijvoorbeeld te dicht voor het ventilatierooster.

Nieman adviseert verbetering van het ventilatiesysteem in de woning (vaststellen gewenste afzuigcapaciteit, aanpassen en inregelen mechanische ventilatie en een permanente afzuigunit in de badkamer). Verder adviseert ze de overstroombmogelijkheden (door middel van roosters in deuren) aan te passen, interne luchtlekken te inventariseren en af te dichten, te onderzoeken of de lekkage in de gang bij de badkamer nog actief is en een afzuigkap met directe afvoer naar buiten in de keuken te plaatsen. Ook moet de huurder zelf zijn rolgordijnen anders ophangen zodat ze niet pal voor de ventilatieroosters hangen. Nieman vindt dat Portaal de klimaatcondities moet monitoren in het winterseizoen om te zien of de aanbevolen maatregelen hebben geholpen.

Portaal voert een deel van de werkzaamheden uit. Over sommige aanbevelingen worden Portaal en de huurder het niet eens. En een aantal aanbevelingen moet de huurder zelf uitvoeren. Het monitoren van de klimaatcondities in de winter vindt Portaal niet nodig. Zij gat

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

ervan uit dat de maatregelen de problemen zullen verhelpen. Partijen vragen een advies van de Klachtencommissie.

Nieuw keukenblok tegen bijbetaling

De commissie stelt vast dat de vochtproblemen niet alleen aan huurdersgedrag te wijten zijn. Een deskundig bureau heeft geadviseerd om de ventilatiemogelijkheden in de woning te verbeteren. Een deel van de daarvoor noodzakelijke werkzaamheden is door Portaal al uitgevoerd. Een deel wil Portaal tegelijk doen met het vervangen van het tegelwerk in de keuken (zie vorige advies). De huurder heeft dit proces vertraagd. Hij wil nu ook graag een nieuw keukenblok. Het keukenblok is pas 7 jaar oud en nog niet afgeschreven. Portaal is bereid een nieuwe keuken te plaatsen als de huurder een eigen bijdrage van € 200,- betaalt. De huurder weigert dit. De Klachtencommissie vindt dit een coulant aanbod van Portaal. Ze raadt de huurder aan dit te accepteren. In ieder geval moet de huurder Portaal in de gelegenheid stellen om – ook in de keuken – de werkzaamheden uit te voeren die Nieman heeft aanbevolen.

Monitoren klimaatcondities

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Er is sprake van een te hoge en ongezonde luchtvochtigheid. Dit is niet alleen aan huurdersgedrag te wijten, anders dan Portaal beweert. Het lag ook aan gebreken aan de woning. De commissie adviseert Portaal om de maatregelen uit het rapport van Nieman uit te voeren. Ook adviseert ze Portaal om de situatie wel te monitoren. Het vochtprobleem speelt al lange tijd en het is beter te monitoren of de maatregelen helpen dan af te wachten of er weer schimmel ontstaat.

P19-27: lekkages riool

Een huurder heeft herhaaldelijk lekkage van het riool gehad in zijn berging. Hij vindt dat Portaal de lekkages niet goed heeft opgepakt. Hij dient een klacht in omdat hij zich niet serieus genomen voelt. Ook wil hij een huurverlaging omdat hij zijn berging niet heeft kunnen gebruiken. Dit punt heeft hij aan de Huurcommissie voorgelegd.

Portaal erkent dat er regelmatig lekkages zijn geweest. Maar zij vindt dat ze wel iedere keer goed heeft gereageerd op de meldingen van de huurder. Ze toont met diverse documenten aan hoe zij heeft gecommuniceerd en wat zij allemaal heeft gedaan om de problemen te onderzoeken en te herstellen. Volgens Portaal is de lekkage nu echt verholpen. De huurder heeft hier geen vertrouwen in. Volgens hem is een deel van de benodigde werkzaamheden nog niet uitgevoerd. Er zou een gietijzeren grondleiding van het riool bij de berging zitten die zwaar verkalkt is en waarschijnlijk vlak buiten de gevel is afgebroken. Volgens Portaal is deze vervangen. Volgens de huurder niet.

Alleen oordeel over bejegening

Tijdens de hoorzitting op 29 mei 2019 legt de Klachtencommissie uit dat zij niet oordeelt over het gedeelte van de klacht dat bij de Huurcommissie is ingediend. Zij oordeelt alleen over de bejegening door Portaal. De commissie wil echter eerst zeker weten of de gietijzeren leiding wel of niet is vervangen. Hiervoor houdt de commissie de klacht aan.

Moeizame communicatie

De maanden hierna probeert Portaal een afspraak te maken met de huurder om de gietijzeren leiding te inspecteren. In eerste instantie wil de huurder Portaal niet bij hem thuis toelaten. Hij heeft geen vertrouwen meer in Portaal. Portaal moet dit maar van buitenaf bekijken. Na aandringen door de Klachtencommissie geeft de huurder aan toch bereid te zijn Portaal binnen te laten. Hij wil echter niet gebeld worden. Hij is alleen bereid via de mail een afspraak te maken. Portaal doet verschillende voorstellen, maar de huurder wijst deze steeds van de hand. Door deze moeizame communicatie tussen Portaal en de huurder duurt

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

het uiteindelijk tot begin november voordat Portaal laat weten dat ze de inspectie heeft kunnen uitvoeren en dat de werkzaamheden aan de gietijzeren afvoer zijn uitgevoerd.

Geen coöperatieve houding

De Klachtencommissie moet nu een advies uitbrengen over de bejegening. Uit de stukken die de commissie voor de hoorzitting heeft ontvangen blijkt niets van slechte communicatie door Portaal. Uit alle mailwisselingen na de hoorzitting blijkt wel heel duidelijk dat de communicatie heel moeizaam verloopt. De Klachtencommissie vindt dit niet (overwegend) te wijten aan Portaal. De huurder heeft zich niet coöperatief opgesteld. Als hij klaagt over slechte communicatie door Portaal moet hij zelf ook beter meewerken. De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht P19-39

Een huurder heeft al sinds 2003 last van schimmel in zijn in pandige badkamer. In 2018 heeft Portaal de badkamer helemaal gerenoveerd. Binnen 3 maanden komt de schimmel weer terug. Portaal zegt dat zij hier niets aan kan doen. En dat de huurder niet goed ventileert. De huurder dient een klacht in. Hij is boos dat hij de schuld krijgt van de schimmel.

Uit foto's blijkt dat het om ernstige schimmelvorming gaat. Dit is niet goed te verklaren na de renovatie. De huurder denkt dat er misschien een lekkage is vanuit de bovenwoning. Portaal betwijfelt dit. Dat zou zij hebben opgemerkt tijdens de renovatie.

Onafhankelijk onderzoek

Partijen spreken tijdens de hoorzitting af dat Portaal een onafhankelijk onderzoek laat uitvoeren naar de oorzaak van de schimmelvorming. De Klachtencommissie houdt de klacht aan.

Uit het onderzoek blijkt niet dat er sprake is van een lekkage. Bureau Nieman, dat het onderzoek heeft uitgevoerd, denkt dat de schimmels onvoldoende zijn verwijderd tijdens de renovatie. Nieman adviseert de hele plafondafwerking te verwijderen en te vernieuwen. Verder werkt de mechanische ventilatie niet in alle standen goed. Dit moet worden aangepast. In de slaapkamer heeft de huurder de ventilatieroosters afgeplakt. Dit is echter volgens Nieman niet de hoofdoorzaak van de schimmel in de badkamer. Wel adviseert Nieman om bij een (toekomstige) renovatie andere ventilatieroosters te plaatsen, die huurders minder snel zullen afsluiten omdat ze geen tocht veroorzaken.

Portaal past de mechanische ventilatie aan conform advies van Nieman. Ook behandelt en verwijdert ze de schimmel. Daarna saust ze het plafond opnieuw.

De huurder is niet tevreden. Hij vindt dat zijn klacht niet goed is afgehandeld. Verder verwacht hij nog een onderzoek bij de bovenburen, ook al is er volgens Nieman geen sprake van een lekkage. En hij wil dat Portaal de ventilatieroosters vervangt.

Niet serieus genomen

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Portaal schrijft dat ze de adviezen van Nieman heeft opgevolgd. Maar het lijkt er niet op dat ze de hele plafondafwerking heeft vernieuwd. Ze schrijft alleen maar dat ze schimmel heeft verwijderd en het plafond heeft gesausd. Portaal neemt hiermee het risico dat de schimmel weer terugkomt. Ook heeft het oplossen van het schimmelprobleem veel te lang geduurd. Bij de renovatie zijn werkzaamheden niet goed uitgevoerd, zoals blijkt uit het rapport van Nieman. Dit was er een van de oorzaken van dat de schimmel na 3 maanden al weer terugkwam. Toen de huurder dit meldde, heeft Portaal niet serieus naar de oorzaak gezocht. Zij legde de schuld bij de huurder. De Klachtencommissie adviseert Portaal om de huurder een bedrag van € 475,- ter compensatie te betalen. Dit is 5% van de kale huurprijs over de periode vanaf de melding van de huurder dat de schimmel terug was gekomen na de renovatie.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

De commissie merkt nog op dat er geen verder onderzoek nodig is bij de bovenburen. En dat Portaal de roosters nu niet hoeft te vervangen. De huidige roosters zorgen weliswaar waarschijnlijk voor tocht, maar ze vormen geen gebrek.

Klacht P19-47: overlast door kwetsbare huurder

Een huurder dient een klacht in omdat hij vindt dat Portaal niet voldoende doet aan de overlast die hij van zijn buurman ervaart. Het gaat om veelvuldig hard schreeuwen, harde televisie (ook 's nachts), een veelvuldig blaffende hond, (wiet)lucht, veel laat luidruchtig bezoek en kammen van de hond in het portiek, waardoor er plukken hondenhaar in het portiek blijven liggen.

Portaal heeft een bemiddelingsgesprek en geluidsmetingen voorgesteld. De geluidsmeting levert door technische problemen onvoldoende op om maatregelen te nemen tegen de buurman. De buurman heeft begeleiding. Portaal heeft een gesprek gevoerd met de buurman en de begeleiders. Volgens de begeleiding doet de buurman zijn best om de overlast te voorkomen. Zijn gezondheid is erg slecht. Hij moet eigenlijk verhuizen. Er is daarom een medische urgentie aangevraagd voor hem.

Sleutelkastje en koptelefoon

Na het bemiddelingsgesprek koppelt Portaal hierover terug. Er zijn verschillende maatregelen besproken om de overlast te verminderen. Bijvoorbeeld het ophangen van een sleutelkastje voor de hulpverleners. Zo hoeven zij niet iedere keer aan te bellen. Het vele aanbellen bij de buurman zorgt er namelijk voor dat de hond steeds gaat blaffen en de buurman vervolgens tegen zijn hond gaat schreeuwen. Ook zou de buurman 's avonds laat en 's nachts een koptelefoon op kunnen zetten als hij tv kijkt. Portaal zou hem kunnen verbieden zijn hond in het portiek te kammen.

Geluidsmeting

Er is ook een nieuwe geluidsmeting gehouden. Hieruit blijkt dat het geluid af en toe binnen de normen blijft, maar ook vaak behoorlijk en soms zelfs ontoelaatbaar de normen overschrijdt. Het is volgens Portaal onvoldoende voor een ontruimingsprocedure, kijkend naar hoe vaak de overlast per dag voorkomt. Portaal zegt wel haar best te blijven doen om de situatie bewoonbaar te houden voor iedereen.

Ontruimingsprocedure onhaalbaar

De Klachtencommissie moet oordelen of Portaal zich voldoende heeft ingespannen om de overlast aan te pakken. Het is duidelijk dat er sprake is van overlast, soms zelfs ernstig. Partijen zijn het erover eens dat het geluid van de televisie van de buurman altijd hoorbaar is, ook al blijkt dit niet uit de metingen. En dat de hond vaak blaft en de buurman vaak hard schreeuwt. De commissie is het met Portaal eens dat een ontruimingsprocedure met dit dossier niet haalbaar is. Er is onvoldoende bewijs hiervoor. Bovendien is de buurman kwetsbaar en zijn de hulpverleners bezig met het zoeken van andere woonruimte voor de buurman.

Gedragsaanwijzing

Wel vindt de commissie dat er andere juridische maatregelen mogelijk zijn. Bijvoorbeeld het opleggen van een gedragsaanwijzing. Daarvoor biedt het dossier voldoende grond. Er zijn diverse concrete maatregelen genoemd waar niets mee is gedaan (zoals het sleutelkastje, een koptelefoon, verbod om de hond in het portiek te kammen). Portaal heeft weliswaar veel gedaan, maar geen concrete maatregelen genomen om de voortdurende overlast voor de huurder te beperken. Het is begrijpelijk dat Portaal rekening houdt met de kwetsbare buurman. Maar zij moet ook rekening houden met het belang van de huurder. De commissie vindt dat Portaal dit onvoldoende heeft gedaan. De klacht is gegrond. De commissie adviseert Portaal om de buurman duidelijke en controleerbare gedragsaanwijzingen te geven.

P19-58: toezegging mechanisch ventilatiesysteem ingetrokken

Een huurder heeft vochtproblemen in zijn huis. Volgens hem heeft Portaal begin 2019 toegezegd om een compleet nieuw mechanisch ventilatiesysteem in zijn huis aan te leggen. Een medewerker van Portaal is hiervoor langs geweest. Maar omdat er sneeuw op het dak lag en de medewerker alleen was gekomen, kon hij om veiligheidsredenen de werkzaamheden niet uitvoeren. Hij beloofde een nieuwe afspraak laten inplannen. De huurder hoort vervolgens niets meer. Na een tijd belt hij Portaal om hiernaar te vragen. Hij krijgt te horen dat Portaal haar aanbod heeft ingetrokken. De huurder wil dat Portaal de toezegging nakomt, maar Portaal blijft bij haar standpunt. De huurder dient hierover een klacht in.

Misverstand over toezegging

Portaal erkent dat ze een toezegging heeft gedaan aan de huurder. De medewerker die de toezegging deed ging ervan uit dat het om een standaard unit ging. Niet om een compleet mechanisch ventilatiesysteem. Hiervoor zijn constructief ingrijpende bouwkundige werkzaamheden nodig. Portaal heeft dit een jaar eerder bij andere woningen in het complex wel gedaan. Huurders kregen toen de keuze om hieraan mee te doen. De huurder zegt hierover nooit bericht te hebben gehad. Anders had hij dit graag gewild. De toezegging die Portaal heeft gedaan is nooit schriftelijk vastgelegd.

Nieuwe energetische maatregelen

Portaal legt tijdens de hoorzitting uit dat ze over een paar jaar energetische maatregelen wil treffen in de woningen in het complex waar de huurder woont. De eerder bij andere woningen geplaatste installaties op het dak zitten die nieuwe maatregelen in de weg. Bovendien blijken deze installaties gevoelig te zijn voor lekkages via het dak. Portaal biedt aan om een mechanische afzuigventilator te plaatsen op het aanwezige ventilatiekanaal in de douche.

Huisbezoek

De Klachtencommissie besluit de huurder thuis te bezoeken om de situatie zelf te beoordelen. In de keuken constateert de commissie geen vochtproblemen en voldoende ventilatiemogelijkheden. In de badkamer ziet zij beginnende schimmelvorming. Er zit wel een raam dat open kan en een ventilatiekanaal naar buiten toe. In het toilet constateert de commissie ook geen vochtproblemen. De commissie vindt de woning er verzorgd uitzien. De relatieve vochtigheid was tijdens het bezoek tussen 40 en 45%. Het enige probleem lijkt de schimmel in de douche.

Mechanische afzuigventilator

De commissie vindt de klacht ongegrond. De Klachtencommissie kan niet vaststellen wat Portaal precies heeft toegezegd begin 2019. Hierover verschillen partijen van mening, maar niets is vastgelegd. De reden waarom Portaal geen compleet nieuw mechanisch ventilatiesysteem wil aanleggen, zoals wel bij veel burens is gebeurd, vindt de commissie redelijk en begrijpelijk. Het vochtprobleem in de badkamer moet Portaal wel aanpakken. Portaal heeft al aangeboden hiervoor een afzuigventilator te plaatsen en de schimmel eenmalig professioneel te laten verwijderen. De commissie vindt dit voorlopig een voldoende oplossing. Zij gaat ervan uit dat Portaal dit alsnog zal doen.

P19-64: trage aanleg glasvezelaansluiting

Een huurder wil een glasvezelaansluiting in zijn woning. Om de glasvezelkabel te kunnen doortrekken naar de woning van de huurder is de medewerking nodig van de benedenburen. De oude klachtencommissie van Portaal heeft hierover in mei 2019 een advies uitgebracht. Zij vond dat Portaal maatregelen moest nemen om de benedenburen te verplichten mee te werken. Portaal heeft dat advies overgenomen. Maar in augustus zijn de werkzaamheden nog steeds niet uitgevoerd. De huurder dient een klacht in bij de KWRU.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Alsnog meteen actie

Hierna onderneemt Portaal meteen actie. Zij overlegt met KPN, de aanbieder van de glasvezel, en Volker Wessel, die de werkzaamheden moet uitvoeren in opdracht van KPN. Dit leidt tot de afspraak om op 4 november 2019 de aansluiting eindelijk aan te leggen. Desondanks trekt de huurder zijn klacht niet in. Hij vindt dat het veel te lang heeft geduurd. In totaal wacht hij nu al 2 jaar op de aansluiting. Hij wil hiervoor een compensatie.

Geen probleemeigenaar

Tijdens de hoorzitting legt Portaal uit dat het doortrekken van de glasvezelaansluiting lastiger bleek dan gedacht. Er was niet alleen medewerking nodig van de benedenburen, maar ook van huurders op de 1^e verdieping. Ook was het erg moeilijk om afspraken te maken met KPN. Portaal gaf toe dat het te lang had geduurd. Zij erkende dat dit deels haar schuld was. Zij had eerder een 'probleemeigenaar' moeten aanwijzen.

Te weinig coördinatie

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Uit de stukken die de commissie heeft ontvangen blijkt dat Portaal haar best heeft gedaan om medewerking te krijgen van de burens. Maar toen bleek dat ook andere burens moesten meewerken en dat KPN niet van harte meewerkte. Hierdoor was het lastig een afspraak te maken. Maar Portaal heeft te weinig gezorgd voor coördinatie. Dat erkent ze ook. Als Portaal er meer bovenop had gezeten en de zaak beter had gecoördineerd, waren de werkzaamheden waarschijnlijk sneller uitgevoerd.

Geen compensatie

De commissie ziet geen reden om compensatie aan de huurder aan te bieden. Het aanleggen van een internetverbinding is geen primaire verplichting van een corporatie. Portaal kon de werkzaamheden niet zelf uitvoeren. En was afhankelijk van de medewerking van de aanbieder. Ze was wel verplicht om te zorgen dat de burens meewerkten. Het is niet gebleken dat ze dit niet heeft gedaan.

SSW

Klacht S19-23: foute aanvangshuurprijs en onbevredigende uitleg

Een huurder denkt dat SSW de huurprijs van zijn woning bij aanvang van de huur in 2013 verkeerd heeft vastgesteld. Hij baseert dit onder andere op de veel lagere huurprijzen van vergelijkbare woningen in het complex. Hij wil dat SSW de huurprijs van zijn woning naar beneden bijstelt. Hij dient een klacht in over de weigering van SSW om hieraan gehoor te geven. En over de manier waarop SSW is omgegaan met zijn vragen over de aanvangshuur. Hij vindt dat hij hierover in de afgelopen jaren nooit een duidelijke uitleg heeft gekregen.

Wel of geen grove fout

Bij de hoorzitting maken partijen afspraken. Kan de huurder aantonen dat SSW een grove fout heeft gemaakt bij het vaststellen van de huurprijs? Dan is SSW bereid om te kijken of ze het gevolg van die fout voor de toekomst enigszins kan herstellen.

Bevoegdheden KWRU

De huurder en SSW komen er samen toch niet uit en vragen de Klachtencommissie om een advies. De commissie heeft de huurder laten weten dat zij niet bevoegd is tot vaststelling van de aanvangshuurprijs of tot verlaging van de huurprijs. Als de huurprijs hoger ligt dan de voor de woning geldende maximale huurprijs, kan een huurder via de Huurcommissie of kantonrechter de huurprijs laten verlagen.

Een woningcorporatie moet bij het overeenkomen van de huurprijs natuurlijk rekening houden met haar eigen huurbeleid. De commissie kan wel toetsen of SSW conform haar eigen

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

beleid heeft gehandeld. En ze kan adviseren over gemaakte afspraken, zoals de afspraak die bij de hoorzitting is gemaakt.

Verschil in puntentelling

Beide partijen komen bij het berekenen van de aanvangshuurprijs uit op een ander puntenaantal voor de woning. De huurder heeft er terecht op gewezen dat SSW 5 aftrekpunten had moeten berekenen voor het ontbreken van een privé buitenruimte. Hij kwam uit op een puntenaantal van 160. SSW op 165. Het beleid van SSW is om bij mutatie de huur aan te passen tot 76-80% van de maximaal redelijke huur. Zowel met 160 als met 165 punten blijft de huur binnen deze grenzen. Bij 165 punten was de maximaal redelijke huurprijs € 814,65. Bij 160 punten zou dit € 788,84 zijn geweest. De aanvangshuur was € 623,70. Dit was respectievelijk 76,6% en 79% van de maximaal redelijke huur. SSW heeft dus gehandeld volgens haar beleid en geen zodanig grove fout gemaakt dat zij de huurprijs voor de toekomst zou moeten verlagen.

Bejegening

De Klachtencommissie vindt dat SSW de vragen van de huurder steeds zo goed mogelijk heeft proberen te beantwoorden. Ze heeft in al haar brieven steeds uitleg gegeven, ook over de reden dat huurprijzen van vergelijkbare woningen kunnen verschillen. En er begrip voor getoond dat dit voor de huurder onredelijk kon voelen. Zij kon een gevraagd historisch overzicht van de puntentelling van de woning niet leveren. Maar dit betekent niet dat zij de huurder niet serieus heeft genomen.

De commissie vindt beide onderdelen van de klacht ongegrond.

Hoofdstuk 6 Samenvatting van de bemiddelingen

Hieronder volgt een korte weergave van de klachten waarbij de Klachtencommissie in 2019 heeft bemiddeld.

GroenWest

Klacht GW18-48: slecht te regelen temperatuur in huis

Een huurder klaagt erover dat de temperatuur in zijn huis óf te koud óf te warm is. De verwarming werkt niet goed volgens hem. Hij heeft een vide. Hierdoor loopt alle warmte van de woonkamer weg naar boven. Vanwege gezondheidsklachten heeft hij extra last van de slecht te regelen temperatuur.

GroenWest heeft een onafhankelijk bureau, Jogo Services, onderzoek laten uitvoeren. Daarna heeft ze een deel van de door Jogo geadviseerde werkzaamheden uitgevoerd. Dit helpt niet genoeg. De huurder komt met GroenWest niet tot een oplossing. Daarom dient hij een klacht in bij de Klachtencommissie.

Dichtmaken vide

Bij de hoorzitting spreken partijen af dat GroenWest bij de huurder thuis komt kijken welke adviezen van Jogo eventueel nog uitgevoerd moeten worden. En of er nog andere maatregelen mogelijk zijn. Zoals het aanleggen van een vloer om de vide dicht te maken. Hier zou wel een huurverhoging tegenover staan. Ook laat GroenWest onderzoeken of de 35 jaar oude blokverwarming in het complex nog voldoende werkt. De commissie houdt de klacht aan.

GroenWest laat 2 maanden later weten dat de werkzaamheden die Jogo had geadviseerd allemaal zijn uitgevoerd. Wel moet GroenWest de mechanische ventilatie en de blokverwarming nog laten controleren. Het aanleggen van een verdiepingsvloer om de vide daarmee dicht te maken, vindt GroenWest toch geen optie. Dit zou slecht zijn voor de ventilatie in huis en de vochthuishouding niet ten goede komen. Ook zijn de kosten veel te hoog.

Andere woning

Na 2 maanden vraagt de Klachtencommissie bij de huurder en bij GroenWest naar de stand van zaken. De huurder reageert niet. GroenWest laat weten dat ze met de huurder heeft afgesproken hem via directe bemiddeling een andere woning aan te bieden. De Klachtencommissie vraagt aan de huurder of hiermee zijn klacht is afgehandeld. Ook hierop reageert hij niet meer. De commissie sluit het dossier.

Klacht GW18-76: overlast burens

Een huurder ondervindt overlast van zijn burens. Die hebben achter hun huis een grote uitbouw. Daar komen veel lawaai en sterke etensluchten vandaan. De huurder heeft hierover zelf contact gehad met zijn burens. Dit heeft niet geholpen. GroenWest heeft daarna Buurtbemiddeling ingeschakeld. Er is een gesprek geweest, maar ook dat heeft niet tot een oplossing geleid. De verstandhouding tussen de huurder en zijn burens is inmiddels erg slecht. Zijn vrouw is zelfs bedreigd door de burens. Hiervan heeft hij aangifte gedaan bij de politie. GroenWest stelt opnieuw een bemiddelingsgesprek via Buurtbemiddeling voor. De burens willen hier wel aan meewerken. De huurder niet meer na alles wat er is gebeurd. Hij dient een klacht in bij de Klachtencommissie omdat hij vindt dat GroenWest onvoldoende doet om zijn klacht op te lossen.

Buurtbemiddeling

Tijdens de hoorzitting zegt de huurder dat hij er niet meer met plezier woont. Partijen spreken af dat GroenWest toch nog een keer een bemiddelingsgesprek organiseert via Buurtbemiddeling. De vorige keer zijn de afspraken niet vastgelegd. Deze keer moeten er concrete en con-

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

troleerbare afspraken gemaakt worden. Buurtbemiddeling moet deze ook vastleggen. GroenWest kan er dan op toezien dat de buren de afspraken nakomen. Doen zij dit niet? Dan kan GroenWest een gedragsaanwijzing geven aan de buren. De Klachtencommissie houdt de klacht 2 maanden aan.

Geen reactie meer

GroenWest koppelt een paar weken later de resultaten van het bemiddelingsgesprek terug aan de Klachtencommissie. Twee maanden na de hoorzitting vraagt de Klachtencommissie bij de huurder na hoe het gaat. Als de huurder hier niet meer op reageert, laat de commissie beide partijen weten dat zij het dossier sluit.

Klacht GW18-77: gebreken, slechte communicatie en vaak vrij moeten nemen

Vanaf het moment dat een huurder in zijn nieuwbouwwoning is komen wonen, heeft hij last van gebreken in de woning: diverse opleverpunten, een gebrekkige verwarming en een aantal lekkages. Hij dient een klacht in omdat GroenWest niet alle gebreken heeft verholpen. En ook de gevolgschade van de lekkages heeft GroenWest nog niet hersteld. Daarnaast vindt hij dat hij erg vaak vrij heeft moeten nemen voor alle werkzaamheden. In de afgelopen 2 weken zelfs 5 dagen. Hij is ook ontevreden over de communicatie door GroenWest. Hij moet er steeds zelf achteraan om een terugkoppeling of antwoord op zijn vragen te krijgen.

Vergoeding voor hogere energiekosten

GroenWest erkent dat er serieuze problemen zijn geweest met de verwarming en dat het dak een aantal keer heeft gelekt. Ook zegt ze dat inderdaad nog niet alle opleverpunten zijn opgelost. Ze legt uit dat het om duurzaam gebouwde nieuwbouwwoningen gaat met een speciaal verwarmingssysteem. Dit bleek in het hele complex niet goed te werken. Het heeft GroenWest samen met de installateurs en de leveranciers een aantal maanden gekost om de oorzaak hiervan te vinden en te verhelpen. GroenWest geeft toe dat in het begin de communicatie tijdens dit traject niet goed is verlopen. Ze heeft uiteindelijk alle bewoners in het complex een vergoeding geboden voor de hogere energiekosten en de eventuele hinder. De huurder heeft dit voorstel geaccepteerd.

Resterende werkzaamheden op 1 dag plannen

GroenWest zegt tijdens de hoorzitting dat ze het allemaal erg vervelend vindt voor de huurder. Ze wil de klachten graag alsnog goed afhandelen. De huurder toont aan dat hij inderdaad erg vaak vrij heeft moeten nemen vanwege de lekkages en de werkzaamheden aan de verwarmingsinstallatie. Nu moet hij weer vrij nemen om GroenWest de gevolgschade van de lekkages nog te laten herstellen. En de laatste opleverpunten te laten oplossen. Partijen spreken af dat GroenWest ervoor zorgt dat de werkzaamheden die ze nu nog moet (laten) uitvoeren, allemaal op 1 dag gepland worden. Daarna bekijkt GroenWest samen met de huurder hoe vaak hij de afgelopen 2 maanden vrij heeft moeten nemen. En hoeveel hiervan nou redelijk is. Daarna doet GroenWest een voorstel voor een geste.

De Klachtencommissie houdt de klacht 2 maanden aan. GroenWest komt alle afspraken na. En biedt de huurder een vergoeding aan van € 75,-. De huurder gaat hiermee akkoord. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Klacht GW19-11: wateroverlast door slechte afwatering tuin

Een huurder ondervindt wateroverlast in zijn berging. Volgens GroenWest komt dit door problemen met de afwatering van de tuin. De huurder heeft zijn hele tuin namelijk bestraat. Ook komt er water van een afdak van de buren in de tuin van de huurder terecht. Dit afdak heeft geen goede afwatering. GroenWest adviseert de huurder iets aan zijn eigen tuin te doen. En het probleem van het afdak met zijn buurman te bespreken. De buurman is geen huurder van GroenWest.

Geen gebreken

Een half jaar later dient de huurder opnieuw een klacht in bij GroenWest over wateroverlast in zijn berging. GroenWest gaat opnieuw bij de huurder kijken. Er zijn geen gebreken aan de berging. Ook staat er op dat moment geen water in de berging. De burens hebben inmiddels een dakgoot aangebracht langs hun afdak. Volgens GroenWest kan dit dus niet meer zorgen voor wateroverlast. GroenWest zegt dat ze op dit moment niets voor de huurder kan doen. De huurder zegt dat hij een nieuwe schutting wil neerzetten. Hij wil zeker weten dat hij die niet weer weg moet halen als de wateroverlast toch terugkeert en er werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. GroenWest ziet op dat moment geen belemmering voor de huurder om een schutting te plaatsen.

Geen zekerheid

De huurder laat enige tijd later weten dat hij nog steeds denkt dat de wateroverlast te maken heeft met het afdak van zijn burens. Hij wil zeker weten dat zijn berging niet weer blank komt te staan. Hij durft er ook geen spullen meer neer te zetten. GroenWest herhaalt dat zij niets kan doen voor de huurder. De huurder moet zijn spullen eventueel maar ergens op zetten. De huurder is niet tevreden met dit antwoord en schakelt de Klachtencommissie in.

Slechte afwatering tuin

Tijdens de hoorzitting komen partijen erachter dat het afdak van de burens mogelijk gedeeltelijk over de erfgrans heen hangt. GroenWest denkt niet dat dit de wateroverlast veroorzaakt. Zij blijft erbij dat dit komt doordat de hele tuin betegeld is. Bovendien liggen de tegels hoger dan de vloer van de berging. De Klachtencommissie is het met GroenWest eens. Zeker met het veranderende klimaat is het bekend dat in volledig betegelde tuinen het water niet goed kan weglopen. De commissie raadt de huurder aan om hier iets aan te doen. Hij zou bijvoorbeeld waterblokkers of grindgootjes kunnen plaatsen rondom de schuur en op de erfgrans met de burens.

Partijen spreken af dat de huurder zelf zorgt voor een betere afwatering in zijn tuin. GroenWest biedt aan om hem hierbij te adviseren, als hij dat wil. GroenWest zoekt nog uit of het afdak van de burens over de erfgrans heen hangt.

GroenWest koppelt terug dat dit inderdaad het geval is. Maar omdat dit los staat van de wateroverlast, weet ze nog niet of ze hier iets aan gaat doen. Ze is nog een keer bij de huurder komen kijken. De bestrating in de tuin blijkt helemaal af te lopen naar de berging. GroenWest heeft de huurder een aantal adviezen gegeven waarmee hij de situatie kan verbeteren. Hij is bereid dit zelf te doen en trekt zijn klacht in.

Klacht GW19-22

Een huurder woont in een oude woning. Hij meldt regelmatig onderhoudsproblemen bij GroenWest. GroenWest kondigt aan dat ze grootonderhoud gaat uitvoeren. Hierbij vervangt ze de keuken, het toilet en de badkamer. De huurder vindt dit onvoldoende. Hij is ook boos dat hij hierna nog zelf moet behangen. Hij vindt dat GroenWest dit moet doen. Of dit in ieder geval moet vergoeden. Hij stuurt een offerte hiervoor mee van ruim € 3.600,-. GroenWest laat hem weten dit niet te vergoeden. De huurder moet zijn woning zelf (laten) behangen. GroenWest heeft verder aangekondigd dat ze tijdens de werkzaamheden de aanbouw aan het huis gaat slopen. De huurder wil dit niet. Hij dient een klacht in bij GroenWest.

Onderhoudsklachten oppakken tijdens grootonderhoudsproject

GroenWest gaat met hem in gesprek en doet hem het volgende voorstel. Ze zegt toe een aantal andere onderhoudsklachten op te lossen tijdens het grootonderhoudsproject. Ze is bereid met alle werkzaamheden te wachten tot na de eindexamenperiode van de dochter van de

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

huurder. Ook biedt ze de huurder een logeerwoning en hulp bij in- en uitruimen van zijn woning aan. En een financiële tegemoetkoming van € 1.000,- onder andere voor materiaalkosten voor het behangen van de hele woning.

De huurder accepteert dit aanbod niet. GroenWest en de huurder komen er niet uit. De huurder schakelt de Klachtencommissie in.

Andere woning

Tijdens de hoorzitting zegt de huurder dat hij 2 mogelijke oplossingen ziet voor zijn klacht. GroenWest voert alle werkzaamheden uit die hij nodig vindt, inclusief behangen. En GroenWest herstelt de aanbouw aan zijn huis in plaats van deze te slopen. Of GroenWest zorgt ervoor dat hij een andere woning krijgt. Die laatste optie brengt hij voor het eerst naar voren. GroenWest heeft hierover nog niet met hem kunnen spreken. De Klachtencommissie legt hem wel meteen uit dat het hier zou gaan om een vrijwillige verhuizing. Hiervoor geldt geen verhuiskostenvergoeding. De huurder begrijpt dit. GroenWest is bereid met de huurder de mogelijkheden voor verhuizing te bespreken. Partijen spreken af dat ze deze optie serieus gaan onderzoeken. Worden ze het eens over een verhuizing? Dan legt GroenWest dit vast in een brief. En de huurder geeft GroenWest dan toestemming om de werkzaamheden in het grootonderhoudsproject in zijn huis nog uit te voeren voordat hij verhuist. Als partijen het niet eens worden over een verhuizing, schrijft de Klachtencommissie alsnog een advies. De Klachtencommissie houdt de klacht aan in afwachting van de uitkomst van het gesprek.

Kort hierna laat GroenWest weten dat ze de huurder een andere woning heeft aangeboden. De huurder heeft de woning geaccepteerd. Hiermee is de klacht opgelost.

Klacht GW19-70: oplaadpunt elektrische fietsen

Een huurder en zijn vrouw laden hun elektrische fietsen op in de gemeenschappelijke fietsenberging onder het gebouw waar ze wonen. De meeste appartementen in het gebouw zijn koopappartementen. Er is dus een VvE. De VvE wil niet meer dat de huurder de fietsen in de fietsenstalling oplaadt. Ze mogen volgens het huishoudelijk reglement geen energie gebruiken van de stopcontacten in de gemeenschappelijke berging. De VvE denkt dat dit er de oorzaak van is dat een keer de stroom is uitgevallen en de zekeringen zijn doorgebrand. Het zou brandgevaarlijk zijn. De VvE zegt dat GroenWest dit onderwerp maar moet agenderen tijdens de Algemene Ledenvergadering van de VvE.

Wel oplaadpunten voor scootmobiel en elektrische auto's

De huurder biedt aan om de elektriciteitskosten te vergoeden aan de VvE. Hij zegt dat het voor hem erg lastig is om de fietsen mee naar boven te nemen om ze in zijn woning op te laden. En de accu's zijn niet uit de fietsen te halen om los mee te nemen. Zijn vrouw en hij hebben hun elektrische fietsen nodig vanwege fysieke beperkingen. Hij vindt het niet eerlijk dat andere bewoners wel hun scootmobiel mogen opladen in de centrale hal. Ook er zijn oplaadpunten in de garage voor elektrische auto's. Hij vindt dat GroenWest het bij de VvE voor hem moet openen.

Aanvraag WMO

Tijdens de hoorzitting stelt de Klachtencommissie voor dat de huurder in verband met zijn fysieke klachten een aanvraag doet bij de WMO voor een beveiligd oplaadpunt. Als de WMO dit goedkeurt, zouden ook GroenWest en de VvE akkoord gaan. GroenWest zegt toe dat zij bij de eerstvolgende ALV met de VvE de mogelijkheid bespreekt van oplaadpunten in de fietsenstalling. Ze vraagt dan onder welke voorwaarden dit zou kunnen.

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

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Heuvelrug Wonen

Klacht HW19-80: nest in schoorsteen

Tijdens grootonderhoud heeft Heuvelrug Wonen dakisolatie aangebracht bij een huurder. Hiervoor moest zij de gemetselde schoorsteen op het dak vervangen door een stalen schoorsteenpijp. De huurder gebruikt zijn openhaard regelmatig en laat daarom jaarlijks de schoorsteen vegen door een erkend schoorsteenveger.

Gaas rondom schoorsteenkap

Nadat de nieuwe schoorsteenpijp is aangebracht vindt weer een veegbeurt plaats. De schoorsteenveger ontdekt een zwaluwnest in de schoorsteen. Met de oude schoorsteen gebeurde dit nooit. De huurder meldt dit bij Heuvelrug Wonen. Heuvelrug Wonen plaatst daarom een nieuwe trekkap en monteert gaas rondom de schoorsteenkap. De huurder is bang dat er nu met de nieuwe schoorsteen toch opnieuw vogels in de schoorsteen kunnen nestelen. Heuvelrug Wonen gaat ervan uit dat dit niet meer gebeurt en wil en kan verder niets meer doen. De huurder dient een klacht in bij de Klachtencommissie.

Geen nesten meer

Tijdens de hoorzitting wijst de Klachtencommissie de huurder erop dat er nu niets aan de hand is. Heuvelrug Wonen bevestigt nog een keer dat de schoorsteen goed is en er geen vogels in kunnen nestelen. De afspraak is dat de huurder, voordat hij weer gaat stoken, de schoorsteen voor de zekerheid nog 1 keer laat vegen. Mochten er toch weer vogels in de schoorsteen gaan nestelen? Dan meldt de huurder dit bij Heuvelrug Wonen. De Klachtencommissie sluit hiermee het dossier.

Jutphaas Wonen

Klacht J19-43: overlast bovenburen

Een huurder ondervindt overlast van zijn bovenburen. Het gaat vooral om contactgeluiden op de laminaatvloer door spelende kinderen en een jonge hond. Omdat hij vindt dat Jutphaas Wonen zijn overlastklacht onvoldoende onderzoekt en te weinig doet om de overlast te beëindigen, dient hij een klacht in.

Klacht goed opgepakt

Tijdens de hoorzitting legt Jutphaas Wonen uit wat ze allemaal heeft gedaan: een luisterproef, buurtbemiddeling, gesprekken met de burens en het op 3 plekken beoordelen van de ondervloer bij de bovenburen). De Klachtencommissie vindt dat Jutphaas Wonen heeft gedaan wat van een goed verhuurder mag worden verwacht bij overlast.

Outreach-team

Jutphaas Wonen biedt aan contact te leggen met het outreach-team van de gemeente. Dat team bestaat uit verschillende soorten hulpverleners die kunnen bemiddelen, adviseren en kunnen helpen bij het maken van goede afspraken. De huurder twijfelt, maar besluit uiteindelijk om hier toch aan mee te werken. Hiermee is de klacht afgehandeld.

LEKSTEDewonen

Klacht LW19-65: rioollekkage in bedrijfsruimte en overlast door werkzaamheden

Een huurder huurt een bedrijfsruimte van LEKSTEDewonen. Er zijn een aantal lekkages van het riool geweest. Hierdoor is zijn bedrijfsruimte vervuild geraakt. Ook ondervindt hij regelmatig overlast door werkzaamheden in de woningen die boven zijn bedrijf liggen en in de gemeenschappelijke entree van die woningen. Hij wil meer begrip van LEKSTEDewonen en een vergoeding.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Betere communicatie over werkzaamheden

Bij de mondelinge behandeling van de klacht legt LEKSTEDewonen uit dat zij regelmatig werkzaamheden uitvoert in de woningen. Zodra een appartement vrij komt, vervangt zij daar de badkamer. Dit is een dag breek- en sloopwerk, wat in het hele gebouw te horen is. Dit is inmiddels in de helft van de appartementen gebeurd. Ook heeft LEKSTEDewonen de balkons en de entree opgeknapt. Ook dat gaf geluidsoverlast. De Klachtencommissie geeft aan dat overlast door werkzaamheden niet te voorkomen is. Wel kan de communicatie hierover beter. Het gaat nu alleen nog om werkzaamheden bij mutatie. LEKSTEDewonen informeert bewoners hierover altijd via een informatiebord in de hal. Partijen spreken af dat zij de huurder en ook andere huurders van bedrijfsruimtes hierover voortaan rechtstreeks, 2 weken van tevoren, per mail informeert. Dag en tijd zijn nooit helemaal zeker. Hiervoor is LEKSTEDewonen afhankelijk van de aannemer. De huurder is hiermee tevreden.

Gesprek over tegemoetkoming

Ook de lekkages bespreekt de Klachtencommissie met partijen. LEKSTEDewonen is niet aansprakelijk voor de schade na de lekkages. Ook het rioolreinigingsbedrijf niet. Zij hebben geen fouten gemaakt. LEKSTEDewonen heeft na de lekkages de bedrijfsruimte laten schoonmaken. Toch heeft de huurder nog schade. Zijn verzekering dekt alleen dagwaarde. Dat is voor hem onvoldoende. De Klachtencommissie legt uit dat het algemeen niet voor elke schade een vergoeding wordt betaald. Meestal moet degene die schade lijdt, die zelf betalen. Of zijn verzekering. Dit is alleen anders als er verwijtbaar is gehandeld. Dat is hier niet het geval. LEKSTEDewonen wil heel graag de relatie met de huurder weer herstellen. Daarom wil ze graag met de huurder overleggen over een tegemoetkoming. Ze spreken af om hierover samen in gesprek te gaan. De huurder trekt zijn klacht in.

Hiermee is de klacht afgehandeld.

Klacht LW19-77: overlast bovenburen

Een huurder dient een klacht in omdat hij vindt dat LEKSTEDewonen onvoldoende doet aan de overlast die hij ondervindt van zijn bovenburen. LEKSTEDewonen heeft 2 jaar eerder de keuken bij de bovenburen verplaatst om de overlast op te lossen. De huurder ervaart echter nog steeds overlast. LEKSTEDewonen heeft de overlast onderzocht. Andere burens hebben nergens last van. LEKSTEDewonen vraagt de huurder om een logboekje bij te houden van de overlast. En ze stelt Buurtbemiddeling voor. De huurder wil hieraan niet meewerken.

Geen medewerking huurder

Bij de hoorzitting legt de Klachtencommissie uit dat er 4 stappen zijn bij overlast tussen burens. De 1^e stap is dat de huurder zelf gaat praten met de burens. Leidt dit niet tot verbetering? Dan kan de corporatie bemiddeling inzetten tussen beide burens (stap 2). Dit kan ook via Buurtbemiddeling. Als dat ook niet het gewenste resultaat heeft, moet een corporatie onderzoeken of er voldoende dossier is opgebouwd om juridische stappen te zetten (stap 3). En stap 4 is het nemen van juridische maatregelen tegen degene die de overlast veroorzaakt. Dit kan alleen als stap 1 t/m 3 zijn doorlopen. De huurder zegt nogmaals dat hij niet mee wil werken aan bemiddeling. Ook wenst hij geen logboekje bij te houden. De Klachtencommissie zegt hem dat LEKSTEDewonen dan – zonder zijn medewerking – niets meer kan doen. Zij heeft alle stappen gezet die zij moest zetten. De huurder trekt zijn klacht in.

Mitros

Klacht M18-57: ernstige lekkages en gevolgschade

Een huurder heeft een klacht over de afhandeling van 2 ernstige lekkages in zijn woning. Hij heeft ook nog schade die niet is hersteld door Mitros. En omdat het zo lang duurde voordat

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Mitros de lekkages verhielp, durfde hij op regenachtige dagen nauwelijks het huis uit. Hij moest thuis blijven om schade aan zijn inboedel te voorkomen. Hij wil een deel van zijn huur terug vanwege gemist woongenot. Mitros heeft hem 1 maand aangeboden, maar dit vindt hij te weinig.

Schade nog niet hersteld

Mitros legt uit dat de 1^e lekkage is ontstaan tijdens een zware storm. Er waren toen zoveel schademeldingen tegelijk dat het langer dan normaal duurde voordat ze deze kon allemaal herstellen. Er was onvoldoende menskracht en materiaal, zoals hoogwerkers. Mitros kan niet verklaren waarom het herstel van de 2^e lekkage ook langer heeft geduurd dan gebruikelijk. En waarom de schade aan plafond en stucwerk nog niet is hersteld. De huurder zegt dat hij heel vaak heeft moeten bellen. Mitros heeft deze telefoongesprekken niet geregistreerd.

Gepaste schadevergoeding

Bij de hoorzitting spreken partijen af dat Mitros bij de huurder komt kijken naar de schade aan het verf- en stucwerk. Mitros herstelt de schade daarna in overleg met de huurder. Ook denkt Mitros nog een keer na over een gepaste schadevergoeding. In afwachting hiervan houdt de Klachtencommissie de klacht aan.

Afwijzing voorstellen Mitros

Enkele maanden later laten Mitros en de huurder weten dat zij er samen niet uit zijn gekomen. Mitros heeft 3 voorstellen gedaan aan de huurder voor de wijze van herstel van het plafond en een daarbij behorende vergoeding. De huurder heeft ze alle afgewezen. De Klachtencommissie nodigt beiden uit voor een 2^e hoorzitting.

Aanbod alsnog geaccepteerd

Tijdens de bijeenkomst bespreekt de commissie de 3 voorstellen met de huurder en Mitros. De huurder kiest uiteindelijk voor het 1^e voorstel van Mitros voor herstel van het plafond. Die wijze van herstellen levert hem de minste overlast op. De vergoeding die Mitros hierbij heeft geboden, vindt hij eigenlijk te weinig. Hij wil hier nog even over nadenken. Een week later laat hij weten het aanbod alsnog te accepteren. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Klacht M19-04: niet serieus genomen bij reparatieverzoek

Een huurder in het complex Place2BU hoort de hele tijd een druppelend geluid achter de muur bij het toilet. Hij kan hierdoor niet slapen. Hij heeft heel vaak moeten bellen voordat het probleem uiteindelijk 2 maanden later is verholpen door Mitros. Hij voelt zich niet serieus genomen door Mitros en dient een klacht in.

Bij de hoorzitting erkent Mitros dat het allemaal te lang heeft geduurd. En dat de communicatie met de huurder beter had gemoeten. In eerste instantie is Mitros wel snel komen kijken. Ze heeft toen geen lekkage kunnen ontdekken. Ze kon de oorzaak van het druppelende geluid niet vinden. Daarna gebeurde er niets meer. De huurder kreeg ook geen terugkoppeling van Mitros over de bevindingen. Ook reageerde Mitros pas laat op de meldingen van de huurder dat het probleem niet was opgelost.

Andere meldprocedure bij Place2BU

Mitros legt uit dat zij het complex Place2BU samen met Portaal beheert. Huurders kunnen onderhoudsklachten niet melden bij de Klantenservice van Mitros. Zij moeten dit doen via de website van Place2BU. Die meldingen gaan rechtstreeks naar aannemers. Mitros denkt dat deze werkwijze er de oorzaak van is dat de communicatie zo slecht is gelopen. Mitros had geen zicht op wat er gebeurde.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Aanbod Mitros

Mitros zegt toe te bekijken hoe zij de communicatie met de bewoners van Place2BU kan verbeteren. Zij biedt de huurder € 150,- aan voor het ongemak en de gang van zaken. De huurder accepteert dit aanbod en trekt zijn klacht in.

Klacht M19-13: niet serieus genomen klacht over verwarmingssysteem

Het lukt een huurder niet om de temperatuur in zijn huis goed te regelen. Is de verwarming aan, dan is het te warm. Daarom laat hij de verwarming maar uit. Dan wordt het weer te koud. Hij klaagt hier diverse keren over bij Mitros. Die neemt de klacht niet serieus. Zij zegt dat de huurder in zijn vorige woning een ander verwarmingssysteem gewend was en bovendien was die woning minder geïsoleerd. De huurder is volgens Mitros gewoon nog niet gewend aan het andere verwarmingssysteem.

Van het kastje naar de muur

Een half jaar later ontvangt de huurder de eindafrekening van de stookkosten. Die is veel hoger dan verwacht. Volgens de warmteleverancier zit er een lek in de toevoerleiding van de cv. Mitros laat hiernaar kijken en laat het herstellen. Het blijkt dat er een storing was door een kapotte klep. Mitros zegt een financiële compensatie toe. Maar hierover hoort de huurder daarna niets meer. Hij vraagt ernaar bij Mitros. Hij krijgt geen reactie. Ook op zijn klacht hierover bij Mitros reageert Mitros niet. Hij gaat naar het kantoor van Mitros. De medewerker daar zegt hem toe dat er iemand contact met hem zal opnemen. Maar ook dat gebeurt niet. De huurder spreekt Mitros erop aan dat zij hem van het kastje naar de muur stuurt. En dat ze hem niet serieus neemt en afspraken niet nakomt. Hierop krijgt hij een brief van Mitros waarin Mitros hem verwijt dat hij agressief is geweest. Voor de huurder is de maat vol. Daarom dient hij een klacht in bij de Klachtencommissie.

Signaal over houding Mitros

Nog voor de hoorzitting komt hij met Mitros tot overeenstemming over een compensatie. Mitros heeft inmiddels een andere medewerker op de klacht gezet. De huurder wil de hoorzitting toch laten doorgaan. Hij wil een signaal neerleggen bij Mitros over haar houding. Mitros erkent tijdens de zitting dat het allemaal veel te lang heeft geduurd. En dat de huurder niet netjes is behandeld. Ook vindt Mitros de brief die zij heeft gestuurd, krenkend en onterecht. Zij zal deze uit het dossier verwijderen. Mitros biedt excuses aan aan de huurder. De huurder voelt zich eindelijk gehoord. Hij is tevreden en trekt zijn klacht in.

Klacht M19-30: ontevreden over samenwerking met Mitros

Een huurder is ontevreden over de dienstverlening van Mitros in zijn complex. Hij heeft klachten over de verlichting, de intercom, ontbrekende naambordjes, de planning van werkzaamheden en het schoonmaken na de werkzaamheden. Veel bewoners in het complex zijn het met hem eens. Hij heeft een enquête gehouden onder de bewoners en stuurt die mee met zijn klacht.

In verleden betere samenwerking

Bij de hoorzitting vertelt hij dat de samenwerking tussen Mitros en de bewoners in het verleden beter was. Mitros erkent dat er onvoldoende overleg is geweest over diverse werkzaamheden in de algemene ruimten. Mitros mist een bewonerscommissie als gesprekspartner in het complex. Partijen spreken daarom af dat Mitros een bewonersavond organiseert om de klachten van bewoners te bespreken. En om te kijken hoe het overleg tussen de bewoners en Mitros in de toekomst beter kan. Misschien door het oprichten van een bewonerscommissie. De huurder is tevreden met de afspraken en trekt zijn klacht in.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Persoonlijk gesprek

Een maand later laat de huurder echter weten dat er nog niets is gebeurd. Mitros reageert hierop dat de toonzetting van de mails van de huurder aan Mitros de afgelopen weken nogal heftig en aanvallend was. Mitros heeft toen een andere medewerker op de klacht gezet. Deze medewerker is persoonlijk met de huurder in gesprek gegaan. Het was een prettig gesprek en partijen hebben samen afspraken gemaakt. De medewerker geeft ook aan dat hij spreekuur gaat houden in het complex. De huurder gaat bewoners benaderen om te kijken of zij een bewonerscommissie kunnen vormen.

Hierna vraagt de Klachtencommissie 2 keer bij de huurder na of hij tevreden is. Hij laat niets meer horen. De Klachtencommissie sluit het dossier.

Klacht M19-31: slechte communicatie en vertraging toegezegde werkzaamheden

Een huurder aan Mitros gevraagd om ervoor te zorgen dat Stedin een slimme meter bij hem zou kunnen plaatsen. Hiervoor moest Mitros eerst een asbesthoudende achterwand in de meterkast laten vervangen. Omdat dit na 1,5 jaar nog steeds niet is geregeld, dient hij een klacht in.

Verwijderen asbest

Bij de hoorzitting blijkt dat de huurder jaren eerder tijdens een saneringsronde de asbesthoudende achterwand had kunnen laten verwijderen. Hij koos hier toen niet voor. Mitros vond het daarna niet meer nodig om dit te doen. De situatie was gewoon veilig. Toen de huurder er later alsnog om vroeg, wilde Mitros de achterwand uit coulance wel laten vervangen gelijktijdig met de vervanging van de vloer op de begane grond. Dat moest toch gebeuren in een aantal woningen in de buurt. Uiteindelijk bleek het voor de aannemer toch tot teveel vertraging te leiden en is het niet gebeurd. Mitros heeft dit nooit aan de huurder laten weten. Ze heeft hiervoor haar excuses aangeboden.

Daarna heeft ze contact opgenomen met Stedin om de werkzaamheden af te stemmen. Maar inmiddels was de AVG in werking getreden. Stedin wilde daarom de benodigde informatie over het aansluitvermogen van de woning niet aan Mitros geven. Hierdoor is alles weer stil komen te liggen. Mitros koppelde dit niet terug naar de huurder.

Goede afstemming

Mitros biedt nogmaals excuses aan voor de vertraging en de slechte communicatie. Partijen spreken af dat de huurder zelf het aansluitvermogen van zijn woning bij Stedin opvraagt. Hij geeft dit dan door aan Mitros. Mitros regelt daarna de vervanging van de asbesthoudende achterwand en de plaatsing van de slimme meter en stemt dit alles goed op elkaar af. De huurder is tevreden met de afspraken en trekt zijn klacht in.

Klacht M19-36: weigering toewijzing woning

Een woningzoekende reageert op een 3-kamerwoning. De woning wordt aangeboden aan een huishouden van 2 of meer personen. De woningzoekende zegt dat hij hieraan voldoet. Mitros moet dit beoordelen op basis van de stukken die de woningzoekende heeft aangeleverd. Mitros wijst hem de woning niet toe. Uit de stukken blijkt namelijk niet of de woningzoekende er alleen of met zijn zuster gaat wonen. Ook heeft hij tussen het reageren op de advertentie van WoningNet en het toetsingsmoment zijn inschrijving bij WoningNet 2 keer veranderd. Ook leverde hij geen inkomensverklaring aan van zijn zuster. Hij vindt dat Mitros hem nog een kans had moeten geven om de gevraagde gegevens aan te leveren.

Te hoog inkomen

Bij de hoorzitting blijkt dat de zuster mantelzorger is van de woningzoekende. En dat zij inderdaad met hem samen gaat wonen. Toch had hij de woning niet kunnen krijgen. Hij heeft nu wel de inkomensverklaring van zijn zuster bij zich. Zij hebben samen een te laag inkomen voor

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

de woning. Mitros biedt de woningzoekende aan hem advies te geven hoe hij zijn inschrijving bij WoningNet het beste kan aanpassen zodat hij samen met zijn zuster/mantelzorger een woning kan vinden.

Verwarrende informatie

De Klachtencommissie vindt dat de informatie voor woningzoekenden op de website van Mitros misschien voor verwarring kan zorgen. Op de website staat namelijk over de inkomensverklaring voor iedere volwassen aanvrager of gezinslid dat een kandidaat-huurder wettelijk ook andere formulieren mag aanleveren.

Zo is niet helemaal duidelijk dat de aanvrager en zijn volwassen gezinsleden altijd een inkomensverklaring van de belastingdienst moeten overleggen. Tenzij de inkomensverklaring op dit moment sterk afwijkt van het actuele inkomen. Alleen in dat geval mag hij dus andere documenten opsturen waaruit het actuele inkomen blijkt. Natuurlijk moet de kandidaat-huurder daar dan wel - tijdig - een beroep op doen.

De commissie merkt op dat Mitros dit strikt toepast. Hierdoor kan een kandidaat-huurder op het verkeerde been zijn gezet.

Website aanpassen

De commissie raadt Mitros aan op haar website expliciet te vermelden welke informatie de kandidaat-huurder in principe direct beschikbaar moet stellen. En in welke gevallen een kandidaat-huurder een beroep kan doen op afwijking van de inkomensverklaring.

De woningzoekende trekt zijn klacht in.

Klacht M19-54: overlast burens en slechte bereikbaarheid

Een huurder klaagt erover dat Mitros onvoldoende doet aan de overlast die hij van zijn buurman ondervindt. Ook vindt hij Mitros slecht bereikbaar als hij klachten wil melden.

Mitros zegt de klachten serieus te hebben genomen. Zij heeft een gesprek gevoerd met de buurman. Zij heeft de huurder gevraagd een logboek bij te houden en dit met Mitros te delen. Zij wil graag een bemiddelingsgesprek organiseren en geluidsapparatuur plaatsen bij de huurder. Ze heeft een buurtonderzoek gedaan. Er blijken weinig andere klachten te zijn over de buurman. De huurder wil niet meewerken aan een bemiddelingsgesprek.

Medewerking huurder

Bij de adviseert de Klachtencommissie de huurder om wel mee te werken aan het bemiddelingsgesprek. De huurder wil hierover nadenken. Hij stemt wel in met het plaatsen van geluidsopnameapparatuur. En hij zegt toe zijn logboeken alsnog aan Mitros te sturen. Mitros belooft hem niets hieruit zonder zijn instemming met de buurman te delen.

Vanwege zijn klacht over de bereikbaarheid van Mitros als hij klachten wil melden, spreekt Mitros met hem af wie zijn vaste contactpersoon is voor overlastmeldingen.

De Klachtencommissie houdt de klacht 2 maanden aan.

Bemiddelingsgesprek

In eerste instantie laat de huurder weten geen bemiddelingsgesprek te willen. Hij vindt dat Mitros onvoldoende zijn veiligheid kan waarborgen. Volgens hem heeft Mitros geen enkele grip op de buurman. Hij vraagt de Klachtencommissie om toch een advies te schrijven over zijn klacht. Korte tijd later hoort de Klachtencommissie van Mitros dat de huurder toch bereid is mee te werken aan een bemiddelingsgesprek. Ze spreekt met de huurder af de uitkomst hiervan af te wachten om te zien of een advies nog nodig is. De huurder laat niet meer weten hoe het is afgelopen. Daarom vraagt de commissie dit bij hem na. Hierop krijgt zij geen reactie meer. De commissie sluit het dossier en laat dit aan partijen weten.

Klacht M19-68: overstroming riool en gebrek aan toekomstvisie Mitros

Een huisarts die zijn bedrijfsruimte huurt van Mitros, heeft herhaaldelijk te maken gehad met overstroming van het riool. Hij is ontevreden over de afhandeling hiervan door Mitros. Bovendien vindt hij dat Mitros onvoldoende visie laat zien op ontwikkelingen in de wijk. Hij verwacht meer praktijkruimte nodig te hebben en mist hij constructief overleg hierover met Mitros.

Alsnog een schadevergoeding

De huurder heeft 3 ernstige overstromingen gehad in zijn praktijkruimte. Mitros geeft aan dat dit kwam door verstoppingen in het riool. Deels lag de oorzaak in een verzakte rioolleiding in het gebouw. Maar het kwam ook doordat huurders van bovengelige woningen afval door het riool spoelden. Mitros heeft het riool laten herstellen. En de bewoners aangesproken op hun gedrag. De gevolgschade van de huurder is deels door zijn verzekering vergoed. Maar na de laatste overstroming vindt hij dat Mitros de schade moet vergoeden. Het gaat om een bedrag van € 1.648,50. Hij levert een gespecificeerde rekening aan. Kort voor de hoorzitting biedt Mitros alsnog aan om dit bedrag te vergoeden. De huurder is hiermee tevreden.

Zorgen over toekomst

Toch trekt hij zijn klacht niet in. Het andere onderdeel van zijn klacht blijft staan. Hij heeft verschillende keren om een overleg met Mitros verzocht om te praten over mogelijkheden om zijn praktijkruimte uit te breiden. Er is behoefte aan deze uitbreiding voor een goede gezondheidszorg in de wijk. Hij mist visie bij Mitros op dit punt. Hij krijgt echter geen reactie van Mitros. Hij maakt zich hierdoor zorgen over zijn toekomst met Mitros.

Toekomstige behoefte aan extra praktijkruimte

Dat Mitros niet heeft gereageerd op eerdere verzoeken van de huurder om in gesprek te gaan, had te maken met personeelwisselingen. Mitros biedt hiervoor tijdens de hoorzitting excuses aan. Ze benadrukt dat ze zeker met de huurder in gesprek wil over de toekomstige behoefte aan extra praktijkruimte. Partijen maken de afspraak om dit gesprek op korte termijn te voeren. De huurder trekt zijn klacht in.

Klacht M19-76: keuken niet vervangen bij grootonderhoud

Bij een huurder in het complex heeft Mitros grootonderhoud uitgevoerd. Volgens de huurder heeft Mitros hem toegezegd de tegels in de keuken te vervangen. Dit is niet gebeurd. Hij vindt bovendien dat zijn hele keuken moet worden vervangen. Hij zegt dat die is scheef komen te staan door werkzaamheden tijdens het grootonderhoud. Daarnaast heeft hij nog een paar (op-lever)punten. Die gaan over de toiletput, elektrische spanning op het aanrechtblad en een rookmelder die steeds spontaan afgaat.

Keuken pas 7 jaar oud

Mitros is niet bereid het keukenblok te vervangen. Het is pas 7 jaar oud. Ook zijn wat Mitros betreft de tegels nog in orde.

Precies op de dag dat de huurder zijn klacht indient bij de Klachtencommissie laat Mitros de huurder weten dat ze heeft besloten om uit coulance toch de keukentegels te vervangen. Mitros blijft bij haar standpunt om de keuken niet te vervangen. De huurder is niet tevreden en wil de behandeling van de klacht daarom wel laten doorgaan.

Wel nieuwe tegels

Tijdens de hoorzitting legt Mitros uit dat het vervangen van de tegelwand wel veel overlast oplevert voor de huurder. Het keukenblok moet eruit, Mitros freest de leidingen in in de wand en verplaatst de kraan zodat die in de muur wordt bevestigd. Daarna plaatst Mitros het keukenblok terug. Volgens Mitros staat het echt niet scheef.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Partijen bespreken ook de andere opleverpunten. Ze maken uiteindelijk de volgende afspraken:

1. Mitros haalt het keukenblok van de muur, freest de leidingen in en betegelt 2 wanden opnieuw. Ze plaatst het keukenblok terug. Mocht blijken dat het keukenblok toch constructief niet meer goed is? Dan repareert of vervangt Mitros het.
2. De huurder gaat ermee akkoord dat de nieuwe toiletpot blijft staan.
3. Mitros laat controleren of er spanning staat op het aanrechtblad. Zo ja, dan wordt het blad geaard.
4. Mitros controleert de rookmelder.

Hiermee is de klacht afgehandeld.

Portaal

Klacht P19-42: weigering vervanging keuken en tegelwand

Een huurder heeft een oude keuken in zijn huis 10 jaar geleden vervangen door een andere. De keuken is inmiddels in slechte staat. De huurder wil daarom een nieuwe keuken. Portaal is hiertoe niet bereid.

Extra opties tegen bijbetaling

Bij de hoorzitting zegt Portaal de keuken, en de tegels, toch te willen vervangen. De huurder krijgt de keuze tussen een aantal kleuren. Ook kan hij kiezen voor een aantal extra opties tegen bijbetaling. Partijen spreken af dat ze hierover samen overleggen. De huurder moet van tevoren zelf zijn oude keuken weghalen. De oude afzuigkap, die de huurder heeft, is aangesloten op de mechanische ventilatie. Dit kan straks niet meer. De huurder mag met toestemming van Portaal wel zelf een afvoer naar buiten laten aanbrengen.

Niets gehoord van Portaal

De huurder is tevreden met de afspraken en trekt zijn klacht in. Enkele maanden later bericht hij de Klachtencommissie echter dat Portaal 1 keer langs is geweest, maar dat hij daarna niets meer heeft gehoord. De commissie geeft dit door aan Portaal. Portaal zegt net contact te hebben opgenomen met de huurder. De commissie vraagt na bij de huurder of zijn klacht alsnog goed is afgehandeld. Hierop hoort ze niets meer. Zij sluit het dossier en laat dit aan beide partijen weten.

SSW

Klacht S18-81: blauw zeil op dak van schuur

Er ligt al meer dan een jaar een groot blauw zeil op de schuur van de achterburen van een huurder. SSW heeft hem toegezegd dat het zeil in de zomer weg zou zijn. Dit is niet gebeurd. De huurder meldt dit bij SSW. Hij krijgt te horen dat SSW erop terug zou komen. Dat is niet gebeurd. Het is inmiddels eind december. Op de klacht die de huurder vervolgens indient, hoort hij ook niets. Hij voelt zich niet serieus genomen.

Niet werkend digitaal klachtensysteem

Bij de bijeenkomst met de Klachtencommissie legt SSW uit dat er een 'bug' zat in het digitale klachtensysteem. Hierdoor is de klacht van de huurder nooit bij SSW binnengekomen. Het zeil zou worden verwijderd tijdens een grootonderhoudsproject. Waarbij zou SSW de schuurtjes ook aanpakken. SSW legt uit waardoor er vertraging is ontstaan in het project. Ze zegt toe dat het zeil voor 1 juli van het komende jaar echt weg is. En als het dak van het schuurtje niet te repareren is, sloopt SSW het schuurtje. De huurder wil deze toezegging zwart op wit. Dat is gebeurd in de afspraakbevestiging van de Klachtencommissie.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Gesprek over bejegening en klantvriendelijkheid

SSW biedt excuses aan voor de fout in de klachtbehandeling. Partijen spreken af dat de huurder en SSW samen nog in gesprek gaan over de bejegening en klantvriendelijkheid van de corporatie. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Viveste

Klacht P19-03: gaten in muren en tegels

Kort na zijn verhuizing meldt een huurder bij Viveste dat er veel gaten in de muren zitten. De vorige huurder heeft deze niet gedicht. Ook zitten er gevulde gaten in en tussen de tegels in de badkamer. De huurder wil dat Viveste de gaten dicht en de muren opnieuw stuukt. En hij wil nieuwe tegels in de badkamer. Viveste vindt niet dat ze verplicht is de gaten in de muren te herstellen. Toch zegt ze toe dit te laten doen. De muren stuken vindt ze niet nodig. De tegels in de badkamer wil ze niet vervangen.

Vervolgens gebeurt er niets meer. De huurder dient daarom een klacht in.

Miscommunicatie met aannemer

Tijdens de hoorzitting blijkt dat de gaten in de muren inmiddels zijn hersteld. Viveste legt uit dat dit door miscommunicatie met de aannemer veel te laat is gebeurd. Ze biedt haar excuses hiervoor aan. Verder blijft ze bij haar standpunt om de muren niet te stuken. En de tegels in de badkamer zijn technisch gezien nog goed. Die vervangt ze daarom ook niet. De Klachtencommissie zegt de huurder dat ze de beslissing van Viveste hierover redelijk vindt. De huurder accepteert dit.

Vergoeding

Wel maakt hij duidelijk dat hij er last van heeft gehad dat de gaatjes in de woon- en slaapkamer pas veel te laat zijn gedicht. Hij heeft al die tijd moeten wachten met het zelf verder afwerken van de muren, zoals behangen en sauzen. Viveste erkent dat de fout op dit punt bij haar ligt. Ze biedt de huurder € 250,- hiervoor aan. De huurder is hiermee tevreden en trekt zijn klacht in.

De Woningraat

Klacht WR19-28: overlast onaangekondigde werkzaamheden

Een huurder ondervindt overlast van werkzaamheden bij verschillende bureaus thuis. De werkzaamheden worden uitgevoerd in opdracht van De Woningraat. Op zijn klachten hierover krijgt hij geen bevredigend antwoord van De Woningraat. Daarom schakelt hij de Klachtencommissie in.

Oneens over ontvankelijkheid

De Woningraat is het er niet mee eens dat de Klachtencommissie de klacht ontvankelijk heeft verklaard. Zij voert hiervoor 2 redenen aan. Ten eerste vindt ze dat haar interne klachtprocedure niet volledig is doorlopen. De directeur heeft namelijk nog niet kunnen reageren op de klacht. En ten tweede is de klacht wat haar betreft ongegrond. Een huurder moet nou eenmaal enige overlast accepteren als een corporatie dringende werkzaamheden moet uitvoeren. Zij baseert zich hierbij op de algemene huurvoorwaarden en het Burgerlijk Wetboek. Zij wil daarom niet meewerken aan het maken van een afspraak voor de hoorzitting.

De Klachtencommissie vindt de klacht wel ontvankelijk. De huurder heeft al schriftelijk geklaagd bij De Woningraat. Hij is niet tevreden met het antwoord. Of het nu een medewerker, een manager of de directeur is die zich over de klacht heeft gebogen, is niet van belang. Wat telt, is dat de corporatie de gelegenheid heeft gehad om de klacht zelf af te handelen. Ook het feit dat een corporatie een klacht niet gegrond vindt, is geen criterium om een klacht niet in

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

behandeling te nemen. De Klachtencommissie moet beoordelen of de klacht gegrond of ongegrond is. Dit kan zij pas doen nadat zij de klacht heeft behandeld.

De Woningraat gaat toch eerst zelf nog in gesprek met de huurder. De huurder trekt zijn klacht hierna niet in. Daarom volgt alsnog een hoorzitting bij de Klachtencommissie.

Erkenning en excuses

Bij de hoorzitting vertelt De Woningraat dat ze met de aannemer had afgesproken dat die de burens van de huizen waarin gewerkt ging worden, van tevoren zou inlichten. Dit is niet gebeurd. De huurder had het graag van tevoren willen weten. Dan had hij zijn kind ergens anders kunnen onderbrengen. Het gaat hem niet om een financiële tegemoetkoming voor de overlast. Hij begrijpt dat geluidsoverlast onvermijdelijk is als er wordt gesloopt en gebouwd in een naburige woning. De Woningraat erkent dat dit is fout gegaan. Zij biedt nogmaals excuses hiervoor aan. De huurder vindt dit voldoende en trekt zijn klacht in.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Hoofdstuk 7 **Signaleringen, beleidsaanbevelingen en ontwikkelingen**

Signaleringen en beleidsaanbevelingen

Als er tijdens de behandeling van een klacht zaken aan de orde komen waarvan het belang boven de individuele klacht uitstijgt noteert de commissie een signalering in het jaarverslag. Tijdens dit verslagjaar heeft de commissie geen signaleringen te melden.

Werkdruk van de commissie

De werkzaamheden voor Klachtencommissie zijn voor de leden, maar ook voor het secretariaat, redelijk omvangrijk. De commissie is in het verslagjaar 28 keer bijeen geweest voor mondelinge behandelingen. Voor de klachten over de Utrechtse corporaties komt de commissie eens per maand, soms vaker, bijeen voor de behandeling van tot wel 5 of 6 klachten op een dag. Daarnaast houdt de commissie mondelinge behandelingen, vaak voor de behandeling van 1 klacht van een corporatie buiten de stad Utrecht.

De commissie heeft in 2019 35 adviezen uitgebracht. Doordat de commissie vaak bijeen moest komen en door het grote aantal adviezen was het een druk jaar voor de commissie. Maar de werkdruk is op een aanvaardbaar niveau gebleven, mede door de goede ondersteuning van het secretariaat, dat bestaat uit 3 medewerkers van Mitros.

De commissie heeft haar functioneren in het verslagjaar geëvalueerd. Dat heeft geleid tot nieuwe interne afspraken over de taakverdeling tijdens de mondelinge behandelingen. Bij toerbeurt neemt een van de leden het voortouw bij de bespreking. Daarna kunnen de andere leden eveneens vragen stellen. Het commissielid aan wie de klacht is toegewezen schrijft dan ook het eerste concept van het advies.

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.

Ontwikkelingen

Meer ontvankelijke klachten

Het aantal klachten dat de Klachtencommissie in 2019 in behandeling nam, was hoog. Het ging om 78 in behandeling genomen klachten, tegen 52 in het vorige verslagjaar. Duidelijk meer klachten dan in de vorige jaren. Bovendien waren meer klachten dan ooit ontvankelijk: 73 procent tegen 63 procent in 2018, dus ook in absolute aantallen.

Spanningsveld

Dit betekent dat huurders de weg naar de klachtenprocedure goed kunnen vinden. Maar het zegt misschien ook iets over het spanningsveld waarin huurders enerzijds (woning-schaarste, verwachtingen over duurzaamheidsinvesteringen, renovaties en hogere huren en minder huurtoeslag) en corporaties anderzijds (woningschaarste, ontwikkelingen op de

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

bouw- en arbeidsmarkt, scherper calculeren bij renovaties, nog steeds een verhuurdersheffing) zich moeten bewegen.

Coronavirus

In 2020 is de commissie, net als de hele samenleving, geconfronteerd met de gevolgen van het Coronavirus. De commissie heeft aanvankelijk mondelinge behandelingen uitgesteld. Na enige weken heeft ze een nieuwe werkwijze bepaald voor het horen van de partijen: een van de leden neemt telefonisch contact op met de huurder om hem de gelegenheid te geven de klacht toe te lichten. En om vragen van de commissie te beantwoorden. De bevindingen worden daarna aan de corporatie meegedeeld en zo nodig besproken. Vervolgens bespreekt de volledige commissie de klacht en komt tot een advies. Ook in deze werkwijze blijkt het overigens mogelijk te zijn om door bemiddeling klachten op te lossen. Uiteraard streeft de commissie ernaar zo snel mogelijk weer de normale werkwijze te hervatten.

Klachten woningtoewijzing

De leden van de commissie vormen sinds 2019 samen ook de klachtencommissie voor de behandeling van klachten over woningtoewijzing in de regio Utrecht. Daarvoor geldt een aangepast klachtenreglement. Het secretariaat hiervan wordt verzorgd door WoningNet. Over die klachtafhandeling legt de Klachtencommissie in een separaat jaarverslag verantwoording af.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Bijlage Klachtenreglement

Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU)

(voorbeeld Klachtenreglement Aedes, art. 109 BTIV)

Inleiding

De Klachtencommissie behandelt Klachten van zowel de (mede)huurders en consumentkopers van de aangesloten corporaties, als van woningzoekenden in de regio Utrecht. Dit reglement is in beginsel voor beide categorieën toepasselijk, maar voor woningzoekenden gelden enkele afwijkingen en bijzondere bepalingen die opgenomen zijn in Bijlage A.

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie	De commissie, ingesteld door één of meerdere corporaties om onafhankelijke adviezen over Klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie(s) aan de corporatie(s) uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s).
Corporatie	Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de Klachtencommissie (mede) heeft ingesteld.
Bestuur	Het Bestuur van een corporatie. In het geval dat de Klachtencommissie is ingesteld door meerdere corporaties wordt onder het Bestuur verstaan de besturen van de corporaties gezamenlijk.
Huurdersorganisatie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Bewonerscommissie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder
Klager	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.• Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.• De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een Klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.• Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.

- Een Huurdersorganisatie of Bewonerscommissie.
- Een woningzoekende van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een woningzoekende staat in de regio Utrecht ingeschreven als woningzoekende, wenst te worden ingeschreven als woningzoekende in de regio Utrecht of in het verleden ingeschreven als woningzoekende in de regio Utrecht. Voor Klachten van woningzoekenden gelden in aanvulling dan wel afwijking van dit reglement de in Bijlage A opgenomen regels.

Klacht Een van een Klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat Klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk Advies dat de Klachtencommissie uitbrengt aan het Bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de Klachtencommissie

1. Het doel van de Klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over Klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie(s).
2. De Klachtencommissie beoordeelt ingediende Klachten en adviseert het Bestuur met betrekking tot de behandeling van Klachten.
3. De Klachtencommissie kan het Bestuur naar aanleiding van de behandeling van een Klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De Klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de Klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governancecode.

Artikel 3: Samenstelling Klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De Klachtencommissie bestaat uit ten minste vijf leden, waarvan ten minste twee plaatsvervangend leden. De leden en de plaatsvervangend leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de Klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het Bestuur.
3. Het Bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de Huurdersorganisatie(s);
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de Huurdersorganisatie(s);
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het Bestuur;

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

- d. de plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen
4. Het Bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie 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 interne toezichthouder van de corporatie;
 - lid van de directie of het Bestuur van de corporatie;
 - werknemer van de corporatie;
 - Bestuurslid van de Huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, Huurdersorganisaties of Bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Klachtencommissie.
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de Klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de Klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de Klachtencommissie.
7. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. overlijden van het lid;
 - d. een met redenen omkleed besluit van het Bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de Klachtencommissie het Bestuur en de Huurdersorganisatie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het Bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de Klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de Huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het Bestuur de Huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het Bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

aan de criteria van het 5e lid, deelt het Bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.

9. Het Bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een Klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
10. Het Bestuur stelt de Klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4 Voorleggen Klacht aan de Klachtencommissie

1. Een Klager kan langs elektronische weg of per post een Klacht indienen bij de Klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een Klacht aan de Klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de Klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
3. Een Klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal;
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De Klachtencommissie neemt Klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn Klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende Klachten neemt de Klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. een Klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
 - b. een Klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - c. een Klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
 - d. een Klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend Klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
 - e. indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de Klacht op te lossen. In dat geval zendt de Klachtencommissie de Klacht door aan de corporatie, hetgeen de Klager wordt meegedeeld;
 - f. een Klacht waarbij de Klager geen belang heeft;
 - g. een Klacht betreffende een Bestuursbesluit met algemene strekking;
 - h. indien de Klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
 - i. indien Klager of de corporatie de kwestie waarop de Klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - j. indien de Klachtencommissie de Klacht reeds heeft behandeld, daarover Advies heeft uitgebracht en het Bestuur conform dat Advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
 - k. een Klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

- l. een Klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - m. een Klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
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 6: Verwerking van Klachten

1. Klager krijgt van of namens de Klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de Klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de Klachtencommissie of de Klacht ontvankelijk is of dat de Klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De Klachtencommissie kan de Klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de Klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de Klager wordt verwezen naar het reglement van de Klachtencommissie gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.
5. De Klachtencommissie kan besluiten om Klachten van verschillende Klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De Klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de Klager en een kopie van de Klacht naar de corporatie. De Klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de Klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de Klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de Klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De Klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen 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. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal 5 werkdagen.
3. De Klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de Klacht. De Klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De Klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De Klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de Klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de Klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel Klachtencommissie, de Klager als corporatie tegen wie de Klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De zitting

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

1. De Klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De Klachtencommissie vergadert met ten minste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een Huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de Klacht kunnen de zittingsleden door zowel de Klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar. De Klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de Klacht. De Klachtencommissie is gehouden zowel de Klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan Klager de Klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door Klager, indien Klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de Klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De Klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De Klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk Advies uit aan het Bestuur van de corporatie tegen wie de Klacht gericht is en aan de Klager.
6. Het Advies van de Klachtencommissie is niet bindend, maar het Bestuur van de corporatie tegen wie de Klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het Advies afwijken.
7. Het Bestuur van de corporatie tegen wie de Klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het Advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan Klager en aan de Klachtencommissie. Als het Bestuur van de corporatie tegen wie de Klacht gericht is afwijkt van het Advies, motiveert het dit schriftelijk aan de Klachtencommissie en Klager.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het Advies van de Klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende Klachten

1. De voorzitter van de Klachtencommissie kan op verzoek van Klager de commissie bijeen roepen om een Klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de Klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de Klacht en de betrokken belangen, een onverwijld behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan Klager en Bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het Bestuur binnen één week op het Advies van de Klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de Klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een Klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van Klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de Klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De Klachtencommissie informeert Klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is Klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt Klager geïnformeerd.
5. Het Advies van de Klachtencommissie aan het Bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van Klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het Bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de Klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het Bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de Klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De Klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen Klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen Klachten (nummer, adres en het onderwerp van de Klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde Klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen Klachten, de behandelingstermijn van de Klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk Advies. De Klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het Bestuur.
2. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het Bestuur en aan de Huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het Klachtenregister, het aantal binnengekomen Klachten, de aard van de Klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van Klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende Klachten bij de Klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het Advies van de Klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie.

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Bijlage A – Klachten van Woningzoekenden

Reikwijdte reglement ten aanzien van woningzoekenden

- 1.1 Het Klachtenreglement van de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht is voor woningzoekenden onverkort van toepassing, tenzij daarvan in deze bijlage wordt afgeweken. Aanvullende bepalingen in deze Bijlage doen geen afbreuk aan hetgeen is opgenomen in het Klachtenreglement.
- 1.2 Alle woningzoekenden in de regio Utrecht kunnen met een beroep op deze Bijlage een Klacht indienen bij de Klachtencommissie, ongeacht de betrokken Corporatie(s) in de regio Utrecht.
- 1.3 Klachten van woningzoekenden kunnen ook in behandeling worden genomen als deze niet zien op gedragingen van (een) specifieke Corporatie(s), maar op de werking of uitvoering van het woonruimteverdeelsysteem in de regio Utrecht zelf.
- 1.4 Als een Klacht afkomstig is van een Klager die niet enkel woningzoekende is, maar ook onder één van de andere categorieën van Klagers valt, als bedoeld in artikel 1 van het Klachtenreglement, dan bepaalt de aard van de Klacht of op die Klacht deze bijlage van toepassing is.
- 1.5 Deze bijlage is enkel van toepassing op Klachten die een rechtstreeks verband houden met (de uitvoering van) het woonruimteverdeelsysteem in de regio Utrecht.

Taken en bevoegdheden ten aanzien van woningzoekenden

- 2.1 In aanvulling op artikel 2 en artikel 9.6 van het Klachtenreglement heeft de Klachtencommissie eveneens tot taak om bij Klachten van woningzoekenden een niet bindend Advies uit te brengen aangaande de vraag of de woningzoekenden gedupeerd zijn in of vanwege het woonruimteverdeelsysteem (in de Huisvestingsverordening Regio Utrecht aangeduid als 'aanbodstelsel'). Een Advies over het verlenen van een gedupeerdenstatus wordt door de Klachtencommissie overgebracht aan de Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht (SWRU), die er voor zorg draagt dat dit Advies ter kennis wordt gebracht van het juiste college van B&W, of de door het college van B&W gemandateerde partij, die in de positie is om een urgentie te verlenen. De Klachtencommissie kan adviseren om een woningzoekende de status van gedupeerde door het aanbodstelsel toe te kennen, indien de woningzoekende naar het oordeel van de Klachtencommissie onevenredig is benadeeld door een verwijtbare fout van de betrokken Corporatie of van de uitvoerder van het woonruimteverdeelsysteem.
- 2.2 In aanvulling c.q. afwijking op artikel 5.1.d. van het Klachtenreglement kunnen woningzoekenden ook Klachten voorleggen wanneer die betrekking hebben over toe- of afwijzingen van woningen.
- 2.3 De Klachtencommissie neemt geen Klachten in behandeling die zien op besluiten over het al dan niet verstrekken van vergunningen op basis van de Huisvestingswet en

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

daarmee ook geen Klachten over toe- of afwijzingen van woningen die gebaseerd zijn op de (voorrangs)regels in de Huisvestingsverordening regio Utrecht. Ook worden geen Klachten in behandeling genomen die zien op het besluit om wel of niet een urgentie te verlenen. Tegen dergelijke besluiten kan bezwaar gemaakt worden bij het college van B&W dat het besluit heeft genomen.

Werkwijze ten aanzien van woningzoekenden

- 3.1 In afwijking van artikel 5.1.e. van het Klachtenreglement is voor het in behandeling nemen van Klachten van woningzoekenden niet vereist dat de woningzoekende eerst de Corporatie in de gelegenheid gesteld heeft om de Klacht op te lossen.
- 3.2 In afwijking van artikel 7.1 van het Klachtenreglement wordt er voor Klachten die in behandeling worden genomen geen hoorzitting gepland. Over de Klacht van een woningzoekende beraadt de Klachtencommissie zich. Zij baseert haar Advies (in afwijking van artikel 9.1 van het Klachtenreglement) op de schriftelijke Klacht en de schriftelijke reactie daarop van de betrokken Corporatie(s) dan wel de uitvoerder van het woonruimteverdeelsysteem. De secretaris van de Klachtencommissie kan aan de woningzoekende een nadere toelichting op de Klacht vragen. De Klachtencommissie maakt haar Advies (in afwijking van artikel 9.5 van het Klachtenreglement) schriftelijk kenbaar aan de Klager en de betrokken Corporatie(s) dan wel de uitvoerder van het woonruimteverdeelsysteem binnen 6 weken na de ontvangst van de Klacht. Deze termijn kan indien noodzakelijk met drie weken verlengd worden.
- 3.3 In afwijking van het vorige lid kan de Klachtencommissie, wanneer zij van oordeel is dat een hoorzitting van zodanige toegevoegde waarde is dat dit de vertraging van de behandeling rechtvaardigt, besluiten om partijen uit te nodigen voor een hoorzitting. In dat geval zijn de artikelen 7 en 8, alsmede de artikelen 9.1 en 9.5, van het Klachtenreglement daarop onverkort van toepassing. De Klachtencommissie zal niet overgaan tot het uitnodigen van partijen voor een hoorzitting zonder daarover Klager telefonisch te hebben gehoord.

Klachtencommissie Woningcorporaties *Regio Utrecht*

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

www.kwru.nl

juni 2019