



JAARVERSLAG 2024

Klachtencommissie Woningcorporaties
Regio Utrecht

JAARVERSLAG 2024

Klachtencommissie Woningcorporaties
Regio Utrecht

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht

Postbus 8236, 3503 RE Utrecht

www.kwru.nl

29 juli 2025

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	15
Hoofdstuk 5 Samenvatting van de adviezen	17
Hoofdstuk 6 Samenvatting van de bemiddelingen	46
Hoofdstuk 7 Signaleringen en ontwikkelingen	57
Bijlage Klachtenreglement	60

Samenvatting

In 2024 heeft de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU) 203 klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het jaar ervoor (204). Van de 203 klachten heeft de commissie er 125 in behandeling genomen. Daarnaast had de commissie nog 39 klachten in behandeling uit 2023. In totaal behandelde de commissie dus 164 klachten.

De commissie nam 78 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 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, niet terugbellen of het niet reageren op mails van de huurders.

De Klachtencommissie heeft in het verslagjaar veel meer adviezen uitgebracht dan de voorgaande jaren, namelijk 72 (tegenover 42 in 2023). Hiervan waren er 36 (gedeeltelijk) gegrond en 36 ongegrond.

De commissie heeft 28 klachten door bemiddeling kunnen oplossen. In 26 gevallen trok de huurder zijn klacht in vóór de mondelinge behandeling, omdat de corporatie en de huurder alsnog tot overeenstemming kwamen over een oplossing van de klacht. Bij 6 klachten heeft de commissie de behandeling stop gezet en van 32 klachten liep de behandeling door in 2025.

In 2024 deed de Klachtencommissie 3 signaleringen. Deze gingen schadevergoeding na renovatie of groot onderhoud, over vocht- en schimmelklachten en over het gebruik van steeds complexere installaties zoals WTW-installaties en warmtepompen.

Inleiding

De Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht, in het kort KWRU, is op 1 september 2015 van start gegaan. In totaal maakten in 2024 11 corporaties gebruik van de KWRU, goed voor een kleine 90.000 verhuureenheden:

- Bo-Ex
- Cazas Wonen
- Cocon Wonen
- Jutphaas Wonen
- LEKSTEDewonen
- Woningbouwvereniging Maarn
- Portaal Utrecht
- Vecht en Omstreken
- De Woningraat
- Woonin
- Wuta

Door fusies zijn 2 corporaties vertrokken bij de KWRU: Woongroen (voorheen SSW) en NabijWonen (voorheen Heuvelrug Wonen). Zij maken nu gebruik van de klachtencommissie waar hun respectievelijke fusiepartners bij aangesloten waren.

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 en ontwikkelingen.

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, beschrijft de commissie apart in haar Jaarverslag voor WoningNet/SWRU.

Hoofdstuk 1 De Klachtencommissie

Samenstelling

De Klachtencommissie bestond in 2024 uit 6 leden: 1 voorzitter, 2 vaste leden en 3 plaatsvervangende leden. De huurdersorganisaties en de directies van de deelnemende corporaties hebben allebei 2 leden en 2 plaatsvervangende leden voorgedragen. De 3^e plaatsvervanger is door beide partijen voorgedragen. Beide partijen droegen ook gezamenlijk een voorzitter voor.

De Klachtencommissie bestond in 2024 uit:

Naam	Functie	Be-noemd	Aftre-dend	Herbenoembaar (maximale eind-datum)	Voorgedragen door
Meneer mr. M. de Kok	voorzitter	2017	2025	nog 1 keer	huurdersorganisaties en corporaties
Mevrouw mr. M.J.M. ten Voorde	lid	2015	2027	nee	huurdersorganisaties
Meneer mr. H. Rawee	lid	2015	2025	nee	corporaties
Meneer mr. H.A. Dragstra	plaats- vervan- gend lid	2021	2025	nog 2 keer	corporaties
Meneer mr. C.P. Mesker	plaats- vervan- gend lid	2022	2026	nog 2 keer	huurdersorganisaties
Mevrouw mr. W. Dwars (vanaf 1 maart)	plaats- vervan- gend lid	2024	2028	nog 2 keer	Huurdersorganisaties en corporaties

Volgens het door de Woningwet verplichte modelreglement van Aedes is de zittingstermijn 4 jaar met de mogelijkheid om 2 keer te worden herbenoemd.

Op het secretariaat van de KWRU, dat is belegd bij Woonin, werken mevrouw S.M. Flesseman (adviseur directiezaken), mevrouw K. Barendregt (HR-medewerker) en mevrouw E. Pepels (managementassistent).

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: [Klachtenreglement \(pdf\)](#).

Bestuur KWRU

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)
- financiële aangelegenheden
- (de aanpak van) werving en selectie van leden van de KWRU
- de wijze waarop de KWRU verantwoording aflegt aan alle aangesloten corporaties en bijbehorende huurdersorganisaties

- de secretariaatsvoering van de KWRU.

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;
- 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 RWU, de Huurcommissie, de Raad voor Rechtsbijstand en een aantal (regionale) klachtencommissies van andere corporaties in Nederland.

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

Werkwijze, behandeling

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

- Stap 1 Binnen 2 weken nadat de commissie een schriftelijke klacht heeft ontvangen, stuurt het secretariaat de huurder een ontvangstbevestiging.
- Stap 2 In de ontvangstbevestiging meldt de Klachtencommissie of zij de klacht in behandeling neemt of niet. Neemt zij de klacht niet in behandeling? Dan legt zij dit aan de huurder uit.
Op grond van het reglement neemt de commissie bijvoorbeeld geen klachten in behandeling over huurprijswijzigingen of afrekening servicekosten. Ook klachten over kwesties die zijn voorgelegd aan de rechter of die te lang geleden zijn gebeurd, neemt de commissie niet in behandeling.
Daarnaast gebeurt het zeer regelmatig dat een huurder de klacht niet eerst heeft voorgelegd aan de corporatie. De commissie stuurt de klacht dan door naar de betreffende corporatie. Ze vraagt de corporatie om deze in behandeling te nemen. Dit laat de commissie ook aan de huurder weten.
- Stap 3 Neemt de Klachtencommissie de klacht wel in behandeling? Dan stuurt zij de klacht door naar de corporatie. Ze vraagt de corporatie 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 Daarna 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. De vertegenwoordiger van de corporatie kan het standpunt van de corporatie uitlegen. De commissie kan beide partijen nog vragen stellen om duidelijk te krijgen waar de klacht om draait.

Bemiddeling of advies

Bemiddeling

Meestal 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 de corporatie en 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 willen toch liever 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.

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?
- Heeft de corporatie in de betreffende kwestie gehandeld zoals van een redelijk opererende corporatie verwacht mag worden?
- Hoe is de behandeling van de huurder geweest?
- Vindt de commissie de klacht gegrond? Heeft de commissie adviezen voor 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 vervolgens binnen 1 maand een beslissing over het gegeven advies. Zij stuurt de beslissing naar de huurder. En stuurt een kopie aan de Klachtencommissie. De directie is niet verplicht het advies op te volgen. Maar ze kan alleen om zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Neemt zij het advies niet over? Dan moet zij dit schriftelijk goed motiveren aan de huurder en aan de Klachtencommissie.

De commissie heeft ervaren dat haar adviezen uiterst serieus worden genomen. Van de bevoegdheid om af te wijken van het advies is in 2024 voor het eerst in het bestaan van de KWRU gebruik gemaakt. Hierover leest u verderop in het jaarverslag meer.

Geen kosten voor huurder

De huurder hoeft niet te betalen voor behandeling van zijn klacht. Het reglement bepaalt dat de Klachtencommissie klachten kosteloos behandelt.

Hoofdstuk 3 Het verslagjaar in cijfers

In dit hoofdstuk staat een cijfermatig overzicht van 2024.

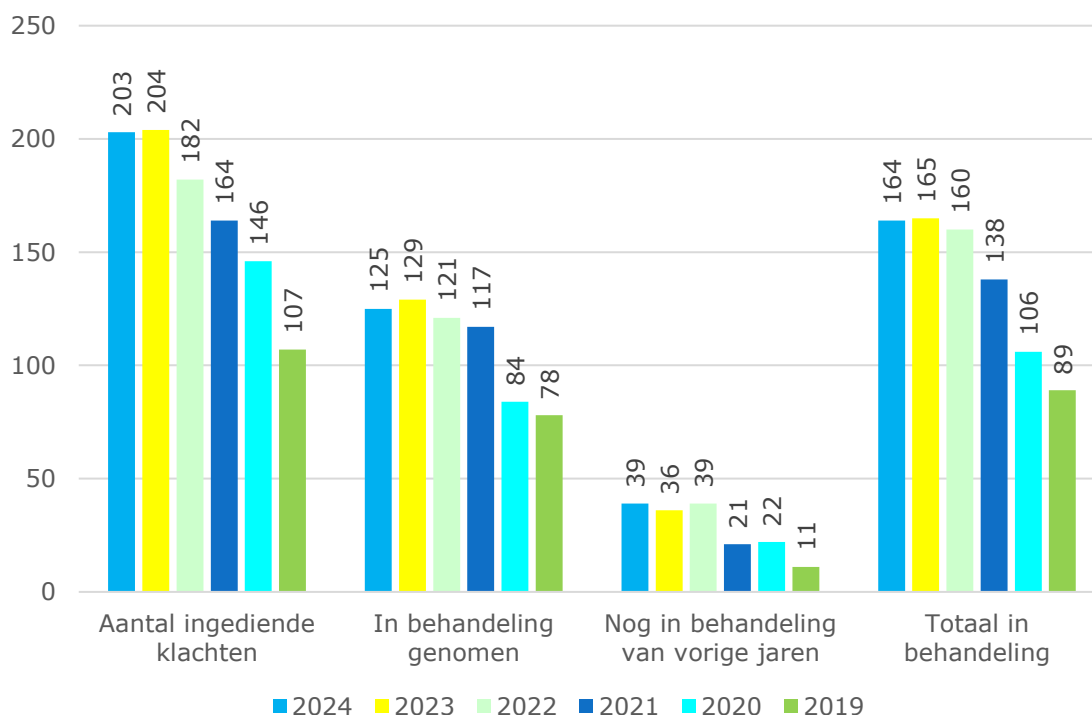
Aantal ontvangen klachten

In 2024 heeft de Klachtencommissie 203 klachten ontvangen. Hiervan zijn er 125 (62%) ontvankelijk geacht en dus in behandeling genomen. In 2023 was 63% van de klachten ontvankelijk.

Het aantal klachten dat de Klachtencommissie in behandeling neemt in een jaar, is de afgelopen jaren behoorlijk gestegen. Dit is te zien in onderstaande grafiek. Van 78 (in 2019) naar 125 in 2024. De stijgende trend lijkt echter in 2024 tot stilstand te zijn gekomen. De cijfers van 2023 en 2024 zijn vergelijkbaar. Dit is wellicht deels te verklaren doordat 2 corporaties in 2024 geen gebruik meer maakten van de KWRU (zie inleiding). Zij waren in 2023 samen nog goed voor 15 ontvankelijke klachten.

Behalve de 125 in behandeling genomen klachten had de commissie nog 39 klachten in behandeling uit voorgaande jaren. Hiervan was er 1 van Woongroen. Woongroen was in 2024 niet meer aangesloten bij de KWRU. Maar de Klachtencommissie heeft in overleg met Woongroen en huurder de behandeling van deze klacht in 2024 nog wel afgerond.

In totaal had de Klachtencommissie vorig jaar 164 klachten in behandeling.



Onderverdeeld per corporatie

Over Wuta, Woningbouwvereniging Maarn en Cocon Wonen heeft de Klachtencommissie in 2024 geen klachten ontvangen. Deze corporaties zijn daarom niet in de tabellen opgenomen.

	Bo-Ex	Cazas Wonen	Jutphaas Wonen	LEKSTE-DEwonen	Portaal Utrecht	Vecht en Omstreken	De Woningraat	Woonin	Woon-groen	Totaal
Totaal aantal ingediende klachten	36	37	2	5	41	2	1	79	0	203
In behandeling genomen	20	21	1	5	28	1	0	49	0	125
Nog in behandeling van voorgaande jaren	9*	4	0	3	4	0	3	15	1	39
Totaal in behandeling in verslagjaar	29	25	1	8	32	1	3	64	1	164

*Dit cijfer geeft een enigszins vertekend beeld: van deze 9 klachten waarvan de behandeling doorliep vanuit een vorig jaar, gingen er 5 over 1 zaak.

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 ontvankelijke klachten en het aantal verhuureenheden te zien.

	Bo-Ex	Cazas Wonen	Jutphaas Wonen	LEK-STEDE wonen	Portaal Utrecht	Vecht en Omstreken	Woonin
Aantal vhe	9.766	17.075	1.908	4.216	18.000	2.798	39.240
Aantal in behandeling genomen klachten	20	21	1	5	28	1	49
Promille in 2024	2,0	1,2	0,5	1,2	1,6	0,4	1,2
<i>Promille in 2023</i>	<i>1,9</i>	<i>1,1</i>	<i>2,1</i>	<i>2,2</i>	<i>1,1</i>	<i>2,0</i>	<i>1,1</i>
<i>Promille in 2022</i>	<i>2,1</i>	<i>0,8</i>	<i>1,0</i>	<i>0,8</i>	<i>1,3</i>	<i>0,3</i>	<i>1,4</i>

Ontvankelijkheid

Van de ingediende klachten heeft de Klachtencommissie er 78 (38%) 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 alsnog in te dienen bij de corporatie. De Klachtencommissie stuurt deze door aan de corporatie. Ze laat dit ook aan de huurder weten. 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. Of als de huurder er geen vertrouwen in heeft dat dit binnen afzienbare tijd gebeurt.

De klachten die de Klachtencommissie in 1^e instantie niet ontvankelijk verklaart, en dus niet in behandeling neemt, worden vaak alsnog door de corporatie opgelost. Een aantal klachten komt echter toch terug bij de Klachtencommissie. De huurder vindt dan dat zijn klacht in de tussentijd door de corporatie niet goed is opgepakt. Dit aantal is in 2024 behoorlijk toegenomen ten opzichte van 2023. In 2023 ging het nog om ongeveer 20% van de niet ontvankelijke klachten. In 2024 is dit gestegen naar 41% (33 van de 80 klachten).

Er zijn ook andere, minder vaak voorkomende, redenen om een klacht niet ontvankelijk te verklaren. Zo verwijst de Klachtencommissie een huurder soms naar de Huurcommissie. Of er loopt al een procedure bij de Huurcommissie. Ook kan een klacht verjaard zijn of heeft de Klachtencommissie al een advies gegeven over dezelfde klacht. Meer redenen om een klacht niet in behandeling te kunnen nemen staan in artikel 5 lid 1 van het klachtenreglement.

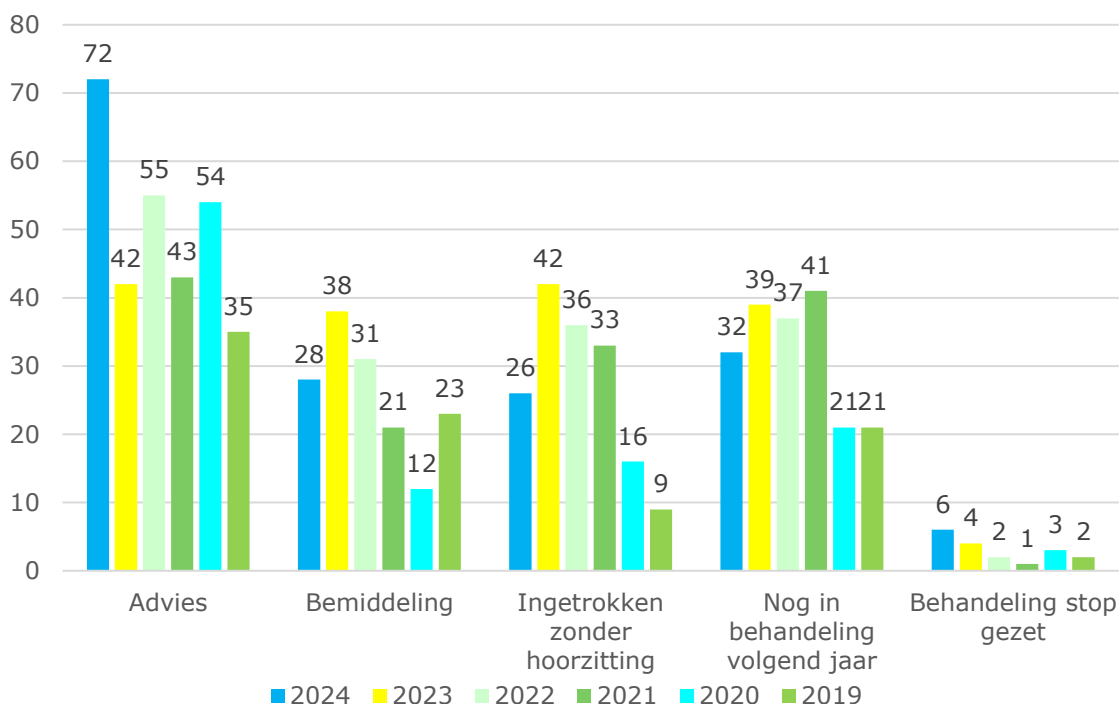
Wijze van afhandeling

De Klachtencommissie probeert daar waar mogelijk te bemiddelen. Dit draagt immers meer bij aan behoud of herstel van de relatie tussen huurder en verhuurder dan een advies. Lukt bemiddeling niet? Dan 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.

De commissie heeft vorig jaar 72 adviezen geschreven. En 28 klachten afgehandeld door bemiddeling.

Voor 26 klachten was geen mondelinge behandeling nodig, omdat de huurder nog vóór de bijeenkomst met de Klachtencommissie al met de corporatie tot overeenstemming was gekomen. De stijgende trend van de afgelopen jaren is hiermee doorbroken; in 2023 ging het namelijk nog om 42 klachten. De commissie hoopt dat dit een tijdelijke daling is. Het is immers altijd beter als de corporatie en de huurder er toch nog samen uitkomen, zonder tussenkomst van de Klachtencommissie.

Van 32 klachten liep de behandeling nog door in 2025.



Onderverdeeld per corporatie

	Bo-Ex	Cazas Wonen	Jutphaas Wonen	LEKSTEDE-wonen	Portaal	Vecht en Omstreken	De Woning-raat	Woonin	Woongroen (voorheen SSW)	Totaal
Advies	13*	9	0	4	20	0	2	24	0	72
Bemiddeling	7	1	0	2	4	0	1	12	1	28
Ingetrokken zonder hoorzitting	2	10	1	0	3	1	0	9	0	26
Nog in behandeling in volgend kalenderjaar	6	5	0	2	5	0	0	14	0	32
Behandeling stop gezet	1	0	0	0	0	0	0	5	0	6

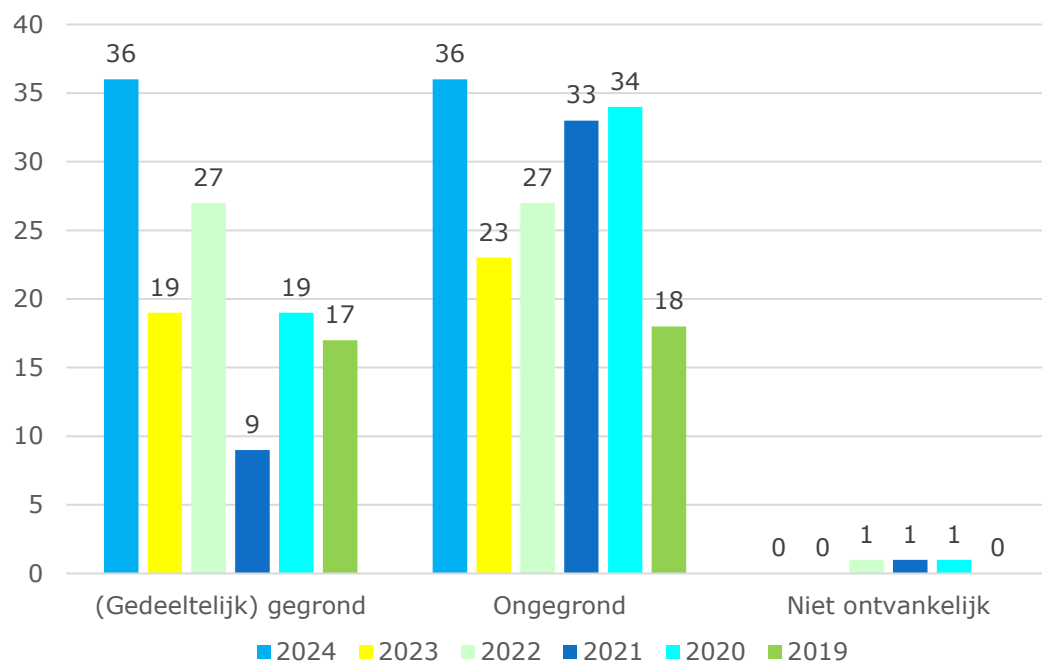
* Dit cijfer geeft een vertekend beeld; 5 huurders dienden precies dezelfde klacht in. Deze zijn alle met eenzelfde advies afgehandeld.

De Klachtencommissie heeft de behandeling van 6 klachten stop gezet. Bij 3 hiervan heeft de huurder besloten de klacht ook bij de Huurcommissie in te dienen. Hierdoor kon de Klachtencommissie volgens het reglement de klacht niet meer behandelen. Eén huurder wilde graag een paar maanden de tijd om zijn schade goed te onderbouwen. De Klachtencommissie sprak af het dossier daarom te sluiten en te wachten tot de huurder zich weer zou melden. Eén dossier is gesloten vanwege overlijden van de huurder. En 1 zaak is gesloten omdat huurder niet verscheen bij de hoorzitting en ook nergens meer op reageerde.

Resultaat adviezen

In de 72 adviezen heeft de Klachtencommissie 36 klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 36 ongegrond.

In 2024 is 1 advies niet helemaal overgenomen door de corporatie. De Klachtencommissie adviseerde de corporatie om de huurder een andere woning aan te bieden. En aan hem een verhuiskostenvergoeding en een schadevergoeding te betalen. De corporatie heeft huurder een andere woning aangeboden. Aangezien deze volledig gestoffeerd en gemeubileerd was, heeft de corporatie besloten de verhuiskosten- en de schadevergoeding te laten vervallen.



Onderverdeeld per corporatie

	Bo-Ex	Cazas Wonen	LEKSTEDE-wonen	Portaal	De Woning-raat	Woonin	Totaal
Gegrond / gedeeltelijk gegrond	11	4	2	7	0	12	36
Ongegrond	2	5	2	13	2	12	36
Totaal	13	9	4	20	2	24	72

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 belang te behandelen. In 2024 is van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

Hoofdstuk 4 Aard van de klachten

Bijna alle klachten die de Klachtencommissie ontvangt, gaan over meerdere onderwerpen. Zo kan 1 klacht gaan over renovatie, de wijze waarop iemand door de corporatie is behandeld en over schadevergoeding. De klachten zijn daarom gegroepeerd in verschillende categorieën.

Klachten over onderhoud en klachten over de wijze waarop huurders door hun verhuurder zijn behandeld (incorrecte behandeling en communicatie) vorig jaar, net als in alle voorgaande jaren, de meest voorkomende klachten. Bij incorrecte behandeling en communicatie gaat het slechts een enkele keer om het onbeleefd of respectloos te woord staan van klanten. Veel vaker gaat het om het te laat of helemaal niet reageren op mails en telefoontjes, niet worden teruggebeld, 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 huurders dat een schadevergoeding wilde, is iets gestegen, van 11 naar 15%.

Nieuw is de categorie 'beleid'. Het ging hierbij in 2024 om de volgende onderwerpen:

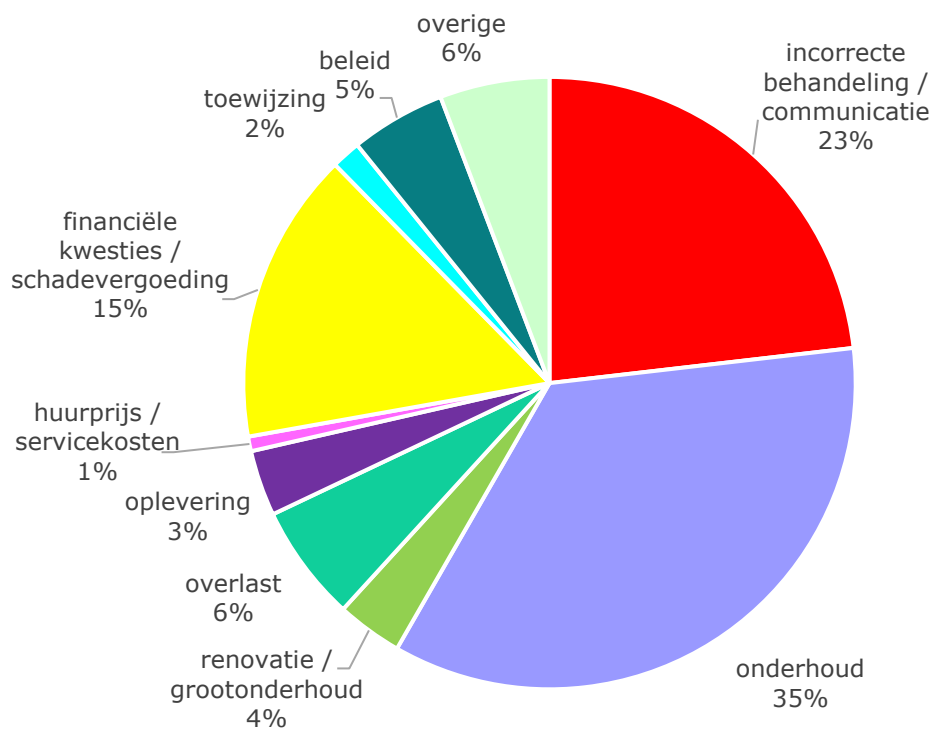
- gemeenschappelijke verlichting die altijd aan staat (niet duurzaam)
- weigering vervanging keuken, badkamer of tegels
- geen of onvoldoende financiële vergoeding ondersteuning bewonerscommissie
- weigering herstel gebreken in een kluswoning
- antenneverbod
- geen toestemming airconditioner
- stroomkosten enkele individuele bergingen omgeslagen over alle bewoners in complex
- einddatum huurcontract bij overlijden huurder

De categorie 'overige' was zeer divers. Zo gingen deze klachten onder andere over:

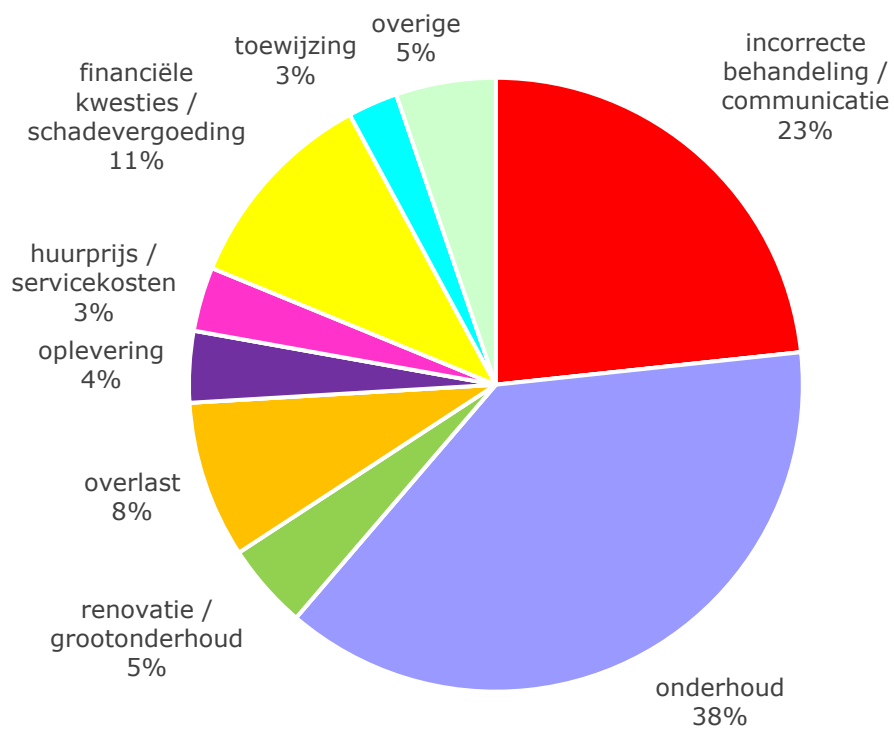
- geen veilig gevoel in huis en omgeving
- problemen rondom plaatsing gaskookplaat
- toewijzing parkeerplaats
- afgenomen berging
- schoonmaak en glasbewassing
- automatische incasso

Onderstaande grafieken geven weer hoe vaak elk onderwerp voorkwam in de afgelopen 2 jaar. Het gaat om alle ontvangen klachten, ongeacht of de klacht in behandeling is genomen of niet.

2024



2023



Hoofdstuk 5 Samenvatting van de adviezen

Hieronder volgt een samenvatting van de klachten waarover de Klachtencommissie in 2024 een advies uitbracht.

Bo-Ex

Klachten B21-39, B21-45, B21-48, B21-92, B22-131 Niet goed uitgevoerde renovatie

Huurders zijn ontevreden over de resultaten van de renovatie. Die was bedoeld om de geluids- en thermische isolatie te verbeteren. Ondanks de aanzienlijke huurverhogingen voldoen de renovaties niet aan de verwachtingen. Of aan de vooraf overeengekomen normen. Huurders willen hiervoor een compensatie en verlangen aanvullende maatregelen.

Bo-Ex vindt dat ze heeft voldaan aan de gemaakte afspraken en is niet bereid een compensatie te betalen of verdere maatregelen te nemen.

De Klachtencommissie heeft zeer veel informatie ontvangen. Onder andere diverse onderzoeken door onafhankelijke adviesbureaus. Hieruit maakt de commissie op dat er tekortkomingen zijn in de uitvoering van het werk. Zoals onjuist gelegde vloeren en ontbrekende isolatiematerialen. Er is sprake van uitvoeringsfouten. Hierdoor zijn er twijfels over de behaalde energielabels en geluidsisolatie-niveaus.

De commissie vindt, ondersteund door de diverse rapportages, de klachten van de huurders over de slordige uitvoering van de renovatiewerkzaamheden gegrond. Dit geldt zowel voor de uitvoering van de thermische isolatie als voor de geluidsisolerende maatregelen. Misschien waren de verwachtingen van huurders wel te hoog gespannen. Vooral gezien de leeftijd van de woningen. Maar een zorgvuldiger uitgevoerde renovatie zou zonder enige twijfel tot een beter resultaat hebben geleid.

De commissie adviseert Bo-Ex om binnen redelijke grenzen corrigerende maatregelen te treffen om de problemen met thermische isolatie en geluidsisolatie aan te pakken. Bo-Ex zou hiervoor de bevindingen en aanbevelingen uit het onderzoeksrapport van Arcadis moeten gebruiken. Ze moet overleggen met huurders om te bepalen hoe de tekortkomingen te verhelpen en de reparatiewerkzaamheden uit te voeren.

Klacht B23-12: Opleveringsgebreken en douche te dicht bij deur

Huurder klaagt over de staat waarin zijn woning aan hem is opgeleverd. Verschillende opleveringsgebreken zijn door Bo-Ex niet verholpen. Bij de hoorzitting heeft de Klachtencommissie met huurder en Bo-Ex afspraken gemaakt. Hierna heeft Bo-Ex op 1 na alle opleverpunten alsnog verholpen. Er is alleen nog een probleem met de doucheruimte. En huurder wil een schadevergoeding voor beschadigd laminaat.

Doordat de douche te dicht bij de deur zit, komt er water op de deur. Het stroomt ook de gang in. Hierdoor is het laminaat beschadigd. Bo-Ex heeft voorgesteld om een dorpel te plaatsen en de douchekop iets te verplaatsen. Dit voorstel vond huurder niet goed genoeg. Verder vindt Bo-Ex dat ze voldoende compensatie heeft betaald, namelijk € 455,- voor de slechte oplevering van de woning.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Ze vindt dat Bo-Ex een goed voorstel aan huurder heeft gedaan om het probleem met de doucheruimte op te lossen. Een ingrijpende, dure verbouwing staat niet in verhouding tot de last die huurder heeft van de huidige situatie.

De uitbetaalde € 455 was bedoeld als compensatie voor de slechte oplevering en niet als schadevergoeding voor het laminaat. De commissie heeft echter geen schade aan het laminaat kunnen vaststellen. Daarom hoeft Bo-Ex hiervoor geen vergoeding te betalen.

Klacht B23-155 Steeds terugkerende lekkage

Huurder klaagt erover dat hij al sinds 2019 een lekkage heeft in de keuken en de badkamer. De lekkage komt uit de badkamer van de bovenburen. De lekkage is nog steeds niet opgelost.

Bo-Ex heeft de lekkage meerdere keren geprobeerd te repareren, maar zonder succes. De douchevloer van de bovenburen is 3 keer vernieuwd, maar de lekkage blijft.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Bo-Ex had zich meer moeten inspannen om de lekkage snel en goed op te lossen. Ze heeft niet gecontroleerd of de reparaties wel goed waren uitgevoerd. De communicatie van Bo-Ex naar huurder was bovendien slecht. De commissie adviseert Bo-Ex om een externe deskundige te laten controleren of de lekkage nu echt is verholpen. Is de lekkage nog niet verholpen? Dan moet Bo-Ex direct laten vaststellen wat er nodig is om het probleem definitief op te lossen. Bo-Ex moet huurder steeds op de hoogte houden van de stappen die worden genomen.

Klacht B23-165 Opleveringsgebreken niet hersteld

Huurder krijgt in december 2022 een woning te zien die in slechte staat is. Hij accepteert de woning op voorwaarde dat alles gerepareerd wordt. Bij het tekenen van het huurcontract in juni 2023 zijn veel problemen nog niet opgelost.

Huurder belt en mailt vaak met Bo-Ex maar krijgt weinig reactie. Omdat de afhandeling van zijn klachten bij Bo-Ex niet opschiet, dient hij een klacht in bij de KWRU. Hij wil ook een financiële compensatie.

Tijdens de hoorzitting in februari 2024 zijn nog steeds niet alle problemen opgelost. Bo-Ex erkent dat er veel mis is gegaan. Ze had de problemen sneller moeten oplossen en beter moeten communiceren. Partijen spreken af dat Bo-Ex voor 6 maart laat weten hoe de problemen gaat oplossen. Ook overlegt Bo-Ex met huurder over een compensatie. Eind april laat huurder weten dat hij het met Bo-Ex eens is geworden over een compensatie. Maar nog steeds is niet alles gerepareerd. De Klachtencommissie besluit om een advies uit te brengen.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Bo-Ex heeft de klacht niet goed opgelost. De laatste reparaties moeten zo snel mogelijk worden uitgevoerd. En de communicatie moet beter.

Klacht B24-57 Lekkages, schimmel en financiële compensatie

Huurder heeft veel ernstige gebreken in zijn huis. Er zijn scheuren in de muren en lekkages. Door de lekkages is er schimmel in het huis. De mechanische ventilatie werkt niet. De deuren sluiten niet goed en de balkonbalustrade is slecht. Door de schimmel ervaren huurder

en zijn gezin gezondheidsklachten. Bo-Ex heeft beloofd de problemen op te lossen, maar dat is nog niet gebeurd.

Bo-Ex erkent de problemen. Ze hebben een aannemer opdracht gegeven om de gebreken te herstellen. Door miscommunicatie en vergunningen heeft dit lang geduurd. Ze willen de gebreken bekijken en oplossen. Ze zijn bereid om met de huurders te praten over compensatie.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. De lekkages moeten snel worden verholpen. Schimmel is ongezond en moet worden verwijderd. Ook de andere gebreken moeten worden onderzocht en hersteld. De huurders kunnen een deel van het huis niet goed gebruiken door de gebreken. De Klachtencommissie vindt dat de huurders recht hebben op huurverlaging. Ze adviseren een huurkorting van 50% vanaf 1 oktober 2023 tot de gebreken zijn verholpen.

Klacht B24-63 Weigering aanbieding woning

Bo-Ex gaat de woning van huurder slopen. Huurder heeft een stadsvernieuwingsurgentie. Hij woont nu in Lombok en wil daar graag blijven wonen. Hij heeft een vrijgekomen woning in de wijk op het oog die hij graag toegewezen wil krijgen. Bo-Ex heeft hem deze woning echter geweigerd. Huurder vindt dat Bo-Ex niet met hem meedenkt en hem niet helpt.

De Klachtencommissie oordeelt dat de klacht ongegrond is, omdat Bo-Ex op grond van de Huisvestingsverordening gemeente Utrecht de woning aan de Ceramstraat 7, waar huurder belangstelling voor had, niet aan hem mocht aanbieden. De woning is een 5-kamerwoning met een woonoppervlak van 93,5 m². Volgens artikel 23 van de Huisvestingsverordening van de gemeente Utrecht, moet een woning van een dergelijke omvang met voorrang worden aangeboden aan een huishouden van 5 of meer personen. Het huishouden van huurder bestaat uit 3 personen.

Klacht B24-65 Te lang durende renovatie en slechte communicatie

Huurder vindt hij dat de renovatie van zijn badkamer en toilet te lang duurde. Hij kon niet in zijn woning blijven tijdens de renovatie. Verder heeft hij asbest in zijn toilet gevonden. Bo-Ex heeft het asbest pas heel laat verwijderd. Huurder denkt dat hij hierdoor lang in een gevaarlijke situatie heeft gewoond. Hij vindt de communicatie van Bo-Ex rondom de renovatie en het asbest slecht. Dat hij geen duidelijke informatie kreeg, leverde hem veel stress op. Hij wil een compensatie voor de hele gang van zaken.

Bo-Ex zegt dat het asbest geen gevaar was zolang het op zijn plaats bleef. Ze geven toe dat de communicatie beter had gekund en bieden hiervoor excuses aan. Bo-Ex vindt dat de renovatie noodzakelijk onderhoud was en dat huurders dit moeten accepteren zonder compensatie.

De klacht over slechte communicatie vindt de commissie gegrond. Bo-Ex had huurder beter moeten informeren over het asbest. Dit had veel stress kunnen voorkomen. De commissie is het eens met de huurder dat de renovatie te lang duurde. Bo-Ex heeft niet goed gecommuniceerd over de planning. Ook dit onderdeel van de klacht is gegrond. Het onderdeel over de compensatie is deels gegrond. De commissie vindt dat huurder geen

huurcompensatie hoeft te krijgen voor het niet kunnen gebruiken van de badkamer en het toilet. Dit is normaal bij renovaties. Wel vindt de commissie dat Bo-Ex een compensatie van € 500 moet betalen voor de slechte communicatie en de lange duur van de renovatie.

Klacht B24-65 Slechte communicatie over vertraging plaatsing keuken

Bo-Ex gaat een nieuwe keuken plaatsen bij huurder. Dit zou gebeuren in maart 2024. Maar dit gebeurde niet. Huurder heeft heel vaak moeten bellen met Bo-Ex om te vragen wanneer zijn keuken nou zou worden geplaatst. Hij kreeg nooit een duidelijk antwoord. Uiteindelijk werd de keuken pas in oktober 2024 geplaatst. Huurder klaagt erover dat hij zich niet netjes behandeld voelt. Hij heeft maandenlang in onzekerheid gezeten. Hij wil geen schadevergoeding, maar wel dat hij serieus genomen wordt.

Bo-Ex geeft toe dat het veel te lang heeft geduurd. En dat ze slecht heeft gecommuniceerd met huurder. Ze erkent dat ze verantwoordelijk was voor de vertraging en belooft beterschap.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Huurder moest veel te lang wachten op de nieuwe keuken. Bo-Ex had hem beter moeten informeren en sneller moeten handelen.

Klacht B24-162 Onterechte toezegging voor doorschuiven binnen complex

Huurder huurt een vrije sectorwoning. Hij wil graag binnen het complex waar hij woont, via een voorrangsregel doorschuiven naar een vrijkomende goedkopere, sociale huurwoning. Hij weet niet zeker of dit kan, omdat hij geen sociale huurwoning heeft. Hij vraagt zich af of de voorrangsregeling in het complex dan wel voor hem geldt. Hij vraagt dit na bij Bo-Ex. Bo-Ex laat hem weten dat hij wel in aanmerking komt voor de voorrangsregeling voor het doorschuiven, ook al woont hij nu in een vrije sectorwoning. Maar ruim 5 weken later laat Bo-Ex hem weten dat hij toch niet mag doorschuiven, omdat hij geen sociale huurwoning achterlaat. Hij is zeer teleurgesteld en boos omdat hij juist om die reden specifiek gevraagd heeft of hij wel mocht doorschuiven. Hij wil de kosten terug die hij al heeft gemaakt voor de geplande verhuizing. Maar eigenlijk vindt hij dat Bo-Ex zich aan de eerder gedane toezegging moet houden en hem toestemming moet geven voor de verhuizing. Anders zou Bo-Ex de huur van zijn huidige woning te verlagen.

Bo-Ex erkent dat ze een fout heeft gemaakt door verkeerde informatie te geven. Ze heeft excuses aangeboden en wil de gemaakte kosten vergoeden. Bo-Ex kan echter niet toestaan dat de huurders verhuizen naar de sociale huurwoning omdat dit tegen de regels is. De Klachtencommissie vindt de klacht over de onjuiste informatie gegrond. Bo-Ex heeft een fout gemaakt door verkeerde informatie te geven. Bo-Ex heeft dit erkend en excuses aangeboden. Ze hebben ook aangeboden om de kosten te vergoeden. De commissie vindt dat dit voldoende is om de fout te herstellen. Voor de rest vindt de commissie de klacht ongegrond. Ze vindt niet dat Bo-Ex meer hoeft te doen, zoals het verlagen van de huur van de huidige woning. Huurders zouden dan op onredelijke wijze worden bevoordeeld ten opzichte van woningzoekenden die aangewezen zijn op sociale huurwoningen.

Cazas Wonen

Klacht C23-88 Geluidsoverlast

Huurder klaagt over geluidsoverlast van zijn bovenburen. Hij vindt dat Cazas Wonen niet genoeg doet om dit op te lossen. Cazas Wonen zegt de overlastklacht serieus te hebben opgepakt. Ze hebben gesprekken gevoerd met de bovenburen. Buurtbemiddeling is ingeschakeld, maar dit hielp helaas niet. Ze hebben enkele technische aanpassingen gedaan aan de woning om geluidsoverlast te verminderen. Ook hebben ze een brief gestuurd naar alle bewoners om rekening te houden met geluidsoverlast

De Klachtencommissie vindt dat Cazas Wonen voldoende actie heeft ondernomen. Ze hebben de juiste stappen gezet en maatregelen getroffen die van een verhuurder verwacht mogen worden. De klacht is daarom ongegrond. De commissie adviseert om, als huurder dat wil, een geluidsonderzoek te doen. Ze raden ook aan dat Cazas Wonen de situatie blijft volgen en nieuwe klachten actief oppakt

Klacht C23-140 Weigering plaatsen dakraam

Huurder vraagt Cazas Wonen om een dakraam op zijn zolder te plaatsen. Cazas Wonen weigert dit. Wel gaf ze huurder toestemming om zelf op eigen kosten een dakraam te plaatsen. Huurder vindt dat Cazas Wonen als verhuurder verantwoordelijk is voor het plaatsen van het dakraam. Hij vindt het niet eerlijk dat hij dit zelf moet doen en betalen. Zijn gezin heeft een extra slaapkamer nodig, maar de zolder is zonder dakraam te warm en te vochtig.

Cazas Wonen zegt dat de zolder geen leefruimte is, maar een opslagruimte. Ze hebben dit ook duidelijk gemaakt aan huurder bij aanvang van de huur. Het plaatsen van een dakraam heeft invloed op de zonnepanelen en het ventilatiesysteem. Cazas Wonen heeft er begrip voor dat sommige huurders toch een dakraam willen, ondanks de nadelen die dit met zich mee kan brengen. Huurder mag daarom wel zelf een dakraam plaatsen, maar dan moet hij dit zelf betalen en onderhouden. Cazas Wonen wijst hem daarbij op het risico dat zijn zonnepanelen en de WTW-installatie hierdoor minder goed kunnen werken en zijn energiekosten kunnen stijgen. Dit is dan voor risico van huurder.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Cazas Wonen hoeft geen dakraam te plaatsen. Cazas Wonen heeft duidelijk gecommuniceerd dat de zolder geen leefruimte is. En er is ook geen bewijs van vochtproblemen op de zolder.

Klacht C24-06 Lekkage en schimmel in berging

Huurder heeft last van lekkage en schimmel in de berging van zijn woning. Hij klaagt over de afhandeling van het probleem en het tijdsverloop sinds zijn 1^e melding bij Cazas Wonen meer dan 2 jaar geleden. Hij voelt zich niet serieus genomen door Cazas Wonen.

De Klachtencommissie stelt vast dat er inderdaad sprake is van een serieuze lekkage. Met schade en schimmelvorming tot gevolg. Cazas Wonen erkent de lekkage en de daaruit voortvloeiende schade. De commissie vindt dat het herstel onnodig lang heeft geduurd. En dat de communicatie met huurder onzorgvuldig is geweest. Cazas Wonen heeft toegezegd oprechte excuses aan te bieden, de berging op te knappen en te helpen met het leegruimen en weer inruimen ervan.

De commissie vindt de klacht gegrond. Ze adviseert Cazas Wonen om de toezeggingen na te komen en de berging van de huurster op te knappen, inclusief schriftelijke excuses.

Klacht C24-47 Scheuren in aanrechtblad en putjes in kozijnen

Huurder klaagt over scheuren in het aanrechtblad en putjes in de kozijnen in zijn woning. Hij vindt dat deze op kosten van Cazas Wonen moeten worden gerepareerd. Cazas Wonen vindt dat de kosten voor rekening van huurder komen. Er is namelijk een verschil van mening tussen huurder en Cazas Wonen over de oorzaak van de scheurvorming. Huurder beweert dat de scheuren plotseling zijn ontstaan zonder zijn toedoen, terwijl Cazas Wonen stelt dat de scheurvorming is veroorzaakt door huurder zelf.

De commissie oordeelt dat huurder onvoldoende heeft aangetoond dat de oorzaak van de schade bij Cazas Wonen ligt. De scheuren in het aanrechtblad worden gezien als gevolgen van huurdersgedrag. De kleine beschadigingen op de kozijnen moet huurder zelf repareren. Het gaat hier om een kleine herstelling, waarvoor huurder zelf verantwoordelijk is. De commissie is tot dit oordeel gekomen na beoordeling van de overgelegde documenten en foto's, en de toelichtingen van beide partijen.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond en adviseert dat de kosten voor reparatie voor rekening van huurder blijven.

Klacht C24-51 Stank-, rook- en geluidsoverlast

Huurder heeft klachten ingediend over stank- en rookoverlast van sigaretten die zijn woning binnenkomen. Hij denkt dat dit komt door bouwkundige gebreken. Ook ervaart hij geluidsoverlast van de airco van de burens. Hij heeft zelf maatregelen genomen tegen de stank, maar zonder voldoende resultaat. Cazas Wonen heeft stappen ondernomen om de overlast te verminderen. Zo heeft ze kieren gedicht en het keukenblok tijdelijk verwijderd om kieren te dichten. Ze heeft geen stank geconstateerd bij bezoeken aan huurder. Ook andere bewoners hebben geen klachten gemeld.

De commissie heeft begrip voor de overlast die huurder ervaart. Maar er is niet gebleken dat er sprake is van gebreken aan de woning. Cazas Wonen heeft voldoende gedaan om de situatie te verbeteren. De commissie stelt dat de woning voor de gemiddelde huurder voldoet. Cazas Wonen is bereid om huurder te helpen met verhuizen en heeft hem op een lijst voor woningruil geplaatst. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Ook de geluidsoverlast heeft Cazas Wonen onderzocht. De wijkbeheerder heeft het geluid van de airco beoordeeld en vond het niet storend. Er is aangeboden om bij huurder thuis te komen luisteren, maar huurder heeft hier geen gebruik van gemaakt. Daarnaast is buurtbemiddeling is ingeschakeld. Er heeft echter nog geen gesprek plaatsgevonden, mogelijk vanwege wachtlijsten. Cazas Wonen heeft de burens aangeschreven met de mededeling dat zij geen toestemming hebben om de airco te gebruiken voor verwarming. De burens hebben toegezegd dit niet te doen.

De Klachtencommissie vindt ook dit onderdeel van de klacht ongegrond. Cazas Wonen heeft voldoende maatregelen genomen die zij als verhuurder moet nemen. De commissie hoopt dat buurtbemiddeling nog kan helpen.

Klacht C24-89 Lekkage en schadevergoeding

Huurder heeft een lekkage in zijn woning die volgens hem al jaren duurt. Ondanks meerdere reparaties door Cazas Wonen bleven de vochtplekken steeds terugkomen. In 2023 heeft Cazas Wonen een lekdetectie laten uitvoeren. Toen is de lekkage eindelijk gerepareerd. Huurder wil compensatie voor de schade aan zijn bank en laminaat. En voor het ongemak dat hij heeft ervaren.

Cazas Wonen zegt dat zij pas in december 2022 van de lekkage hoorde. Ze hebben toen meteen een monteur gestuurd en de lekkage gerepareerd. Cazas Wonen vindt daarom dat zij niet verantwoordelijk is voor de schade aan de bank en het laminaat. Ze bieden wel aan om de plafonds een keer te schilderen om het kleurverschil weg te werken.

Uit de stukken blijkt dat huurder de lekkage in mei 2022 voor het eerst heeft gemeld. Die lekkage is snel verholpen. Vervolgens meldde huurder in december 2022 weer lekkage. Die is door Cazas Wonen pas in oktober 2023 verholpen. De Klachtencommissie vindt dat dit te lang heeft geduurd. Dit deel van de klacht is gegrond.

Het deel van de klacht over schadevergoeding is ongegrond. De commissie vindt niet dat Cazas Wonen verantwoordelijk is voor eventuele schade aan de bank en het laminaat. Huurder heeft deze schade niet kunnen aantonen of onderbouwen. De commissie vindt ook niet dat huurder recht heeft op compensatie voor het ongemak. De vochtplekken en scheuren zijn klein en veroorzaken geen groot probleem.

Klacht C24-112 Te felle verlichting

Huurder klaagt over de felle verlichting van een nieuw appartementencomplex tegenover zijn woning. Hij voelt zich hierdoor onveilig en vindt dat er te veel licht in zijn huis komt. Cazas Wonen heeft enkele aanpassingen aan de verlichting gedaan. Maar huurder vindt dit niet voldoende. Cazas Wonen wil er verder niets aan veranderen. Ze heeft rekening gehouden met de belangen van omwonenden. En de verlichting voldoet aan het politiekeurmerk.

De commissie heeft de situatie ter plekke bekeken en vond de verlichting niet buitensporig fel. Ze begrijpen dat huurder last heeft van het licht, maar de verlichting voldoet aan de regels en normen. De commissie vindt dat Cazas Wonen voldoende heeft gedaan om aan de klacht van huurder tegemoet te komen.

Klacht C24-138 Geen uitleg over hoge eindafrekening

Bij beëindiging van de huur krijgt huurder een eindafrekening van € 1.242,50. Hij vindt dit erg veel. Hij vraagt Cazas Wonen om uitleg. Die ontvangt hij niet, maar de factuur is wel verlaagd naar € 860,25. Huurder vermoedt dat een deel van de kosten is verrekend met de servicekosten, maar dit is niet toegelicht. Hij vraagt opnieuw om uitleg, maar ontvangt geen reactie. Hij dient een klacht in bij de Klachtencommissie.

Cazas Wonen vindt dat de klacht is verjaard. Verder geeft ze aan dat ze wel heeft gereageerd op de klacht. Ze hebben dit telefonisch gedaan, niet schriftelijk. Het klopt dat ze de energiekosten hebben verrekend met de eindafrekening. Daardoor is de eindafrekening verlaagd tot € 860,25.

De commissie vindt de klacht wel ontvankelijk (niet verjaard); huurder heeft binnen 1 jaar na het uitblijven van een reactie geklaagd. Ook vindt de commissie dat Cazas Wonen niet alleen telefonisch had mogen reageren, maar ook schriftelijk. De klacht over het niet tijdig reageren op de klacht vindt de commissie gegrond.

De klacht over de hoogte van de eindafrekening vindt de commissie ongegrond. Cazas Wonen heeft een zorgvuldige procedure gevolgd bij de oplevering. En huurder heeft tijdens de voorinspectie ingestemd met de kosten.

Klacht C24-160 Vergoeding voor overlast door onderhoudswerkzaamheden

Huurder klaagt over de overlast door onderhoudswerkzaamheden aan zijn woning. Hij vindt dat Cazas Wonen slecht heeft gecommuniceerd en zijn klachten niet serieus heeft genomen. Hij wil een vergoeding van € 2.000,- voor de overlast, schade, extra vrije dagen en nieuwe horren.

Cazas Wonen probeert bij groot onderhoud de overlast zoveel mogelijk te beperken. Maar het is niet volledig te voorkomen. Van deze klacht hebben ze geleerd dat ze eerder moeten ingrijpen als er een opeenstapeling van klachten ontstaat en huurder en aannemer niet meer samen tot een oplossing komen.

Bij groot onderhoud geeft Cazas Wonen geen extra vergoedingen voor de overlast. Uit coulance heeft de aannemer de nieuwe horren van huurder (onverplicht) opnieuw geplaatst en passend gemaakt.

De Klachtencommissie vindt de klacht over de communicatie en het niet serieus nemen van de klacht gegrond. Cazas Wonen heeft dit ook erkend en ervan geleerd.

De klacht over de vergoeding vindt de commissie ongegrond. Huurder heeft geen recht op een vergoeding. Groot onderhoud kan overlast veroorzaken, maar dit moet een huurder accepteren. Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen kan een huurder recht hebben op een vergoeding. Huurder heeft bovendien de schade onvoldoende onderbouwd.

LEKSTEDewonen

Klacht LW23-113 Compensatie voor gederfd woongenot

Huurder klaagt over verschillende problemen met zijn woning. Het gaat onder andere om vocht en schimmel in de kelder, vocht en tocht in de woning, een dak van de schuur dat niet goed dicht zit, problemen met het aanrechtblad en de keukenkraan, en de bejegening door medewerkers van een aannemer van LEKSTEDewonen. Huurder meldt dat hij door deze problemen niet zijn hele woning kan gebruiken. Dit is een probleem omdat zijn dochter en schoonzoon noodgedwongen bij hem inwonen vanwege het woningtekort.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat de gemelde gebreken inmiddels naar tevredenheid zijn opgelost of op korte termijn worden opgelost. Het enige geschilpunt dat overblijft, is de vraag van huurder om een compensatie voor gederfd woongenot.

De commissie vindt dat er geen aanleiding is voor een compensatie. De gebreken zijn naar tevredenheid opgelost. Of worden op korte termijn nog opgelost. Het gaat bovendien niet om ernstige gebreken die het woongenot van huurder in ernstige mate schaadden. Huurder heeft ook niet aangetoond dat de klachten niet binnen een redelijke termijn zijn hersteld. Of dat LEKSTEDewonen anderszins tekort is geschoten. LEKSTEDewonen heeft op sommige punten zelfs meer gedaan dan verplicht was. Zoals het vervangen van een deel van het aanrecht dat huurder zelf had aangebracht. En het uitbetalen van een vergoeding van € 250 voor in de schuur opgeslagen zaken die door vocht waren aangetast. Daarom ziet de commissie geen reden voor verdere compensatie. Ze vindt de klacht ongegrond.

Klacht LW23-130 Schimmel door huurdersgedrag of technisch gebrek

Huurder heeft last van schimmel in de badkamer, keuken, slaapkamers en zolder. Volgens LEKSTEDewonen komt dit voor huurdersgedrag. Huurder is het hier niet mee eens. Hij denkt dat de schimmel komt door een technisch probleem in het huis.

LEKSTEDewonen heeft het huis meerdere keren geïnspecteerd. Ze hebben geen technische problemen gevonden. Ze denken dat de schimmel komt doordat huurder onvoldoende ventileert. Ze hebben ventilatieroosters geplaatst en de huurder geïnformeerd over hoe schimmel te voorkomen.

De Klachtencommissie vindt dat LEKSTEDewonen goed heeft gehandeld door inspecties uit te voeren. En ventilatieroosters te plaatsen en huurder uit te leggen hoe hij goed kan ventileren. Het lijkt de commissie het niet aannemelijk dat de schimmel door een technisch probleem komt. Er wonen 9 mensen in het huis. Daarom moet er extra goed geventileerd worden. De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht LW24-14 Schimmel en lekkage na isolatiewerkzaamheden

Huurder klaagt over vocht- en schimmelproblemen in zijn woning. Deze problemen werden veroorzaakt door onvoldoende ventilatie na isolatiewerkzaamheden en een actieve lekkage rondom de dakkapel.

De commissie verklaart de klacht gegrond. Ze adviseert LEKSTEDewonen om een huurcompensatie te verlenen van 40% van de overeengekomen kale huurprijs over de periode van 1 november 2023 tot 1 augustus 2024. Dit is gebaseerd op de bevindingen van bureau Inspectus. Inspectus bevestigde serieuze vochtproblemen en schimmelvorming in de woning. Volgens Inspectus worden deze veroorzaakt door het isoleren van een oude woning zonder rekening te houden met bestaande ventilatiemogelijkheden. En door een actieve lekkage rondom de dakkapel.

De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de klager eerder dan eind oktober 2023 heeft geklaagd over de vochtproblemen. Daarom kan de compensatie niet eerder ingaan dan 1 november 2023. De aanbevolen werkzaamheden, waaronder het plaatsen van mechanische ventilatie en het repareren van lekkages, moeten door LEKSTEDewonen uiterlijk 1 augustus 2024 te zijn uitgevoerd.

Klacht LW24-92 Slechte staat kluswoning

Huurder klaagt over de slechte staat van zijn woning. De woning heeft veel gebreken zoals tocht, schimmel, vochtproblemen en kapotte ramen en deuren. Hij wil dat deze problemen worden opgelost. Hij vindt eigenlijk dat LEKSTEDewonen hem een andere woning moet aanbieden. Niet alleen vanwege de gebreken. Maar ook omdat hij volgens hem de woning tijdelijk huurde omdat LEKSTEDewonen bezig was met plannen voor de woning. Deze plannen zijn echter 2 jaar uitgesteld. Dit zorgt voor onzekerheid en stress bij huurder.

LEKSTEDewonen zegt dat de woning een "kluswoning" is. Dit betekent dat de woning oud is en LEKSTEDewonen alleen het noodzakelijke onderhoud doet. De rest moet huurder zelf doen. Ze hebben beloofd om enkele reparaties uit te voeren, maar niet alles wat huurder wil. LEKSTEDewonen geeft aan dat huurder de woning niet tijdelijk maar voor onbepaalde tijd huurt. Pas als de plannen voor de woning bekend zijn en de woning gesloopt zou worden, heeft huurder recht op vervangende woonruimte.

De Klachtencommissie begrijpt dat de woning oud is en als kluswoning is verhuurd. Maar ze vindt dat LEKSTEDewonen meer reparaties moet doen dan ze heeft beloofd. De gebrekenregeling is ook op een kluswoning van toepassing. Volgens de wet moet een verhuurder gebreken aan een woning verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of onredelijke uitgaven vereist. LEKSTEDewonen moet daarom zorgen dat de woning wind- en waterdicht is, bewoonbaar blijft en dat ernstige gebreken worden verholpen. Dit deel van de klacht is gegrond.

De Klachtencommissie vindt dat LEKSTEDewonen niet verplicht is om de verbeteringen aan te brengen, waar huurder om heeft gevraagd (zoals dubbel glas en centrale verwarming). Het is immers een kluswoning. Dit deel van de klacht is ongegrond.

De Klachtencommissie begrijpt dat het voor huurder niet fijn is dat de planvorming voor de woning is uitgesteld. Maar dit geeft hem geen recht op een andere woning. In het huurcontract staat duidelijk dat hij huurt 'voor onbepaalde tijd'. Dit deel van de klacht is ook ongegrond.

Portaal

Klacht P23-135 Vocht en schimmel door kapotte mechanische ventilatie

Huurder heeft schade in zijn woning door vocht en schimmel. Dit is ontstaan door een defecte mechanische ventilatie. Hij wil dat Portaal de schade vergoedt. Portaal is hiertoe niet bereid. Ze geeft aan dat huurder in de periode dat de mechanische ventilatie niet functioneerde, wel op natuurlijke wijze kon ventileren door ramen te openen. Verder heeft huurder zijn schade niet gespecificeerd. Portaal heeft zelf nog een taxatierapport van de schade opgevraagd bij de verzekering van huurder. Maar dit bleek er niet te zijn.

De Klachtencommissie stelt dat het defect aan de mechanische ventilatie gezien moet worden als een gebrek aan het gehuurde. En dat Portaal als verhuurder verplicht is dit gebrek te verhelpen. De reparatie van de mechanische ventilatie heeft ruim 2 maanden geduurd, onder andere door problemen met de levering van de kapotte motor. Maar de commissie kan niet definitief bepalen of Portaal ook aansprakelijk is voor de schade als gevolg van dit gebrek. Huurder heeft de schade namelijk onvoldoende aannemelijk gemaakt.

De commissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Ze adviseert Portaal om aan huurder een tegemoetkoming van € 300,- te betalen voor het ongemak van het niet volledig kunnen genieten van zijn woning. En om de nog aanwezige schimmel eenmalig professioneel te laten reinigen.

Advies P23-141 *Geluidsoverlast en compensatie voor gemist woongenot*

Huurder ervaart bijna dagelijks geluidsoverlast van zijn bovenburen. Hij hoort lopen, de wasmachine, de stofzuiger, hard bellen op het balkon en harde muziek, ook 's nachts. Hij vindt dat Portaal zijn klachten niet serieus neemt. En onvoldoende doet om de overlast te verhelpen. Hij wil compensatie voor het verstoren van zijn woongenot.

Portaal heeft verschillende stappen ondernomen. Zoals gesprekken met de bovenbuurvrouw, controle van de vloer die onvoldoende geluidwerend bleek, het aanbieden van buurtbemiddeling en plaatsing van een geluidsmeter. Uiteindelijk is er een nieuwe vloer gelegd die voldoet aan de normen voor geluidsreductie. Desondanks houdt volgens huurder de overlast aan. Hij wil daarom verhuizen.

De Klachtencommissie oordeelt dat Portaal zich voldoende heeft ingespannen om de overlast te onderzoeken en weg te nemen. Ze heeft zich daarmee gedragen zoals van een redelijk handelend verhuurder mag worden verwacht. De klacht is daarom ongegrond. De commissie ziet geen reden voor compensatie.

Klacht P23-179 *Compensatie voor lekkages na badkamerrenovatie*

De badkamer van huurder door Portaal in 2020 gerenoveerd. Huurder heeft sindsdien 4 keer ernstige lekkage ervaren. Hierdoor zijn er nu vocht- en schimmelproblemen in zijn woning. Hij heeft diverse keren met zijn gezin tijdelijk ergens anders moeten verblijven. Huurder stelt dat het vocht en de schimmel hebben geleid tot gezondheidsproblemen bij de kinderen. Verder heeft alle stress er mede toe geleid dat huurder zijn baan is kwijt geraakt. Hij wil een compensatie voor deze problemen.

Portaal erkent dat huurder onevenredig is getroffen door de noodzakelijke werkzaamheden. Portaal heeft geprobeerd om er nog met huurder uit te komen. Huurder heeft om een andere woning gevraagd. Portaal heeft huurder vervolgens een eenmalig aanbod gedaan voor een andere, gelijkwaardige woning. Huurder heeft deze geweigerd omdat hij deze niet eerst mocht bezichtigen.

De Klachtencommissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Een huurder moet in het algemeen medewerking verlenen aan dringende werkzaamheden zonder directe compensatie. Maar in dit geval vindt de commissie een compensatie wel te rechtvaardigen vanwege de herhaalde ongemakken die huurder heeft ervaren. De commissie houdt er rekening mee dat huurder al eerder een bedrag van € 2.500,- van Portaal heeft ontvangen voor ongemak in 2021. Maar ze vindt dat de problemen in 2022 en 2023 onvoldoende gecompenseerd zijn met alleen het aanbieden van een andere woning.

De commissie kan niet vaststellen dat de vocht- en schimmelproblemen een gevolg zijn van een gebrek aan de woning. Portaal stelt dat het ook huurdersgedrag is, aangezien huurder

de mechanische ventilatie heeft uitgezet. Tegelijkertijd sluit de commissie ook niet uit dat de schimmelvorming mede veroorzaakt kan zijn door de lekkages.

De commissie adviseert Portaal om huurder een schadevergoeding van € 500,- te betalen voor het gemiste woongenot en de herhaalde overlast door de noodzakelijke werkzaamheden aan de badkamer. Daarnaast adviseert de commissie Portaal om huurder nogmaals een vergelijkbare woning aan te bieden. En hem de gelegenheid te geven deze woning te bezichtigen voordat hij een beslissing neemt. Ook raadt de commissie Portaal aan om huurder eenmalig te adviseren over hoe hij schimmel kan verwijderen en voorkomen.

Klacht P24-24 Weigering schakelaars op buitenverlichting

Bij een huurder in de straat zijn buitenlampen geplaatst die automatisch aan en uit gaan. Zijn klacht gaat over buitenlampen die door Portaal zijn geplaatst. Huurder wil dat bewoners in de straat met schakelaars zelf kunnen bepalen wanneer ze de lampen aan of uit zetten. Hij maakt zich zorgen over energieverbruik en lichtvervuiling. Ook betaalt hij voor de elektriciteit, terwijl hij hier niet voor heeft gekozen.

Portaal wil niets veranderen aan de situatie. Zij hebben de lampen geplaatst voor de veiligheid. Dit is besproken met bewoners en een klankbordgroep. De lampen zijn volgens het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Portaal vindt dat de lampen bijdragen aan de veiligheid.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Ze begrijpen de zorgen van huurder, maar vinden de argumenten van Portaal voor de lampen begrijpelijk en niet onredelijk. Portaal heeft goed nagedacht over de veiligheid en de wensen van de bewoners. De commissie kan niet adviseren dat Portaal schakelaars moet plaatsen, omdat andere bewoners misschien wel de lampen willen houden zoals ze zijn.

Klacht P24-33 Geluidsoverlast

Huurder ondervindt overlast van geluiden van zijn burens. Hij hoort de televisie en schreeuwende kinderen schreeuwen. Hij heeft zelf 3 keer met de burens gesproken. Dit heeft niet geholpen. Hij wil betere geluidsisolatie in zijn woning. Hij vindt dat Portaal onvoldoende doet om zijn klacht op te lossen.

Portaal wil eerst Buurtbemiddeling inschakelen. Ze denken dat de geluiden normale leefgeluiden zijn. De burens zijn bereid om mee te werken aan Buurtbemiddeling. Huurder echter niet.

De commissie vindt dat Portaal juist heeft gehandeld door buurtbemiddeling voor te stellen. Huurder heeft niet aanmerkelijk gemaakt dat er sprake is van overlast. De geluiden zijn normale leefgeluiden. Die zijn niet te vermijden als er een gezin met kinderen naast woont. De commissie ziet geen reden om de muur te onderzoeken of te verbeteren. De woningen zijn oud en voldoen aan de normen van die tijd. De klacht is ongegrond. De commissie hoopt dat huurder alsnog bereid is om samen de burens afspraken te maken via buurtbemiddeling.

Klacht P24-38 Al jaren niet functionerende WTW-installatie

Huurder klaagt dat de WTW-installatie in zijn woning, gehuurd van Portaal, jarenlang niet heeft gefunctioneerd. Dit heeft volgens hem geleid tot hogere energielasten. Portaal wil de

extra kosten niet vergoeden. Ze geeft aan dat er geen meldingen waren van defecten en dat regulier onderhoud is uitgevoerd, inclusief vervanging van filters.

De commissie vindt onvoldoende redenen om compensatie te adviseren. Er zijn geen concrete bewijzen dat de WTW-installatie al jaren niet functioneert. Huurder heeft dit niet aannemelijk kunnen maken. En Portaal heeft voldaan aan haar verplichtingen door de unit te repareren na melding van het defect. De commissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht P24-40 Vervanging plafondlamp badkamer

Tijdens een renovatie 7 jaar geleden heeft Portaal de plafondlamp in de badkamer vervangen. De lamp is nu kapot. Het lukt huurder niet de lamp zelf te vervangen. Hij vindt dat Portaal de lamp moet vervangen, omdat het een gebruiksonvriendelijke lamp is. Hij heeft een onderhoudsabonnement bij Portaal. Hij wil de kosten zelf wel betalen.

Portaal vindt dat huurder de lamp zelf moet vervangen. Portaal plaatst geen lampen en vervangt ze ook niet. Dit valt niet onder het onderhoudsabonnement.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Het vervangen van een lamp valt onder kleine herstellingen. Dit zijn reparaties die een huurder zelf moet doen. Het maakt niet uit of Portaal de lamp heeft geplaatst of niet. Het vervangen van lampen valt niet onder het onderhoudsabonnement van Portaal.

Klacht P24-43 Binnenschilderwerk aangetast door kapotte mechanische ventilatie

Huurder klaagt erover dat de reparatie van de mechanische ventilatie in zijn huis te lang heeft geduurd. Op 13 februari 2024 ging de mechanische ventilatie stuk. Hij meldde dit direct aan Portaal, maar er gebeurde niets. Hij belde meerdere keren en ging ook langs bij Portaal. Door de kapotte ventilatie werd zijn woning vochtig en benauwd en is het binnenschilderwerk aangetast. De ventilatie werd op 7 maart 2024 gerepareerd. Huurder vindt dat dit te lang duurde en wil dat Portaal zijn huis opnieuw schildert.

Portaal is niet bereid om het huis te schilderen. Ze vindt dat ze niet aansprakelijk is voor eventuele schade. Ze heeft meteen opdracht gegeven voor herstel toen zij de klacht ontving. Door personeelsgebrek duurde het ongeveer 3 weken om de ventilatie te repareren. Portaal vindt deze termijn redelijk omdat de klacht niet urgent was. Bovendien kan de woning ook natuurlijk geventileerd worden door ramen en deuren open te zetten. Portaal betwist dat de ventilatieproblemen schimmel hebben veroorzaakt. Daarvoor was de periode dat de ventilatie niet werkte, te kort.

De Klachtencommissie is het met Portaal eens dat de mechanische ventilatie binnen een redelijke termijn is hersteld. Ze vindt het ook niet aannemelijk dat de ventilatieproblemen in zo'n korte tijd grote schade hebben veroorzaakt. Daarom vindt de commissie de klacht ongegrond.

Klacht P24-54 Geluidsoverlast

Huurder ervaart geluidsoverlast van zijn bovenburen. Hij klaagt erover dat Portaal onvoldoende actie heeft ondernomen om de overlast te beëindigen. De klacht is voornamelijk

gericht op het feit dat de bovenburen geen juiste ondervloer hebben. Dit is volgens de huurvoorwaarden wel verplicht. Portaal heeft bevestigd dat er inderdaad geen juiste ondervloer ligt. Ze heeft de bovenburen gesommeerd om deze aan te brengen.

De commissie vindt dat, hoewel Portaal de vereiste stappen heeft gezet, zij deze niet voortvarend genoeg heeft uitgevoerd. Portaal had eerder en meer doeltreffend moeten optreden. Ze vindt dat de belangen van huurder onvoldoende in het oog zijn gehouden. De commissie erkent dat het oplossen van overlastsituaties lastig kan zijn. Vooral als er geen sprake is van asociaal gedrag maar van normale leefgeluiden. Maar ze vindt dat Portaal in dit geval wel eerder en meer doeltreffend had moeten optreden. Het mag immers niet zo zijn dat Portaal ten koste van huurder intussen al 1,5 jaar wacht met het afdwingen van het plaatsen van een juiste ondervloer.

De commissie vindt de klacht van huurder dan ook gegrond. Ze adviseert Portaal om de bovenburen via een laatste sommatiebrief te verplichten om binnen 1 maand alsnog te zorgen voor het aanbrengen van een ondervloer in de gehele woning, die voldoet aan de voorgescreven eisen.

Klacht P24-58 Compensatie vanwege ernstige gebreken in woning

Huurder ervaart sinds maart 2023 ernstige gebreken in zijn woning. Hij vindt zijn woning onbewoonbaar. Hij vraagt om volledige financiële compensatie van de huur. Portaal erkent de gebreken. Ze heeft deze verholpen. Ze biedt 60% huurvermindering plus een onkostenvergoeding van € 2.800,-. Huurder vindt dit onvoldoende en willen 100% van de huur terug.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. De commissie vindt dat de woning niet onbewoonbaar was. Er waren wel gebreken, maar die waren niet zo erg dat de woning onbewoonbaar was. Bovendien heeft Portaal proactief gereageerd op de klacht en maatregelen genomen om de situatie te verbeteren. De aangeboden compensatie van 60% huurvermindering en een onkostenvergoeding vindt de commissie redelijk.

Klacht P24-64 Andere woning vanwege ernstige lekkages

Huurder klaagt over jarenlange lekkages in zijn woning. Deze zijn begonnen in 2020, na een renovatie door Portaal. Door de lekkages is er schimmelvorming en is de woning onbewoonbaar. Huurder wil verhuizen en vraagt om compensatie.

Portaal erkent de lekkageproblemen. De renovatie in 2020 veroorzaakte de lekkages. Dit speelt in meer woningen in het complex. Portaal heeft geprobeerd de lekkages te verhelpen, maar zonder succes. Ze kan ook moeilijk contact krijgen met huurder.

Tijdens de hoorzitting geeft Portaal aan dat de lekkages zo ernstig en moeilijk oplosbaar zijn dat de woning inderdaad onbewoonbaar is. Ze wil huurder een andere woning aanbieden.

De commissie vindt de klacht gegrond. De woning heeft ernstige gebreken en is onbewoonbaar. De commissie adviseert Portaal om huurder een andere woning aanbieden voor dezelfde huurprijs van € 538 per maand. Portaal moet een verhuiskostenvergoeding van € 7.428 betalen. Ook krijgt huurder een compensatie van € 3.000 voor gemist woongenot. Verder moet Portaal beter communiceren met huurder.

Portaal heeft het advies niet geheel overgenomen. Zij heeft huurder een andere woning aangeboden, tegen dezelfde huurprijs die hij voor zijn oude woning betaalde. Maar omdat huurder bijna geen meubels had, zorgde Portaal ervoor dat de nieuwe woning geheel gemeubileerd en gestoffeerd was. Daarom heeft Portaal de verhuiskostenvergoeding en de compensatie van € 3.000 laten vervallen.

Klacht P24-67 *Geen toestemming bedrijf aan huis*

Huurder heeft een aanvraag ingediend om een bedrijf aan huis te mogen uitoefenen. Portaal heeft dit geweigerd. Huurder dient hierover een klacht in. Hij voelt zich niet serieus genomen en vindt de afwijzing onterecht.

De woning is gehuurd als 'woonruimte' en is gekenmerkt als 'gehorig'. Huurder heeft een methode ontwikkeld om spiegels te bewerken met een elektrische graveermachine. Hij wil dit als bedrijf aan huis uitvoeren. Er zijn echter klachten van geluidsoverlast van de bovenburen. Portaal heeft een geluidsmeting en luisterproef uitgevoerd. Hierbij werd een zoe-mend geluid geconstateerd door sommige medewerkers.

Portaal heeft beleid voor 'bedrijf aan huis'. De aanvraag van huurder voldeed niet aan de voorwaarden, voornamelijk vanwege de gehorigheid van de woning en de potentiële overlast.

De Klachtencommissie geeft aan dat een corporatie een grote vrijheid heeft om te bepalen of zij een 'bedrijf aan huis' toestaat. De commissie vindt het beleid van Portaal logisch en redelijk. Portaal heeft de aanvraag zorgvuldig behandeld, inclusief geluidsmeting, luistertest en overleg met burens. De commissie vindt de klacht van huurder ongegrond. Ze ondersteunt de beslissing van Portaal om de aanvraag af te wijzen. Ze heeft bij haar oordeel rekening gehouden met het beleid van Portaal, de aard van de woning en de belangen van alle betrokken partijen.

Klacht P24-77 *Geen zonnepanelen ondanks toezegging*

Huurder klaagt over het niet plaatsen van zonnepanelen op zijn woning door Portaal. Volgens huurder is hem bij het accepteren van de woning mondeling toegezegd dat hij zonnepanelen zou krijgen. Voor hem was dit een voorwaarde om de woning te accepteren omdat dit zijn energielasten laag zou houden.

De commissie vindt de klacht ongegrond. Er was geen onvoorwaardelijke toezegging van Portaal dat er zonnepanelen geplaatst zouden worden. De toezegging is nergens vastgelegd. Bovendien passen er slechts 2 zonnepanelen op het dak bij huurder. Dit is niet rendabel. Berekeningen hebben uitgewezen dat er minstens 4 panelen geplaatst moeten worden. Portaal renoveert de woning van huurder. Hierdoor gaat de woning van energielabel F naar A++. Daarmee bereikt huurder zonder huurverhoging toch verlaging van zijn energielasten.

Klacht P24-82 *Geen vergoeding voor zelf aangebrachte badkamer*

Een huurder heeft in zijn woning zelf een nieuwe badkamer en toilet aangebracht. Kort hierna verhuist hij. Hij wil een vergoeding van Portaal voor de badkamer en het toilet. Portaal is hiertoe niet bereid. Huurder zegt dat hij met toestemming van Portaal wijzigingen heeft aangebracht aan zijn badkamer en toilet. Daarom vindt hij dat hij recht heeft op een

vergoeding na beëindiging van zijn huur. Hij heeft € 7.017,- geïnvesteerd. Hij vindt hier sprake van onrechtmatige verrijking door Portaal.

Portaal zegt dat de werkzaamheden niet volgens de regels zijn uitgevoerd. Huurder heeft meer gedaan dan waarvoor hij toestemming had gevraagd. Bij dergelijke, veel uitgebreidere werkzaamheden had een tussentijdse inspectie moeten plaatsvinden om te beoordelen of alles voldoet aan de bouwvoorschriften. Dit is nu niet gebeurd. Hierdoor heeft Portaal niet kunnen beoordelen of de situatie veilig was. Dit zou een risico kunnen zijn voor volgende bewoners. Daarom heeft Portaal de aangebrachte voorzieningen verwijderd en de badkamer en het toilet teruggebracht naar de standaardstaat.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Er is geen sprake van ongerechtvaardigde verrijking aan de kant van Portaal. De aangebrachte wijzigingen zijn immers verwijderd. Portaal heeft dus geen voordeel gehad van de door huurder uitgevoerde werkzaamheden. De commissie vindt de weigering om een vergoeding te betalen gerechtvaardigd. Huurder heeft een risico genomen door meer werkzaamheden uit te voeren dan waarvoor hij toestemming had gevraagd, waarbij Portaal geen gelegenheid heeft gehad om deze te inspecteren.

Klacht P24-102 Schade aan laminaat na renovatiewerkzaamheden

Een huurder heeft schade aan zijn laminaat door renovatiewerkzaamheden. Portaal biedt aan om de schade te herstellen of een vergoeding van € 100,- te geven. Voor andere, onvoorzien schade heeft huurder al € 132,- ontvangen. Huurder heeft volgens Portaal niet op tijd op dit voorstel gereageerd. De gegeven termijn is al verstreken. Daarom beschouwt Portaal de klacht als afgehandeld.

De Klachtencommissie vindt dat Portaal de klacht niet had mogen afsluiten. Huurder kon niet binnen de gestelde termijn reageren op het voorstel van Portaal. Hij had dit voorstel namelijk nooit ontvangen. Portaal heeft hem de brief met het voorstel nogmaals gestuurd na verstrijken van de termijn. In de begeleidende mail noemt Portaal echter geen nieuwe termijn. Huurder heeft hierop binnen 2 weken gereageerd. Portaal vindt dit te laat. De commissie vindt 2 weken nog wel acceptabel. Vooral omdat Portaal geen duidelijkheid heeft gegeven over een nieuwe reactietermijn.

De commissie vindt de klacht gegrond. Ze adviseert Portaal om het voorstel dat Portaal tijdens de hoorzitting deed (2 beschadigde planken van het laminaat herstellen en het verschoven laminaat terugschuiven), alsnog uit te voeren. En om huurder de vergoeding van € 100,- en € 132,- te laten houden.

Klacht P24-104 Onverwachte kosten eindafrekening

Huurder is het niet eens met de eindafrekening van zijn huurwoning. Het gaat om onverwachte kosten voor het verwijderen van behang. Volgens huurder is bij de 1^e inspectie alleen gezegd dat hij stickers en vloerbedekking moest verwijderen. Bij de eindinspectie werd ineens ook gezegd dat het behang verwijderd moest worden. Dit wist hij niet van tevoren. Portaal zegt dat in het eerste inspectierapport duidelijk stond dat het behang verwijderd moest worden. Huurder heeft dit niet gedaan. Dus heeft Portaal dit laten doen en de kosten hiervoor in rekening gebracht bij huurder.

Bij de hoorzitting is huurder wegens familieomstandigheden niet aanwezig. De Klachtencommissie ziet dat in het 1^e inspectierapport inderdaad staat dat het behang verwijderd moest worden. De commissie denkt dat huurder zich heeft vergist. De commissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht P24-105 Andere kleur op muren na renovatie

Na een renovatie zijn de nieuwe muren in de woonkamer bij huurder wit geschilderd. De rest van de muren in de kamer heeft een andere kleur. Huurder wil dat Portaal de nieuwe muren in de kleur van de rest van de kamer schildert.

Portaal zegt dat de muren wit zijn geschilderd omdat dat de standaardkleur is. Bewoners konden kiezen om zelf te schilderen of een vergoeding te krijgen. Huurder heeft niet aangegeven zelf te willen schilderen en ook geen verf geleverd. Daarom zijn de muren wit geschilderd. Huurder geeft aan dat hij beide opties niet eerlijk vond, omdat hij dan zelf tijd of geld moest investeren.

De Klachtencommissie vindt dat Portaal niet verplicht is om de muren opnieuw te schilderen. De commissie zegt dat de regels voor alle bewoners hetzelfde zijn. Huurder had de keuze om zelf te schilderen of een vergoeding te krijgen. Omdat hij geen keuze heeft gemaakt, zijn de muren wit geschilderd. De commissie vindt dit niet onredelijk. Ze ziet geen reden om Portaal te vragen de muren opnieuw te schilderen. Ze vindt de klacht ongegrond.

Klacht P24-113 Ernstige burenoverlast

Huurder ervaart al een half jaar ernstige overlast van zijn bovenbuurman. Het gaat om veel lawaai, uitschelden, bedreigen en afluisteren. Huurder durft zijn huis niet meer uit. Hij heeft de overlast meerdere keren gemeld bij Portaal, maar vindt dat Portaal niets doet. Hij wil dat Portaal hem een andere woning buiten Utrecht aanbiedt.

De Klachtencommissie vindt dat Portaal de klachten serieus heeft genomen en de juiste stappen heeft gezet. Portaal heeft de klachten onderzocht. Ze heeft een buurtonderzoek gedaan, gesprekken gevoerd met huurder en de bovenbuurman. Ook hebben ze een geluidsmeter geplaatst. Er is geen bewijs van overlast gevonden. Portaal heeft buurtbemiddeling aangeboden, maar huurder wil hieraan niet meewerken. Portaal kan geen verdere stappen ondernemen.

De commissie verklaart de klacht ongegrond. Portaal is dan ook niet verplicht om huurder een andere woning aan te bieden. Ze raden huurder aan om toch gebruik te maken van buurtbemiddeling.

Klacht P24-136 Slechte communicatie over compensatie schoonmaakkosten

Huurder klaagt over de schoonmaak in het complex waar hij woont. In 2023 is daar een nieuw schoonmaakbedrijf begonnen. Deze firma heeft niet alle schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd zoals afgesproken. Portaal beloofde compensatie voor de niet uitgevoerde schoonmaak. Huurder heeft hierover echter niets meer gehoord. Ook in 2024 worden de schoonmaakwerkzaamheden niet goed uitgevoerd. Op zijn klacht hierover heeft huurder van Portaal geen reactie ontvangen.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. Ze is het met huurder eens dat Portaal onvoldoende heeft gecommuniceerd over de compensatie voor 2023. Is de compensatie verwerkt in de eindafrekening van de servicekosten, zoals Portaal zegt? Dan had Portaal dit moeten uitleggen. De commissie vindt ook dat Portaal de klachten over de schoonmaak in 2024 serieus moet onderzoeken en contact moet opnemen met het schoonmaakbedrijf.

Klacht P24-166 Onduidelijke communicatie over niet plaatsen zonnepanelen

Huurder klaagt erover dat Portaal bij hem geen zonnepanelen wil plaatsen. Hij vindt de communicatie van Portaal onduidelijk en tegenstrijdig. Hij kreeg eerst te horen dat zijn woning geschikt was voor zonnepanelen. Later hoorde hij dat de zonnepanelen toch niet geplaatst konden worden. Maar bij de burens zijn wel zonnepanelen geplaatst.

Portaal erkent dat de communicatie niet zorgvuldig was en biedt excuses aan. De standaard zonnepanelen passen niet op het dak van huurder. Andere oplossingen vindt Portaal niet wenselijk vanwege extra kosten en administratieve lasten.

De Klachtencommissie vindt de klacht over de communicatie gegrond. Portaal heeft onduidelijk en tegenstrijdig gecommuniceerd. De klacht over het niet willen plaatsen van zonnepanelen is ongegrond. De zonnepanelen passen niet op het dak van huurder. Het zou niet redelijk zijn om van Portaal andere oplossingen te vragen vanwege de extra kosten en lasten.

De Woningraat

Klacht WR23-78 Schadevergoeding voor vocht- en schimmelprobleem

Huurder klaagt erover dat De Woningraat het vocht- en schimmelprobleem in zijn woning niet goed op heeft gepakt. Hij eist een vergoeding voor de schade.

De Klachtencommissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Aan de ene kant heeft De Woningraat diverse pogingen ondernomen om de problematiek te verhelpen, maar zonder succes. Aan de andere kant was huurder niet altijd bereikbaar voor het maken van afspraken. En heeft hij zijn medewerking aan de reparaties afhankelijk gesteld van een financiële compensatie. Dit heeft het proces vertraagd. De woning was niet geheel onbruikbaar, maar huurder heeft wel 7 maanden overlast gehad. Dit alles afwegende, vindt de commissie een huurvermindering van 50% over een periode van 6 maanden redelijk als compensatie voor het verminderde woongenot en de overlast. De commissie heeft hierbij ook overwogen dat deze vergoeding geen gevolgen mocht hebben voor het recht op huurtoeslag van huurder. Daarnaast heeft De Woningraat een nieuwe keuken geplaatst en aangeboden het plafond van de badkamer netjes af te werken.

Klacht WR23-127 Compensatie vanwege vertraagde renovatie

Huurder klaagt over de renovatie van zijn woning. Die heeft vertraging opgelopen. En geleid tot verstoring van het woongenot, ergernis en schade. Ook was er een verbale aanvaring met een medewerker van De Woningraat. Huurder heeft die als bedreigend ervaren. Hij wil een compensatie. Hij vindt het bedrag dat De Woningraat hem biedt, € 480,34, te laag.

De Klachtencommissie stelt vast dat huurder niet altijd bereid was tot het maken van afspraken en zijn medewerking afhankelijk stelde van eenzijdige eisen. Bovendien weigerde hij een gesprek en ontzegde hij een opzichter de toegang. De commissie merkt op dat het recht van huurder om aanspraak te maken op een financiële vergoeding er niet toe mag leiden dat dringende werkzaamheden worden vertraagd. De commissie kon niet vaststellen of er sprake is geweest van een bedreiging door een opzichter, zoals huurder beweerde. De Klachtencommissie verklaart de klacht ongegrond.

Woonin

Klacht M22-15 Aanhoudende lekkages en gebrek aan communicatie

Huurder klaagt over aanhoudende lekkages in zijn woning en gebrekkige communicatie vanuit Woonin. Na diverse hoorzittingen en correspondentie tussen partijen, heeft Woonin herstelwerkzaamheden uitgevoerd. Ze heeft deze vervolgens nog door een onafhankelijke partij laten inspecteren.

Woonin erkent dat het oplossen van de lekkage lang heeft geduurd. Ze biedt een compensatie aan voor geleden schade en overlast, inclusief een vergoeding voor gederfd huurgenot. Woonin en huurder bereiken overeenstemming over een vergoeding voor de schade aan inboedel. Over de compensatie voor gemist woongenot worden zij het niet eens.

De commissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Ze vindt dat het herstel erg lang heeft geduurd, maar het was een complexe lekkage. Daardoor kostte het meer tijd dan gemiddeld om te herstellen. Er is echter geen aanleiding om aan te nemen dat dit onnodig lang heeft geduurd. Wel vindt de commissie een compensatie voor gemist woongenot op zijn plaats. De commissie heeft bij het beoordelen van de hoogte van de compensatie meegewogen dat huurder ondanks de lekkages de woning gewoon kon gebruiken. En dat de lekkages ook niet continu waren. Verder heeft Woonin zich coulant opgesteld bij het vergoeden van de materiële schade, zonder dat huurder de schade heeft kunnen aantonen. Ze vindt de door Woonin aangeboden compensatie van € 2.395,11, bovenop een al eerder uitgekeerde compensatie, redelijk.

Klacht M22-167 Schimmel- en vochtproblemen geen huurdersgedrag

Huurder klaagt over schimmel- en vochtproblemen in zijn woning. De commissie heeft in een eerder advies van 30 juni 2023 Woonin geadviseerd om nader onderzoek te doen naar de oorzaak van de schimmelvorming, omdat er twijfel was of deze het gevolg was van een gebrek aan de woning (koudebrug en/of vochtdoorslag) of van huurdersgedrag (slecht stoken en ventileren).

Uit een nieuw rapport van AB Lekdetectie van december 2023 blijkt dat er sprake is van zowel een koudebrug als vochtdoorslag, en dat huurder voldoende stookt en ventileert. De commissie concludeert dat er dus sprake is van een ernstig gebrek aan de woning, waarvoor Woonin verantwoordelijk is.

De commissie adviseert Woonin om huurder een schadevergoeding te betalen voor gederfd woongenot ter hoogte van 40% van de huur over de periode van 1 december 2022 tot aan het herstel van het gebrek. De commissie vindt dit percentage redelijk gezien de aard en de

duur van de problemen, de beperkte bruikbaarheid van de woning en de onterechte verwijten van Woonin aan huurder.

De commissie adviseert Woonin ook om met spoed maatregelen te nemen om de koudebruggen en de vochtdoorslag weg te nemen, omdat dit de oorzaak is van de schimmel- en vochtproblemen.

Klacht M22-174 Compensatie voor te koude slaapkamer

Huurder klaagt over kou in zijn slaapkamer. Het wordt er niet warmer dan 10 à 12 graden. Hij is het er niet mee eens dat Woonin dit niet oplost. Volgens Woonin is geen sprake van een gebrek aan het gehuurde. Ze heeft verschillende werkzaamheden uitgevoerd, zoals het isoleren van een paneel aan de buitenzijde, het aanbrengen van dubbelglas en het verbeteren van de isolatie van diverse panelen aan de buitenzijde van het balkon. Er is ook planmatig onderhoud gepland. Daarbij wordt beter isolerende beglazing (HR++) aangebracht en draai- en klapparamen worden vervangen.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Huurder heeft bovendien inmiddels de huur opgezegd. Hij heeft nu geen belang meer bij het verder verbeteren van de isolatie of de verwarming van de slaapkamer. In plaats daarvan vraagt hij nu om een compensatie voor het ongemak omdat hij gedurende de jaren dat hij de woning huurde, een te koude slaapkamer had. De commissie is echter niet overtuigd dat in de woning sprake is (geweest) van een gebrek. De verwarmingsinstallatie is door een installateur in opdracht van Woonin nagekeken en heeft voldoende capaciteit. Woonin heeft ook meegedeeld welke verdere maatregelen ter verbetering van het comfort zijn uitgevoerd. De commissie ziet daarom geen aanleiding voor huurvermindering.

Klacht W23-55 Compensatie vanwege langdurige lekkage

Huurder heeft al sinds 2016 een lekkage in zijn woning. Hij klaagt erover dat deze nog steeds niet is opgelost. De lekkage begon in de badkamer en breidde zich uit naar andere delen van de woning. Woonin heeft de lekkage vanaf het dak hersteld en schimmel verwijderd. Maar er is nog een lekkage in de badkamer, die door huurder zelf is aangelegd. Woonin biedt aan om de badkamer te vernieuwen als de lekkage niet stopt.

Bij de hoorzitting is afgesproken dat huurder zelf de kitvoegen in de badkamer binnen 3 weken herstelt. Daarna controleert Woonin of de lekkage is gestopt. Zo niet, dan vervangt Woonin de badkamer. Woonin en huurder overleggen over een compensatie voor het gemist woongenot door de daklekkage. Huurder komt met Woonin niet tot overeenstemming over de compensatie. Ze vragen de Klachtencommissie om een advies hierover.

De commissie vindt de klacht gegrond. De lekkage van het dak heeft veel te lang geduurd (2016 tot 2023). Huurder heeft hierdoor minder kunnen genieten van zijn woning. De Klachtencommissie adviseert dat huurder recht heeft op een compensatie van 60% van de huur voor de periode van 6 maanden vóór het indienen van de klacht tot aan het moment dat de lekkage is verholpen, in dit geval van 1 oktober 2022 tot 1 juli 2023.

Klacht W23-176 Geen vergoeding of vervangende woonruimte bij groot onderhoud

Bij een huurder is groot onderhoud uitgevoerd aan onder andere de badkamer en het toilet. Huurder klaagt erover dat er geen vergoeding of vervangende woonruimte is aangeboden tijdens de werkzaamheden. En dat er geen rekening is gehouden met zijn persoonlijke situatie, aangezien hij 70 jaar oud is en slecht ter been.

De commissie vindt de klacht ongegrond. De commissie erkent dat groot onderhoud ongemak met zich mee kan brengen. Maar van huurders wordt verwacht dat zij enig ongemak tolereren. De commissie stelt vast dat Woonin een redelijke compensatie heeft geboden door geen huur te vragen voor de periode van november 2023 tot en met februari 2024. Dit was een aanvulling op de eerdere huurkorting van 60% die door de Huurcommissie is toegekend.

De commissie ziet geen aanleiding voor verdere compensatie of schadevergoeding. Huurder heeft niet aangetoond dat hij extra kosten heeft gemaakt tijdens zijn verblijf bij zijn dochter. De commissie heeft ook de procedure van Woonin beoordeeld en geconcludeerd dat deze correct is gevolgd. En dat er geen sprake is van nalatigheid of onredelijk handelen van de zijde van Woonin.

Klacht W23-187 Schadevergoeding vanwege regelmatige overstromingen riool

Huurder heeft een klacht ingediend over wateroverlast in zijn woning. Hij heeft meerdere keren per jaar last van overstromingen door regen- en afvalwater. Hij wil dat Woonin dit probleem oplost en schade aan zijn spullen vergoedt. Hij vraagt een schadevergoeding van ongeveer € 6.700.

De Klachtencommissie heeft vastgesteld dat de woning van huurder meerdere keren is ondergelopen met rioolwater. Woonin heeft dit erkend. Maar ze beweert dat de verstoppingen door het gedrag van andere huurders in het complex komen. Huurder ontkent dit. Hij is door zijn werk deskundige op het gebied van riolering. Hij wijst op andere mogelijke oorzaken, zoals hevige regenval door klimaatverandering. En een slecht ontworpen rioolsysteem.

De Klachtencommissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. De commissie vindt dat er sprake was van een gebrek. Hierdoor was het woongenot van huurder geschaad. Woonin heeft onvoldoende gedaan om het gebrek te verhelpen. De genomen maatregelen waren ontoereikend. Huurder heeft daarom recht op huurcompensatie en een schadevergoeding voor de geleden schade aan zijn inboedel. De Klachtencommissie komt hierbij wel uit op een lager bedrag dan huurder claimt.

De commissie adviseert Woonin het volgende:

- Een onafhankelijk deskundige in te schakelen om de situatie te beoordelen.
- Huurder een huurcompensatie en een schadevergoeding van € 3.000,- te betalen.
- Een andere woning aan te bieden als de huidige maatregelen niet voldoende zijn

Klacht W23-188 Niet serieus genomen bij langdurige lekkage

Een huurder meldt in november 2022 een lekkage in zijn slaapkamer. Een jaar later is de lekkage nog niet verholpen. Hierdoor heeft hij nu last van ernstige schimmel- en

zwamvorming. Hij dient een klacht in over het trage herstel en over de gebrekkige communicatie vanuit Woonin. Hij vindt dat hij recht heeft op huurvermindering.

De commissie is het met huurder eens dat het herstel onnodig lang heeft geduurd. Er waren weliswaar verschillende redenen voor de vertraging, maar de commissie vindt dat een ernstige lekkage niet meer dan een jaar kan en mag voortduren. Woonin had voortvarender moeten optreden. Ook de communicatie van Woonin vindt de commissie onzorgvuldig. Woonin erkent dit alles en heeft excuses aangeboden. Ook biedt zij een compensatie aan. Huurder wil toch een advies van de commissie.

De commissie vindt de klachten over het lange herstel en de onzorgvuldige communicatie gegrond. Ze gaat ervan uit dat Woonin de toegezegde compensatie voldoet aan huurder.

Klacht W23-193 Compensatie voor fouten bij onderhoudswerkzaamheden

Huurder wil een schadevergoeding omdat er volgens hem veel is misgegaan bij onderhoudswerkzaamheden in zijn woning. Hij vindt de vergoeding die Woonin biedt, te laag.

De Klachtencommissie heeft vastgesteld dat er tijdens de werkzaamheden inderdaad veel is misgegaan. Dit heeft geleid tot ongemak en mogelijk schade. De commissie vindt dat Woonin niet adequaat heeft gehandeld. En dat huurder recht heeft op een compensatie voor het geleden ongemak. De commissie vindt echter het voorstel van Woonin om 1 maand huur te compenseren, bovenop de vergoeding voor nieuw laminaat, redelijk. De klacht over de hoogte van de compensatie vindt de commissie daarom ongegrond.

Klacht W23-199 Waterschade na extreme regen

Huurder heeft een klacht ingediend over waterschade in zijn kelderbox. Deze is volgens hem veroorzaakt door een hoge grondwaterstand. De inboedelverzekering van huurder heeft de schade onderzocht. In het schaderapport staat dat de schade is veroorzaakt door omhoogkomend grondwater. De schade-expert heeft de nieuwwaarde van de beschadigde meubels vastgesteld op € 1.257.

Woonin heeft de aansprakelijkheid voor de schade afgewezen. Bij extreme regen kan het voorkomen dat het water niet snel genoeg afgevoerd kan worden in het riool. Dit kan incidenteel leiden tot wateroverlast. Woonin vindt dat er geen sprake is van een gebrek. Woonin zou haar standpunt onderbouwen met een rapportage van een onderzoek door haar aannemer. Maar de aannemer blijkt geen rapport te hebben gemaakt.

De commissie kan de oorzaak van de wateroverlast niet vaststellen. Ze vindt het echter niet onaannemelijk dat extreme regenval de oorzaak is. De commissie baseert dit op gegevens van het KNMI, die aangeven dat er op het moment dat de schade is ontstaan, zeer veel regen is gevallen in Utrecht.

De commissie verklaart de klacht ongegrond omdat Woonin niet nalatig is geweest. Woonin heeft geen schuld aan de uitzonderlijke weersomstandigheden die tot de schade hebben geleid. De commissie vindt Woonin niet aansprakelijk voor de gevolgschade aan de inboedelgoederen van de huurder.

Klacht W24-03 Vergoeding schade laminaat na lekkage

Huurder klaagt over de hoogte van de vergoeding voor schade aan zijn PVC-vloer door lekkage. Hij wil dat Woonin de waarde van een nieuwe vloer vergoedt, inclusief de legkosten. Het gaat om een bedrag van € 2.819,-. Woonin wil slechts een gedeeltelijke vergoeding uitkeren, rekening houdend met afschrijving van de vloer. Woonin hanteert een afschrijvingstermijn van 10 jaar. Ook vindt Woonin dat de kosten voor het leggen van de vloer niet in aanmerking komen voor vergoeding.

De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond. Ze vindt het standpunt van Woonin redelijk. De vloer is 3 jaar oud. Rekening houdend met een afschrijving van 30% en aftrek van de kosten voor het leggen van de vloer, vindt de commissie € 1.450 een redelijke vergoeding. Woonin heeft toegezegd de beschadigde muren te herstellen en de vloer te egaliseren indien nodig.

Klacht W24-09 Respectloze behandeling tijdens toewijzingsproces

Huurder vindt dat hij respectloos is behandeld door Woonin tijdens het toewijzingsproces van een huurwoning. Vooral door de toonzetting van de e-mails. En de dreiging dat de woning aan een andere kandidaat zou worden toegewezen als hij niet tijdig zou reageren. Huurder voelt een gebrek aan inlevingsvermogen en heeft het gevoel niet serieus genomen te worden.

Woonin heeft uitgelegd dat het toewijzen van sociale huurwoningen aan strikte regels is gebonden. En dat zij de aan huurder gevraagde informatie nodig hadden om te bepalen of huurder in aanmerking kwam voor de woning. De commissie heeft vastgesteld dat de communicatie van Woonin niet onheus of dreigend was. En dat de gevraagde informatie redelijk en noodzakelijk was. De conclusie van de Klachtencommissie was dat er geen sprake was van onheuse bejegening. Ze vindt de klacht ongegrond.

Klacht W24-22 Compensatie voor onterecht verkochte berging

Huurder ontdekt dat Woonin de berging bij zijn woning heeft verkocht zonder zijn medeweten. Hij eist de berging terug. En hij vraagt om terugbetaling van de huur voor de berging vanaf 2017, toen de berging was verkocht.

Woonin erkent dat ze de berging van huurder heeft verkocht. Ze had geen duidelijk overzicht van welke bergingen bij welke appartementen hoorden. Ze heeft huurder een compensatie aangeboden vanaf het moment dat huurder meldde dat hij geen berging had. Dit was in 2023. Hiermee gaat huurder niet akkoord.

De Klachtencommissie oordeelt dat Woonin de berging van huurder niet had mogen verkopen. Dit was een inbreuk op de huurovereenkomst. De commissie vindt de klacht gegrond. Ze vindt een compensatie hiervoor wel op zijn plaats. Maar niet vanaf 2017. De commissie begrijpt dat huurder kennelijk geen gebruik maakte van de berging.

De commissie adviseert Woonin om huurder een compensatie te betalen van € 20 per maand, ingaande op 1 januari 2023, het moment dat huurder bij Woonin meldde dat hij geen berging had. De compensatie eindigt dan op 1 mei 2024. Woonin heeft toegezegd dat huurder op die datum weer een berging krijgt.

Klacht W24-28 Schadevergoeding laminaat na renovatie

Huurder heeft schade aan zijn laminaatvloer en problemen met de badkamervloer. Ook wil hij een vergoeding voor gemist woongenot door vertraging van de renovatie in zijn complex. Zijn nieuwe laminaatvloer is tijdens de renovatie op veel plaatsen beschadigd. Hij heeft een offerte van € 4.582,- voor het volledig vervangen van de vloer. Hij wil dat Woonin dit vergoedt. Woonin biedt hem slechts € 50,-. Volgens Woonin kan hij de beschadigde plekken zelf gewoon met een pasta repareren.

De vloer in de badkamer ligt niet goed aflopend, waardoor er water blijft staan. Huurder zegt dat zijn woning na de oplevering nog lange tijd onbewoonbaar was. Hij wil hiervoor extra compensatie. Volgens Woonin was de woning wel bewoonbaar.

Een afvaardiging van de Klachtencommissie gaat met Woonin bij huurder thuis kijken. Ze maken afspraken over het vervolg. Zo moet onder andere een verzekeringsexpert de schade komen beoordelen. Woonin en huurder komen uiteindelijk niet tot overeenstemming en vragen om een advies.

De Klachtencommissie vindt de klacht over schade aan de vloer vindt gegrond. De overige klachten ongegrond. De expert van de verzekering van Woonin heeft de schade beoordeeld en vastgesteld op € 2.500,-. De Klachtencommissie vindt dit bedrag redelijk en adviseert Woonin om dit bedrag aan huurder te betalen.

De Klachtencommissie vindt dat de badkamervloer voldoet aan de normen van Woonin. Er blijft wel wat water staan, maar dit is volgens de commissie niet ernstig genoeg om hersteld te worden.

De Klachtencommissie ziet geen reden voor extra compensatie.

Klacht W24-44 Geluidsoverlast bovenburen

Huurder ervaart geluidsoverlast van zijn bovenburen. Hij wil een uitgebreider geluidsonderzoek met decibelmeters omdat een eerdere geluidsmeting de overlast onvoldoende aantoonde. Woonin vindt dat zij voldoende heeft gedaan en wil hieraan niet meer meewerken.

Woonin heeft verschillende maatregelen genomen om de klacht te onderzoeken. Zoals het installeren van een geluidsmeter in de woning van huurder. En het voeren van gesprekken met de bovenbuurvrouw en andere omwonenden.

De Klachtencommissie concludeert dat Woonin de klachten serieus heeft genomen en voldoende actie heeft ondernomen. Er is geen overtuigend bewijs van ernstige, structurele geluidsoverlast gevonden. En de geluiden die huurder ervaart, vallen binnen de normale leefgeluiden die burens van elkaar moeten kunnen verdragen.

De commissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht W24-66 Compensatie voor onterecht in gebruik gegeven schuur

Woonin heeft huurder een schuur in gebruik gegeven met hetzelfde nummer als zijn huisnummer. Vrij snel na het vervangen van het slot en het inrichten blijkt dat de schuur bij een andere woning hoort. Huurder haalt de schuur leeg. Hij slaat de gekochte spullen op. Hij is teleurgesteld en vraagt Woonin om een vergoeding van € 1.400 voor de door hem geleden

emotionele schade. Ook wil hij een vergoeding van € 1.100 voor de gekochte spullen en de inspanning die hij heeft verricht om de schuur in te richten.

Woonin erkent dat zij de schuur ten onrechte aan huurder in gebruik heeft gegeven. Maar ze vindt ook dat zij geen compensatie verschuldigd is aan huurder.

De Klachtencommissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Voor een toekenning van een immateriële schadevergoeding ziet de commissie geen aanleiding. De schadeclaim voor de gekochte spullen vindt de Klachtencommissie evenmin redelijk en onvoldoende onderbouwd. De klacht over het onterecht in gebruik geven van de schuur is wel gegrond. Een vergoeding van € 49,70 voor het slot en de sleutels die huurder heeft aangeschaft en een compensatie van € 100,- voor het ongemak dat huurder heeft ondervonden, vindt de commissie redelijk.

Klacht W24-96 Ervaren druk bij acceptatie schadevergoeding

De woning van huurder is in 2023 gerenoveerd. Daarbij is schade ontstaan. Huurder heeft hiervoor een schadevergoeding van € 651,08 gekregen tegen finale kwijting. Huurder is achteraf toch niet tevreden met de schadeafhandeling en compensatie. Volgens hem heeft hij de compensatie onder druk geaccepteerd. Hij vindt nu toch dat alle schade vergoed moet worden, aangezien alleen al het schilderen ongeveer € 3.000 kostte. Woonin weigert dit, gezien de met huurder gemaakte afspraken.

De Klachtencommissie stelt dat afspraken bindend zijn. Tenzij er sprake is van bedrog, dwaling of dwang. Huurder heeft niet kunnen aantonen dat hij onder druk is gezet om de schade-afhandelingsdocumenten te ondertekenen. De procedure die de aannemer bij de afhandeling van de schade heeft gehanteerd, is volgens de commissie niet ongebruikelijk. Verder had huurder voldoende tijd om de documenten te beoordelen en eventueel juridische hulp in te schakelen. De commissie vindt de uitgekeerde bedragen redelijk. Ze vindt de klacht ongegrond.

Klacht W24-97 Lift vaak buiten werking

Huurder klaagt over de lift en de poort tot de parkeergarage. Deze zijn vaak buiten werking. Het repareren duurt ook langer dan toegezegd. Verder laat volgens huurder de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes te wensen over. De poort (speedgate) tot de garage is soms defect door onjuist gebruik. Woonin heeft contact opgenomen met het schoonmaakbedrijf.

Huurder is tevreden met het antwoord van Woonin over de poort tot de garage en de schoonmaak. Daarom beperkt het advies zich tot de klacht over de lift.

Woonin levert een overzicht aan van de storingen. Volgens Woonin is er geen sprake van buitensporig veel storingen en valt de lift niet vaker of meer dan gebruikelijk uit. Een storing betekent ook niet altijd dat de lift buiten gebruik is. Soms is er sprake van een trilling of geluid waar het liftbedrijf naar moet kijken. Op meldingen wordt adequaat gereageerd. Uit het overzicht blijkt niet dat de lift te vaak of te lang buiten gebruik is. Ook heeft huurder het aantal en de duur van de storingen niet nader onderbouwd. Daarom vindt de commissie de klacht ongegrond.

Klacht W24-115 Diverse gebreken en steunpalen in garage

Huurder heeft verschillende klachten:

- De lift in zijn gebouw is vaak kapot.
- Een stopcontact in een gemeenschappelijke ruimte is gevaarlijk.
- De deur naar de garage sluit niet goed.
- Er zijn zonder uitleg steunpalen in de garage geplaatst.

Huurder vindt dat de lift vaak kapot is. Woonin zegt dat de lift regelmatig wordt onderhouden. Woonin vindt dat de storingen binnen de normale grenzen vallen en snel worden hersteld. Ze heeft hiervoor een servicecontract afgesloten met de liftinstallateur.

De Klachtencommissie vindt dat de frequentie en duur van de storingen niet buitensporig zijn geweest. En dat Woonin voldoende maatregelen heeft getroffen om de lift te onderhouden en storingen te verhelpen. Ze vindt dit onderdeel van de klacht ongegrond.

De Klachtencommissie vindt dat Woonin het kapotte stopcontact en de deur naar de garage meteen had moeten repareren. Ze vindt het onbegrijpelijk dat Woonin eerst alleen aanbood samen met huurder een rondje door het gebouw te lopen. Dit deel van de klacht is gegrond.

De steunpalen in de garage zijn geplaatst omdat er scheuren in de fundering waren. Dit is gedaan uit voorzorg, in afwachting van de definitieve oplossing. De commissie begrijpt dat huurder hiervan schrok. De Klachtencommissie vindt dat Woonin voldoende uitleg heeft gegeven en er is geen onveilige situatie gebleken. Dit onderdeel van de klacht vindt de commissie daarom ongegrond.

Klacht W24-128 Schadevergoeding na renovatie

In het huis van huurder is een renovatie uitgevoerd. Hierbij is schade ontstaan aan het laminaat en de muren. Huurder vindt de schadevergoeding die Woonin hiervoor biedt, te laag.

Huurder heeft een offerte voor het vervangen van zijn laminaat en het stuken en sauzen van de wanden. Het bedrag voor vervanging van de vloer komt uit op ruim € 2.300. Woonin heeft hiervoor een vergoeding geboden van € 1.192,67. Woonin baseert de vergoeding op foto's en standaard regels van het Algemeen Sociaal Plan (ASP) bij renovaties. De Klachtencommissie ziet geen reden om af te wijken van het ASP. Ze vindt de aangeboden vergoeding redelijk.

Voor het stuken en sauzen van de beschadigde wanden staat in de offerte een bedrag van ruim € 2.400. Woonin biedt € 389,99. Ook dit is gebaseerd op de regels van het ASP. Woonin hanteert hierbij de prijs per m2 voor sauswerk. Huurder heeft ook al € 320 ontvangen voor onvoorzienbare schade. Woonin erkent wel dat er behoorlijke schade aan de wanden is. De Klachtencommissie oordeelt dat Woonin de prijs per m2 voor stucwerk had moeten hanteren. Die ligt iets hoger. Hierdoor komt de schadevergoeding hoger uit.

De Klachtencommissie vindt de klacht gegrond. De aangeboden vergoeding is te laag. Ze berekent de schadevergoeding opnieuw en adviseert Woonin om € 1.997,60 te betalen (voor het laminaat € 1.192,67 en voor de muren: € 804,93).

Klacht W24-141 Schadevergoeding na lekkage

Huurder heeft schade door een lekkage. Hij klaagt erover dat Woonin die niet wil vergoeden. Hij ontdekte schimmel in zijn huis op 27 mei 2024. Hij meldde dit direct aan Woonin, maar er kwam niet meteen iemand kijken. Later ontdekte hij meer schimmel en een lekkage in de stadsverwarming. Hij meldde dit op 4 juni bij Woonin. De lekkage is diezelfde dag gerepareerd. Huurder heeft zelf de schimmel behandeld en het laminaat vervangen. Hij wil dat Woonin de kosten van ongeveer € 4.000,- vergoedt. Ook vraagt hij om huurkorting omdat hij zijn werkkamer niet kon gebruiken.

Woonin vond de melding van schimmel op 27 mei niet urgent. Toen huurder echter op 4 juni een lekkage meldde, heeft Woonin deze direct laten repareren. Woonin heeft ook de schimmel professioneel laten schoonmaken en op een aantal plaatsten gestuukt. Woonin vindt dat de schade niet hun schuld is en wil daarom niet betalen.

De Klachtencommissie vindt dat Woonin juist heeft gehandeld. De lekkage werd snel gerepareerd nadat deze gemeld was. De schade was al ontstaan voordat Woonin op de hoogte was. Woonin heeft onverplicht extra hulp geboden door de schimmel te laten schoonmaken en op een aantal plaatsen te stuken. De commissie vindt dat Woonin niet aansprakelijk is voor de schade. Voor huurkorting ziet ze ook geen aanleiding, omdat het probleem snel is opgelost. De Klachtencommissie vindt de klacht ongegrond.

Klacht W24-150 Te laat verstuurde afrekeningen servicekosten

Huurder klaagt erover dat hij de jaarafrekeningen voor de servicekosten te laat krijgt. Ook vindt hij dat Woonin hierover niet goed heeft gecommuniceerd. Hij schrijft dat Woonin volgens de wet de afrekeningen binnen 6 maanden na het einde van het jaar moet sturen. Dit is niet gebeurd. De afrekeningen over 2021, 2022 en 2023 waren te laat.

Woonin erkent de vertraging. Deze komt door personeelsproblemen; ze hebben moeite om genoeg mensen met de juiste kennis te vinden. Ook kost het tijd om nieuwe medewerkers in te werken. Maar Woonin zegt dat ze de afrekeningen tot 2,5 jaar na het einde van het jaar mogen sturen.

De Klachtencommissie oordeelt dat dit deels klopt. Maar dat dit wel verwarrend is. De wet zegt inderdaad, zoals huurder stelt, dat de afrekening binnen 6 maanden verstuurd moet zijn. Maar als het later is, moet een huurder toch betalen. Na 2,5 jaar kan de verhuurder geen extra kosten meer vragen.

De Klachtencommissie vindt de klacht over de te late afrekeningen gegrond. Woonin heeft excuses aangeboden en de commissie vindt dit voldoende. De klacht over de manier van communiceren vindt de commissie niet terecht. Woonin heeft huurders netjes op de hoogte gehouden van de vertragingen.

Klacht Wh24-159 Niet serieus genomen bij burenoverlast

Huurder ondervindt overlast van burens. Hij heeft hierover een gesprek met Woonin gehad. Hij voelt zich hierbij niet serieus genomen en klaagt hierover. Hij vindt dat Woonin de overlast niet goed heeft aangepakt.

Huurder legt uit dat hij vindt dat de medewerkers van Woonin tijdens het gesprek onprofessioneel en niet geïnteresseerd overkwamen. Woonin zegt dat ze de klacht serieus heeft genomen en dat er hoor en wederhoor is toegepast.

De Klachtencommissie vindt dat er geen bewijs is dat Woonin zich onprofessioneel heeft gedragen. De commissie stelt dat de huurder zijn klacht niet goed heeft onderbouwd.

De Klachtencommissie begrijpt dat burens soms last van elkaar kunnen hebben. Woonin heeft voorgesteld om buurtbemiddeling in te schakelen. Maar huurder en de burens wilden dit niet. De commissie vindt dat Woonin genoeg heeft gedaan om de overlast te onderzoeken. Er is geen concreet bewijs van overlast, zoals een logboek of verklaringen van andere bewoners.

Klacht W24-181 Overlast door lang durende mutatiwerkzaamheden bij burens

Huurder heeft last van lawaai door onderhoudswerkzaamheden in de woning naast haar. Deze werkzaamheden duren al 8 weken. Huurder heeft 2 zieke kinderen en zelf ook diabetes. Hij heeft gevraagd om een tijdelijke andere woning. Maar dit is niet gebeurd. Hij wil compensatie voor de overlast.

Woonin erkent dat er overlast is geweest door de werkzaamheden. Het ging om mutatiwerkzaamheden. Er moest heel veel gebeuren waardoor de werkzaamheden langer duurden dan gebruikelijk. Het is niet gebruikelijk om burens in zo'n geval een tijdelijke andere woning aan te bieden. Ze hebben de aannemer gevraagd om de burens te informeren over de werkzaamheden. Dit is pas na 2 weken gebeurd.

De Klachtencommissie vindt de klacht gedeeltelijk gegrond. Ze legt uit dat overlast door onderhoud normaal is in een dichtbebouwde en dichtbevolkte buurt. Huurders moeten dit in principe accepteren. De situatie was niet zo uitzonderlijk dat Woonin vervangende woonruimte had moeten aanbieden. Maar de verhuurder moet omwonenden wel van tevoren laten weten wat er gaat gebeuren en hoe lang het duurt. Dit heeft Woonin niet gedaan. Daarom vindt de commissie dat huurder wel recht heeft op enige compensatie. Zij vindt € 150,- een redelijk bedrag als vergoeding voor de stress en ongemak.

Klacht W24-187 Weigering meewerken aan renovatie

Woonin gaat een renovatie uitvoeren in het complex waar huurder woont. Hij wil dit niet en vindt de renovatie onnodig. Hij heeft 5 kinderen en lichamelijke beperkingen. Ook heeft hij een moeilijk verleden. Hij is bang dat de renovatie zijn herstel gaat verstoren. Hij vindt dat Woonin geen rekening houdt met zijn situatie. Hij wil liever verhuizen naar een andere woning.

Woonin heeft begrip voor de situatie van huurder. Ze heeft hem een tijdelijke logeerwoning geboden. Daar mag hij 3 weken eerder al in. En Woonin biedt hulp met het inpakken, verhuizen en verplaatsen van zwaardere meubels.

De Klachtencommissie vindt dat huurder de renovatiwerkzaamheden moet accepteren, omdat meer dan 70% van de huurders heeft ingestemd met de renovatie. De commissie

vindt dat Woonin voldoende rekening houdt met de situatie van huurder door een logeerwoning en extra hulp aan te bieden. Ze vindt de klacht ongegrond.

Hoofdstuk 6 Samenvatting van de bemiddelingen

Hieronder volgt een korte weergave van de klachten waarbij de Klachtencommissie in 2024 heeft bemiddeld.

Bo-Ex

Klacht B24-30 *Schade na lekkage*

Het herstel van een lekkage heeft volgens huurder veel te lang geduurd. Daardoor is schade ontstaan in zijn woning. Onder andere aan het laminaat. Ook is er schimmel ontstaan. Huurder vraagt een schadevergoeding van € 1.500. Volgens huurder is hij daarna maandenlang aan het lijntje gehouden door Bo-Ex. Daarom schakelt hij de Klachtencommissie in.

Bo-Ex erkent dat het allemaal veel te lang heeft geduurd. Ze is bereid de € 1.500 te betalen. Maar tijdens de hoorzitting laat huurder weten dat hij erachter is gekomen dat de schade veel groter is. Een nieuwe laminaatvloer kost hem € 4.000. Hij vindt dat Bo-Ex dit moet vergoeden. En dat Bo-Ex de schimmel moet verwijderen en de wanden moet sauzen.

Partijen spreken af dat huurder de offerte voor het leggen van nieuw laminaat opstuurt. Bo-Ex en huurder gaan in overleg over een compensatie. En over het verwijderen van de schimmel en het sauzen van de muren. De Klachtencommissie houdt de klacht 3 weken aan. Huurder trekt enige tijd later zijn klacht in.

Klacht B24-45 *Terugkerende lekkages*

Huurder heeft last van jaarlijks terugkerende lekkages. Bo-Ex herstelt de lekkages iedere keer, maar deze blijven terugkomen. Bo-Ex verwijst huurder voor de schade naar zijn inboedelverzekering. Huurder is het hier niet mee eens. Hij vindt dat Bo-Ex het dak van het gebouw eerst definitief goed moet herstellen. En daarna ook de schade aan muren en plafonds.

Bij de hoorzitting kan Bo-Ex niet aangeven wat de oorzaak is van de lekkages. Partijen spreken af dat Bo-Ex dit eerst onderzoekt. En aangeeft wat ze gaat doen om dit op te lossen. Daarna moet Bo-Ex een lekdetectie uit laten voeren om te zien of de werkzaamheden daadwerkelijk tot een oplossing hebben geleid. Bo-Ex moet ook de staat van het dak beoordelen om te zien of hier maatregelen nodig zijn. Verder bepaalt Bo-Ex of ze bereid is de schade aan verf- en stucwerk te herstellen. En of ze huurder enige compensatie wil geven. De commissie houdt de klacht 2 maanden aan.

De commissie heeft na 3 maanden nog niets gehoord van Bo-Ex. Ze besluit op huisbezoek te gaan bij huurder. Daar blijkt dat de lekkage inmiddels definitief is verholpen. Bo-Ex zegt toe alsnog het rapport op te sturen over de oorzaak van de lekkage en de werkzaamheden die zijn uitgevoerd. Ook gaat Bo-Ex de schade aan muren en plafonds herstellen. Ze oordeelt alsnog of ze reden ziet voor enige compensatie vanwege gemist woongenot en slechte communicatie. Opnieuw houdt de commissie de klacht aan.

De Klachtencommissie hoort hierna, ondanks diverse herinneringen, niets meer van huurder en Bo-Ex. Ze gaat er daarom vanuit dat de klacht is opgelost. Ze sluit het dossier.

Klacht B24-59 Gevolgschade na lekkages en slechte communicatie

Huurder dient een klacht in omdat lekkages in zijn woning niet snel genoeg zijn verholpen door Bo-Ex. En omdat hij ontevreden is over de communicatie vanuit Bo-Ex. Hij wil een compensatie.

Bo-Ex erkent tijdens de hoorzitting dat het herstel van de lekkages te lang heeft geduurd. En dat de communicatie te wensen overliet. Bo-Ex wil alsnog de gevolgschade beoordelen bij huurder thuis. En kijken of ze die kan herstellen. Ook beoordeelt ze dan alsnog of ze aanleiding ziet voor een compensatie. De Klachtencommissie houdt de klacht 1 maand aan. Het duurt vervolgens nog een halfjaar voordat de klacht is afgehandeld. Huurder laat dan weten dat Bo-Ex de afspraken is nagekomen en dat hij zijn klacht intrekt.

Klacht B24-134 Gebreken te lang niet hersteld

Huurder meldt in januari 2024 bij Bo-Ex dat zijn raam niet goed sluit. En dat het scharnier van een deurtje van een keukenkastje niet goed vast zit. Huurder hoort niets en trekt diverse keren aan de bel. Uiteindelijk komt er iemand langs om foto's te maken. Daarna hoort huurder weer niets meer. Inmiddels is het deurtje van het keukenkastje eruit gevallen. Huurder dient een klacht in.

Bo-Ex erkent dat het allemaal te lang heeft geduurd. Maar zij kon huurder ook slecht bereiken. Huurder legt uit dat hij 's nachts werkt en hierdoor overdag telefonisch niet goed bereikbaar is. Hij heeft daarom al eerder aan Bo-Ex gevraagd om niet te bellen, maar te mailen.

Op de dag voor de hoorzitting, in augustus, is er eindelijk iemand langs geweest. Bo-Ex constateert dat de hele keuken moet worden vervangen. Ook zal ze het slaapkamerraam repareren. Bo-Ex zegt tijdens de hoorzitting toe dat de werkzaamheden nu snel uitgevoerd worden. Huurder is blij hiermee, maar vindt dat hij wel recht heeft op enige compensatie vanwege alle frustratie omdat hij zo lang heeft moeten wachten op reparatie.

De Klachtencommissie houdt de klacht aan om Bo-Ex en huurder de gelegenheid te geven om tot overeenstemming te komen over de compensatie. Enkele weken later laat huurder weten dat hij er met Bo-Ex uit is gekomen. Hij trekt zijn klacht in.

Klacht B24-135 Lekkage, schadevergoeding en gebrek aan communicatie

Huurder klaagt over lekkage in zijn woning en over het gebrek aan communicatie met Bo-Ex. Er is een keer een aannemer langs geweest. Vervolgens hoort huurder niets meer. Hij weet niet of de lekkage is verholpen. Een halfjaar later constateert hij dat het niet meer heeft gelekt, maar dat er nog wel een muffe lucht in huis hangt. Hij heeft in 2022 ook al een lekkage gehad. Daarom wil hij zeker weten dat de lekkage nu definitief is opgelost. Hij wil bovendien compensatie voor geleden schade aan muren, en voor gemist woongenot. Hij wil dat de communicatie met Bo-Ex beter verloopt en dat hij serieus wordt genomen.

De Klachtencommissie ontvangt van Bo-Ex geen reactie op de klacht. Bij de hoorzitting blijkt de medewerker die namens Bo-Ex aanwezig is, niet te beschikken over alle informatie. Hij weet alleen dat de oorzaak van de lekkage is gevonden en dat de lekkage is opgelost.

De Klachtencommissie besluit de klacht aan te houden omdat zij onvoldoende informatie heeft om de klacht goed te kunnen behandelen. Ze vraagt aan beide partijen om meer informatie, waaronder de oorzaak van de lekkage, inclusief de lekkage uit 2022, en hoe dit is opgelost. En een onderbouwing van de schade door huurder.

In de maanden daarna geeft Bo-Ex meer uitleg over de lekkage en hoe deze is opgelost. Hiermee is huurder gerustgesteld. Ook komen Bo-Ex en huurder tot overeenstemming over een compensatie. Huurder trekt zijn klacht in.

Klacht B24-169 Gebreken en niet afgemaakte werkzaamheden

Bo-Ex moet werkzaamheden uitvoeren bij huurder. Daarvoor moet men door het kruipluik kunnen. Het kruipluik zit in het toilet en is niet toegankelijk. Bo-Ex laat het kruipluik openmaken. Hierbij zijn vloertegels los geraakt en beschadigd. Sindsdien is het toilet slechts gedeeltelijk betegeld. Maandenlang probeert huurder dit hersteld te krijgen, maar tevergeefs. Hij heeft ook nog andere gebreken in zijn woning gemeld, waaronder vocht en schimmel. Hieraan heeft Bo-Ex wel wat gedaan, maar huurder twijfelt of dit afdoende is. Bo-Ex zou de door vocht aangetaste muren bovendien opnieuw stuken, maar dit is nooit gebeurd.

Tijdens de hoorzitting biedt Bo-Ex excuses aan voor de gang van zaken. Partijen maken afspraken voor herstel van de toiletvloer. Ook beoordeelt Bo-Ex de vocht en schimmelklachten opnieuw. Als hiervoor nog extra werkzaamheden nodig zijn, voert Bo-Ex die uit. Als alles volledig droog is, laat Bo-Ex de beschadigde muur opnieuw stuken. Met deze afspraken is de klacht afgehandeld.

Klacht B24-188 Afgewezen woningruil en geen bereidheid tot gesprek

Bo-Ex heeft een aanvraag voor woningruil afgewezen omdat huurder niet voldoet aan de inkomenscriteria. Huurder wil hierover, samen met de woningruilpartner, in gesprek met Bo-Ex. Ze willen nadere informatie verstrekken, zodat Bo-Ex hun beider belangen beter kan beoordelen. Op diverse verzoeken van huurder om een gesprek reageert Bo-Ex niet. Uiteindelijk krijgt hij te horen dat Bo-Ex niet met hem in gesprek wil gaan. Hierover dient hij een klacht in.

Bo-Ex geeft aan dat zij normaal gesproken binnen 5 werkdagen op een dergelijke verzoek reageert. Hier is dit niet gebeurd. Ze biedt hiervoor excuus aan. Tijdens de hoorzitting geeft Bo-Ex aan alsnog in gesprek te willen gaan. Zonder daarbij de verwachting te willen wekken dat zij alsnog het verzoek tot woningruil zal honoreren. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Cazas Wonen

Klacht C24-144 Kapotte slagboom, verzoek ander raam en verzoek afkoppeling warm water

Huurder is het niet eens met de huurverhoging. Hiervoor verwijst de Klachtencommissie hem naar de Huurcommissie. Huurder klaagt ook over een defecte slagboom op de parkeerplaats van het complex waar hij woont. Die wordt alsmaar niet gerepareerd. Verder wil hij dat Cazas Wonen een raam in de slaapkamer, dat niet open kan, vervangt door een raam dat wel open kan. Cazas Wonen is hiertoe niet bereid. Ook wil huurder dat Cazas Wonen

hem loskoppelt van het warme water, omdat hij de kosten hiervoor te hoog vindt. Ook dit weigert Cazas Wonen.

Cazas Wonen geeft aan bezig te zijn met een goede oplossing voor de kapotte slagboom. Deze is namelijk al vaak kapot gegaan. Cazas Wonen wil voorkomen dat dit blijft gebeuren. Cazas Wonen merkt op dat huurder geen servicekosten meer betaalt voor gebruik van de parkeerplaats. Volgens haar mag huurder daar dus niet meer parkeren. Huurder brengt hier tegenin dat hij van Cazas Wonen onlangs nog een afstandsbediening heeft ontvangen voor de parkeerplaats. Het enige verschil met vroeger is dat hij geen gereserveerde plek meer heeft. Cazas Wonen zegt toe uit te zoeken hoe dit zit en hierover te overleggen met huurder.

Verder spreekt Cazas Wonen tijdens de hoorzitting met huurder af dat ze de ventilatiemogelijkheden in de slaapkamer komt beoordelen. Ook wil ze het voorschot voor elektriciteit en verwarming dat huurder betaalt, in de gaten houden. Als het mogelijk is, verlaagt ze dit. En ze biedt aan met huurder in gesprek te gaan over zijn woonlasten. Misschien zijn er nog mogelijkheden voor huurtoeslag of andere toeslagen. Met deze afspraken is de klacht afgehandeld.

LEKSTEDewonen

Klacht LW23-181 Vocht- en schimmelproblemen

Huurder heeft ernstige schimmelproblematiek, vocht- en stankoverlast in zijn woonkamer. Hij vindt dat LEKSTEDewonen dit probleem onvoldoende heeft aangepakt. Volgens hem had LEKSTEDewonen al op de hoogte moeten zijn van het vochtprobleem voordat ze de woning aan hem verhuurde.

LEKSTEDewonen vindt dat er bij de oplevering door de vorige huurder geen aanleiding was om te denken dat er sprake was van een ernstig vochtprobleem. Wel zat er een schimmelvlek. Die is behandeld met isolerende verf. Ze gingen ervan uit dat het vochtprobleem te maken had met het gedrag van de vorige bewoner. Die verwaarloosde het huis. Ze dachten dat het probleem nu verholpen was. Na klachten van huurder heeft LEKSTEDewonen stappen ondernomen, zoals het injecteren van de muur en het aanbrengen van een vochtwerende laag. Ze ontdekten dat de ondergrondse isolatielaag ontbrak. Dit was waarschijnlijk de oorzaak van het probleem. Dit is inmiddels hersteld.

Huurder is er nog niet zeker van dat het probleem is opgelost. Hij wil bovendien een vergoeding voor gemist woongenot. Partijen spreken af dat LEKSTEDewonen 3 keer de vochtgraad in de muur meet om de ontwikkeling van de vochtigheid te beoordelen. Huurder stookt de komende 4 weken voor de zekerheid meer dan hij gewend is. Blijkt na 4 weken dat het vochtprobleem echt is opgelost? Dan overleggen LEKSTEDewonen en huurder over een compensatie. De Klachtencommissie houdt de klacht aan.

Een maand later laat huurder weten dat zijn klacht naar tevredenheid is opgelost.

Klacht LW24-55 Niet opgeloste vocht- en schimmelproblemen

Huurder heeft ernstige vocht- en schimmelproblemen op zolder. De zolder is bedoeld als berging, maar huurder heeft er 2 bedden neergezet voor de kinderen van zijn partner, die regelmatig komen logeren. LEKSTEDewonen heeft wel werkzaamheden uitgevoerd, maar dit heeft niet geholpen. Huurder vindt dat LEKSTEDewonen zijn klachten niet serieus neemt. De problemen worden alsmaar niet goed opgelost.

LEKSTEDewonen geeft aan dat de zolder niet bedoeld is om te leven. Bovendien vindt ze dat huurder de woning niet goed ventileert. En niet voldoende stookt. Dit blijkt ook uit metingen met dataloggers. En uit een rapport van een lekdetectiebureau. Er is echter ook een kleine lekkage geconstateerd. Maar die is volgens LEKSTEDewonen niet de oorzaak van de vochtproblematiek.

De Klachtencommissie sluit zich aan bij de uitkomsten van de dataloggers en het rapport van het lekdetectiebureau. Huurder moet beter ventileren en stoken. Wel blijkt uit het rapport dat er een extreem hoge vochtconcentratie zit in de schoorsteen op zolder. De commissie kan niet uitsluiten dat dit ook deels oorzaak van de vochtproblemen is. LEKSTEDewonen zegt toe de schoorsteen te repareren. En te controleren of het dakraam geen gebreken vertoont. Ze laat 1 keer de schimmel professioneel verwijderen. Ook brengt ze een luik aan tussen de 1^e verdieping en de zolder. Huurder houdt dit voortaan dicht als de zolder niet in gebruik is. De commissie sluit hiermee de klacht af.

Enige tijd later geeft huurder aan dat LEKSTEDewonen zich niet aan de afspraken houdt. De commissie vraagt LEKSTEDewonen om een reactie. Daarop laat LEKSTEDewonen weten nog bezig te zijn met de afspraken. Een deel is inmiddels gedaan. Maar huurder heeft zijn klacht ook bij de Huurcommissie ingediend. Volgens het reglement kan de Klachtencommissie de klacht dan niet meer behandelen.

Portaal

Klacht P23-191 Lekkage riolering in berging en slechte communicatie

Huurder klaagt erover dat het verhelpen van een rioleringslekkage in zijn berging veel te lang heeft geduurd, van september tot eind december. Ook vindt hij dat Portaal onvoldoende met hem heeft gecommuniceerd.

Portaal erkent dat het te lang heeft geduurd voordat de lekkage was verholpen. Ze heeft hiervoor excuses aangeboden en een bloemetje bij huurder gebracht. Ze legt uit dat RRS de lekkage moest verhelpen. RRS kon in 1^e instantie het probleem niet oplossen. Hiervoor waren extra werkzaamheden nodig. Daarvoor had RRS eerst akkoord van Portaal nodig. Dit verzoek van RRS is bij Portaal te lang blijven liggen.

Tijdens de hoorzitting vertelt huurder dat de lekkage nu weliswaar is verholpen, maar dat er nog extra werkzaamheden nodig zijn door RRS. En de berging moet grondig worden schoongemaakt. Dit is nog steeds niet gebeurd. Portaal blijkt hiervan niet op de hoogte te zijn. Portaal zegt toe na te vragen bij RRS of er inderdaad nog aanvullende werkzaamheden nodig zijn. Ze zal huurder hierover informeren. Verder laat Portaal de berging goed schoonmaken. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Klacht P24-26 Weigering vervanging keuken

Portaal voert een renovatie uit in het complex waar huurder woont. Hij vraagt Portaal of ze tijdens de renovatie ook zijn keuken willen vervangen. Portaal is hiertoe niet bereid. De keuken is in 2012 al vervangen.

Tijdens de hoorzitting legt Portaal uit dat huurder wel een aanvraag kan doen voor een nieuwe keuken. Of voor vervanging van de frontjes van de keukenkastjes. Dit alles op eigen kosten. Portaal beoordeelt dan of zij een bijdrage in de kosten wil leveren. Met deze afspraken is huurder tevreden. De Klachtencommissie sluit het dossier.

Enkele weken later laat Portaal aan huurder weten dat zij niet zal bijdragen in de kosten. Huurder is hier boos over. Hij vindt dat Portaal zich niet aan de afspraken houdt. Volgens hem is toegezegd dat Portaal zou bijdragen in de kosten. De Klachtencommissie wijst hem erop dat dit niet juist is. En dat Portaal intern zou nagaan of zij bereid was een deel van de kosten voor haar rekening te nemen. Huurder laat hierna niets meer van zich horen.

Klacht P24-27 Schade na werkzaamheden niet hersteld

Huurder klaagt over werkzaamheden die Portaal in het verleden in zijn woning heeft uitgevoerd. De keukenkraan is toen niet netjes gemonteerd. Ook zijn er gaten gemaakt in de muur van de badkamer en in het plafond en een muur van de woonkamer. Huurder wil dat dit hersteld wordt. En hij wil zeker weten dat hij bij een verhuizing uit de woning, hiervoor niet aansprakelijk wordt gesteld.

Portaal had het gat in het plafond in de woonkamer al eerder willen herstellen. Maar er was discussie over de reparatie, omdat huurder sierpleister heeft aangebracht op het plafond. Tijdens de hoorzitting maken Portaal en huurder alsnog afspraken over het herstel hiervan, en wie waarvoor verantwoordelijk is. De gaten in de muren in de badkamer en de woonkamer hoeven van huurder niet te worden hersteld. Zij zitten uit het zicht, achter meubels. Hij wil wel zwart op wit dat hij hiervoor bij beëindiging van de huur niet verantwoordelijk is. Portaal zegt toe dit in een brief aan hem te bevestigen. Verder herstelt Portaal alsnog de leiding van de keukenkraan. Met deze afspraken is huurder tevreden. Hij trekt zijn klacht in.

Klacht P24-41 Stankoverlast en slechte communicatie

Huurder ervaart al sinds hij in 2019 in zijn nieuwbouwwoning kwam wonen stankoverlast. Hij vindt dat Portaal onvoldoende doet om dit op te lossen. Portaal reageert vaak niet op zijn berichten en houdt hem niet op de hoogte. Hij voelt zich niet serieus genomen.

Portaal erkent dat zij de klachten in 1e instantie niet goed heeft opgepakt. Het was een nieuwbouwwoning. Daarom verwees zij huurder naar de aannemer. Die blijkt de klachten niet goed opgepakt te hebben. Portaal vertrouwde erop dat de aannemer de klachten zou oplossen. Ze ziet in dat zij als verhuurder hier zelf een actievere rol in had moeten spelen. Bij de hoorzitting blijkt dat huurder gaat verhuizen. Hij wilde het probleem toch tijdens de bijeenkomst met de Klachtencommissie nog aankaarten. Omdat hij hoopt dat Portaal de stank oplost voor de nieuwe huurder. Hij geeft aan dat zijn klacht niet verder behandeld hoeft te worden.

De Woningraat

Klacht WR23-200 Lekkende radiatorkraan

Bij huurder zijn werkzaamheden uitgevoerd. Daarna merkte huurder dat een radiatorkraan lekte. Hij meldde dit meteen bij De Woningraat. De Woningraat stuurt iemand langs voor reparatie, maar korte tijd later lekt de kraan alweer. Huurder blijft De Woningraat verzoeken om dit te repareren, maar 4 maanden later is het nog altijd niet opgelost. Hij dient een klacht in.

De Woningraat geeft aan dat zij wel diverse keren is langs gegaan bij huurder. Ze trof hem echter nooit thuis. Uiteindelijk is het probleem na bijna 5 maanden wel opgelost. Huurder blijkt in de nachtdienst te werken en overdag dus slecht bereikbaar te zijn. De Woningraat wil de koppeling van de radiator graag nog vervangen. Hiervoor zegt ze toe om via de mail een afspraak te maken met huurder. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Woongroen (voorheen SSW)

Klacht S23-22 Lekkages alsmaar niet opgelost

Huurder heeft al jaren lekkageproblemen in zijn huis. Hij vindt dat Woongroen te weinig heeft gedaan om de problemen op te lossen. Hij wil een compensatie voor de overlast die hij heeft ervaren. En voor een aantal beschadigde spullen.

In april 2023 maakt de Klachtencommissie met huurder en Woongroen afspraken. De commissie houdt de klacht aan. In 2024 laat huurder weten dat de klacht nog niet is opgelost. Ook is huurder het met Woongroen niet eens geworden over een compensatie. Daarom vindt in oktober 2024 een 2^e hoorzitting plaats. Woongroen laat weten dat er die week herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd. Ze verwacht hiermee de lekkageproblemen op te lossen. Daarna wil ze met huurder in overleg over compensatie. De Klachtencommissie houdt daarom de klacht nog 1 maand aan. Een maand later laten partijen weten dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Woonin

Klacht W23-70 Niet goed functionerende ventilatie

Door een niet goed functionerende ventilatie is er sprake van onderdruk in de woning van huurder. In de winter wordt zijn woning hierdoor niet warmer dan 12 graden. In de zomer wordt het juist erg heet. Ook maakt de ventilatie veel herrie. Ondanks diverse meldingen en klachten duurt het huurder te lang voordat Woonin de klacht oplost. Hij wil daarom niet betalen voor zijn stookkosten.

Woonin is bekend met het probleem. Het speelt in meer woningen in het nieuwbouwcomplex waar huurder woont. Woonin is samen met de installateur en de aannemer bezig met onderzoek. Tijdens de hoorzitting maken Woonin en huurder afspraken om de problemen op te lossen. Woonin zegt toe de eindafrekening van de stookkosten te corrigeren voor huurder.

Na 2 maanden zijn de problemen nog niet opgelost. Huurder wil nu ook een deel van zijn huur terug. Na 8 maanden is het probleem met de ventilatie eindelijk opgelost. Huurder en Woonin zijn ook tot overeenstemming gekomen over een vergoeding.

Klacht W23-180 Stankoverlast van burens

Huurder ervaart stankoverlast in zijn woning. Het komt volgens hem van zijn benedenburens. Hij denkt dat dit via de mechanische ventilatie bij hem binnenkomt. Hij heeft Woonin verschillende keren gevraagd dit op te lossen. Omdat dit niet gebeurt, dient hij een klacht in.

Woonin zegt graag bij huurder langs te willen komen. Huurder weigert dit echter. Hij wil de hoorzitting bij de Klachtencommissie afwachten. Woonin heeft andere bewoners in het complex gesproken. Die ruiken de geuren die huurder ruikt, ook wel eens. Maar dan stonden er ramen of deuren open. Woonin denkt daarom dat er geen problemen zijn met de mechanische ventilatie. Maar ze is bereid om de mechanische ventilatie te laten controleren. Ook bij de benedenburens.

Bij de hoorzitting spreken partijen af dat huurder eerst zelf met zijn benedenburens gaat praten. Woonin kan hierbij ondersteunen. Woonin laat voor de zekerheid de ventilatie inspecteren. Kort daarna laat Woonin weten dat de mechanische ventilatie is gecontroleerd. Deze blijkt in orde. Huurder zegt echter dat alleen bij hem de ventilatie is gecontroleerd, niet bij de burens, zoals was afgesproken. De Klachtencommissie vraagt na bij Woonin of dit klopt. En om zo nodig de mechanische ventilatie bij de benedenburens alsnog te laten controleren.

Een maand later trekt huurder zijn klacht in. Hij heeft een gesprek gehad met Woonin over de stankoverlast. De mate van overlast valt binnen de norm, heeft hij van Woonin begrepen. De ventilatie, ook bij de burens, functioneert goed. Er is verder niets aan te doen. Huurder accepteert deze uitkomst.

Klacht W24-04 Kou in woning

Huurder klaagt over kou in zijn woning. Als hij de verwarming aanzet, leidt dat tot verergering van eczeem bij zijn kinderen. Woonin heeft de woning bezocht, maar geen technische gebreken, bijvoorbeeld aan de verwarming, geconstateerd. De Klachtencommissie legt huurder uit dat zij niets voor hem kan doen. Hij moet toch zijn verwarming aanzetten om de woning te verwarmen. De commissie raadt huurder aan te proberen een medische urgentie te krijgen. Zo kan hij misschien verhuizen naar een beter geïsoleerde woning.

Klacht W24-07 Foutieve informatie over verduurzaming woning

Woonin is in de buurt waar huurder woont, bezig met verduurzaming van woningen. Huurder klaagt omdat zijn woning hierin niet wordt meegenomen, terwijl hij hiervoor wel een planning heeft ontvangen.

Zijn woning is onderdeel van een VvE. In 1^e instantie voert Woonin de verduurzamingswerkzaamheden alleen uit in woningen die geen onderdeel zijn van een VvE. Huurders die in een complex wonen waar ook een VvE actief is, hadden de informatie over het verduurzamingsproject daarom niet moeten ontvangen. Dit is fout gegaan. Woonin biedt hiervoor excuses

aan. Woonin geeft aan dat ze wel in overleg is met de VvE's in de buurt over de mogelijkheden om ook daar te verduurzamen.

Huurder vindt dat de klacht voldoende is behandeld nu Woonin haar excuses heeft aangeboden voor de communicatie, en uitleg heeft gegeven over het plan van aanpak voor de VvE's.

Klacht W24-10 Vocht- en lekkageproblemen niet opgelost

De oorspronkelijk open zolder van de woning is door huurder in 2 ruimtes verdeeld. Die worden als slaapkamer en als hobbykamer/logeerkamer gebruikt. Hier is schimmel ontstaan op de muren en zijn de plinten van het laminaat beschadigd. Woonin verwijst huurder hiervoor naar zijn verzekering, maar deze keert niet uit. Ook de lekkage vanuit de badkamer is niet voortvarend opgepakt. Hierdoor heeft het gelekt in 2 slaapkamers en zijn muren en plinten beschadigd.

Woonin zegt tijdens de hoorzitting toe het vochtprobleem op zolder te onderzoeken en op te lossen, of advies over stoken en ventileren te geven aan huurder. Ook belooft Woonin de schimmel te verwijderen, het stucwerk te herstellen en de muren te sauzen. Met deze afspraken is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht W24-15 Lekkage niet opgelost

Huurder heeft al ruim een half jaar een lekkage via het dak van zijn woning. Hierdoor kan hij de bovenste verdieping met de slaap- en badkamer niet gebruiken. Ook de goot is lek. Huurder wenst herstel van de gebreken en een vergoeding omdat het al zo lang duurt. Hij vindt dat zijn klachten niet serieus zijn genomen.

Volgens Woonin is de woning gerenoveerd vlak voor huurder de woning betrok. Mogelijk zijn bij het plaatsen van zonnepanelen een aantal dakpannen niet goed terug gelegd. Woonin heeft de melding doorgezet naar de aannemer die de panelen heeft geplaatst. Na het doorzetten raakte Woonin het zicht op de klacht kwijt. Ze erkent dat zij dit beter had moeten bewaken.

Uiteindelijk is de lekkage opgelost. Met de afspraak schimmel te verwijderen, te schilderen, de goot te maken en een schadevergoeding te betalen, is huurder tevreden. Hij trekt zijn klacht in.

Klacht W24-36 Lekkage niet opgelost

Huurder heeft in oktober 2023 een lekkage in zijn woning gemeld bij Woonin. Er is een keer iemand langs geweest, maar die heeft zijn werk niet kunnen afmaken. Daarna heeft huurder niets meer gehoord. Als de lekkage in februari 2024 nog niet is opgelost, dient hij een klacht in. Hij heeft al eerder lekkage gehad op dezelfde plek. Hij wil dat het nu definitief wordt opgelost.

Tijdens de hoorzitting blijkt dat Woonin inmiddels de oorzaak van de lekkage heeft opgespoord. Ze erkent dat zij niet proactief genoeg heeft opgetreden. De woning is onderdeel van een VvE. Daarom kan Woonin niet zelf opdracht geven tot herstel. Woonin geeft ook toe dat de communicatie tussen haar, huurder en de VvE moeizaam is verlopen. Woonin en huurder maken afspraken voor het herstel. Woonin laat verder eenmalig de door de lekkage

ontstane schimmel professioneel verwijderen. Ze bekijkt de schade aan schilderwerk en behang en beoordeelt of en hoe ze huurder kan tegemoetkomen in het herstel daarvan. Verder krijgt huurder vanwege het ongemak € 150 compensatie. De Klachtencommissie houdt de klacht aan.

Het duurt vervolgens nog 8 maanden voordat de klacht, inclusief vervolgschade, helemaal is verholpen en huurder zijn klacht intrekt.

Klacht Wh24-46 Slecht uitgevoerde herstelwerkzaamheden na lekkage

Huurder klaagt erover dat herstelwerkzaamheden na een lekkage niet goed zijn uitgevoerd. Het gaat om een beschadigde muur en trapeuning. Woonin heeft de herstelwerkzaamheden wel laten uitvoeren, maar huurder is hiermee niet tevreden.

Tijdens de hoorzitting zegt Woonin toe de muur en trapeuning zo snel mogelijk nogmaals te inspecteren. Indien nodig laat zij deze opnieuw repareren. De Klachtencommissie houdt de klacht aan. Een maand later laat huurder weten dat zijn klacht is opgelost.

Klacht W24-53 Zorgen over overlastgevende buurman

Huurder ervaart al ongeveer 2 jaar overlast van zijn bovenbuurman. Hij betwijfelt of de buurman nog zelfstandig kan wonen en denkt dat hij meer zorg nodig heeft. Hij vindt dat Woonin onvoldoende actie onderneemt. Woonin erkent de overlast en heeft diverse partijen zoals het buurtteam, Altrecht en de GGZ betrokken. Ze hebben meerdere huisbezoeken afgelegd en een zorgmelding gedaan. Volgens de betrokken instanties kan de bovenbuurman nog wel zelfstandig wonen.

Bij de hoorzitting maken huurder en Woonin afspraken. Woonin blijft de situatie volgen en houdt contact met de betrokken instanties. Bij huurder voert Woonin een geluidsmeting uit om de overlast in kaart te brengen. Huurder kan zelf ook een zorgmelding doen over de bovenbuurman. Daarnaast moet hij de overlast blijven melden. Met deze afspraken is de klacht afgehandeld.

Klacht W24-68 Geen toestemming woningruil

Huurder is het er niet mee eens dat hij van Woonin geen toestemming krijgt voor woningruil. Woonin heeft de woningruil afgewezen omdat de gezinssamenstelling na verhuizing onvoldoende duidelijk is. Huurder heeft bij WoningNet zijn inschrijving diverse keren aangepast. Hierdoor is het niet meer duidelijk met wie hij wil gaan wonen. Woonin krijgt geen duidelijke uitleg op haar vragen hierover.

Bij de hoorzitting blijkt de situatie opnieuw gewijzigd. De samenstelling van het huishouden is nu weer anders dan eerder aangegeven. Woonin legt uit dat in het systeem van WoningNet de personen ingeschreven moeten staan met wie huurder na de verhuizing een huishouden wil vormen.

De Klachtencommissie vindt dat Woonin goede redenen had om de woningruil af te wijzen. Er waren teveel onduidelijkheden over de samenstelling van het huishouden na verhuizing. En dus kon Woonin niet bepalen of de omvang van het huishouden wel passend was bij de grootte van de woning. De commissie legt huurder uit dat hij een nieuwe aanvraag moet indienen. Daarin moet heel duidelijk zijn met wie hij in de nieuwe woning gaat wonen. Ook

moet hij aannemelijk maken dat die samenstelling van het huishouden duurzaam is. Als hij dit duidelijk voorlegt aan Woonin, beoordeelt Woonin de aanvraag opnieuw. Huurder is tevreden met de uitleg en gaat een nieuwe aanvraag indienen. Hij trekt zijn klacht in.

Klacht W24-75 Lekkage niet opgelost

Huurder heeft een lekkage in huis. Deze wordt alsmaar niet opgelost door Woonin. Kort voor de hoorzitting is de lekkage, na een half jaar, eindelijk verholpen. Tijdens de hoorzitting maken Woonin en huurder nog afspraken over het herstel van de gevolgschade. Ook betaalt Woonin 1 maand huur terug voor de overlast. Daarmee is voor huurder de klacht uiteindelijk naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht W24-164 Slecht uitgevoerde badkamerrenovatie

Bij huurder is de badkamer gerenoveerd vanwege lekkages. Huurder zegt dat hierbij veel fout is gegaan. En dat de aannemer onzorgvuldig heeft gewerkt. Het resultaat was niet goed. Daarom moet de renovatie opnieuw worden uitgevoerd. Huurder wil dat Woonin daarbij meer rekening houdt met hem en zijn gezin. Dat gebeurt volgens hem onvoldoende.

Woonin erkent dat de aannemer geen goed werk heeft geleverd. De badkamer moet opnieuw worden gerenoveerd. Woonin probeert hierbij rekening te houden met huurder vanwege de kwetsbare situatie van het gezin. Maar er is nog geen oplossing gevonden waar huurder mee akkoord is gegaan. Woonin heeft huurder een andere woning aangeboden, maar die heeft huurder afgewezen omdat deze kleiner was dan zijn huidige woning.

Tijdens de hoorzitting geeft huurder aan dat hij wel graag wil verhuizen. Hij heeft veel slechte herinneringen in zijn woning. Woonin gaat hem een eenmalig aanbod voor een andere, vergelijkbare woning doen. Woonin helpt huurder ook bij de aanvraag van urgentie via Het Vierde Huis. Totdat er een nieuwe woning is gevonden, voert Woonin geen ingrijpende werkzaamheden uit aan de badkamer. Wel zorgt ze voor een tijdelijke oplossing, zodat huurder de badkamer kan gebruiken. Woonin betaalt huurder 2 maanden huur terug als schadevergoeding voor de overlast. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Hoofdstuk 7 Signaleringen en ontwikkelingen

Signaleringen

Als er tijdens de behandeling van een klacht zaken aan de orde komen waarvan het belang boven de individuele klacht uitstijgt, kan de commissie dat als een signalering in het jaarverslag opnemen. In dit verslagjaar heeft de commissie de volgende signaleringen gedaan:

- *Schade na renovatie of groot onderhoud*
De commissie constateert een toename in klachten die gaan over het opleveren en afhandelen van schades bij grootschalige renovaties of uitvoering van groot onderhoud. Zulke renovaties of onderhoudsprojecten zijn ingrijpend voor huurders. Na afronding van de werkzaamheden levert de door de corporatie ingeschakelde aannemer de woning aan huurder op. Op dat moment worden ook eventuele schades geïnventariseerd.

Huurders blijken zich niet altijd bewust van het belang van deze oplevering. Ze klagen er regelmatig over dat zij onder druk worden gezet om de oplevering te accepteren en/of akkoord te gaan met bepaalde vergoedingen.
Daarnaast is het huurders niet altijd duidelijk hoe omgegaan wordt met vergoeding van schades. In veel gevallen hanteren corporaties vaste bedragen, die zijn vastgelegd in het ASP (Utrechts Participatie Model & Algemeen Sociaal Plan). Voor huurders blijkt lang niet altijd duidelijk te zijn hoe dit werkt. De commissie adviseert om hier – bijvoorbeeld in de voorbereidende gesprekken of communicatie – meer aandacht aan te besteden.
- *Vocht- en schimmelklachten*
De commissie blijft met regelmaat klachten zien voorbijkomen die te maken hebben met vocht en schimmel in een woning. De discussie in die klachten gaat vaak over de vraag of de oorzaak een technisch gebrek van de woning is of dat de klachten het gevolg zijn van huurdersgedrag, bijvoorbeeld omdat een huurder onvoldoende stookt en ventileert. De toename van heftiger regenbuien en de hoge energieprijzen van de laatste jaren lijken aanleiding voor een toename van dit soort klachten. De ervaring leert dat vochtproblemen veelal een combinatie zijn van gebreken en huurdersgedrag. Corporaties doen er goed aan om alert te zijn op technische gebreken en huurders goed te informeren over dit onderwerp. En waar mogelijk ventilatiemogelijkheden in woningen te optimaliseren en isolatie te verbeteren.
- *Complexe installaties*
Bij nieuwbouw en renovaties passen corporaties regelmatig complexe installaties toe, zoals warmteterugwininstallaties (WTW) of warmtepompen. Hiermee maken ze de woningen energiezuinig. Dat is een goede zaak. Maar de techniek is soms erg ingewikkeld. Het is de Klachtencommissie gebleken dat veel huurders deze hierdoor niet goed (kunnen) toepassen. Met als gevolg klachten over het binnenklimaat. Corporaties zouden huurders met dergelijke installaties zo duidelijk mogelijk moeten informeren over het gebruik van deze installaties.

Werkdruk van de commissie

De werkzaamheden voor de Klachtencommissie blijven voor de leden, maar ook voor het secretariaat, omvangrijk. Het aantal klachten is ten opzichte van 2023 ongeveer gelijk gebleven. In 2024 ontving de commissie 203 klachten. Het jaar ervoor 204.

Adviezen

De commissie heeft in 2024 veel meer adviezen uitgebracht dan in 2023. Namelijk 72 in 2024 tegenover 42 in 2023. De commissie wil hiermee partijen sneller duidelijkheid geven, in het belang van zowel huurders als corporaties. De commissie probeert om haar adviezen zo te schrijven dat ze in zo begrijpelijk mogelijke taal uitlegt waarom ze een bepaald advies geeft.

Bemiddeling

De commissie heeft daarnaast ook een behoorlijk aantal klachten (28) door bemiddeling kunnen oplossen. In die gevallen legt de commissie de tijdens de hoorzitting gemaakte afspraken vast in een afspraakbevestiging. Daarmee is de klacht dan afgehandeld. Soms spreken partijen af om de klacht aan te houden. Zo kunnen huurder en corporaties bijvoorbeeld nog overleggen of kan de corporatie nog onderzoek laten uitvoeren. De commissie volgt de klacht dan. Soms wel enkele maanden lang. Vaak is de klacht daarna alsnog opgelost. Maar het komt ook voor dat de commissie na die tijd toch nog een advies moet schrijven.

Opgelost vóór hoorzitting

Bij de commissie bestaat overigens het gevoel dat de aangesloten corporaties vaker actie verhandelen als zij klachten ontvangen. Zo voorkomen zij dat een klacht bij de commissie terecht komt. Dat is uiteraard in het belang van alle partijen en ziet de commissie als een positieve ontwikkeling. Het komt ook regelmatig voor dat partijen, nadat huurder een klacht heeft ingediend bij de commissie, alsnog proberen om samen tot een oplossing te komen. In die gevallen vraagt een corporatie of een huurder om uitstel van de behandeling. Dat uitstel verleent de commissie als de huurder het daarmee eens is.

Samenwerking en ondersteuning

Mede door de prima en prettige ondersteuning van het secretariaat (3 medewerkers van Woonin) is het gelukt om de klachten, ondanks de aantallen, ook in 2024 weer binnen een aanvaardbare termijn af te handelen.

Tot slot merkt de voorzitter van de Klachtencommissie op dat de onderlinge samenwerking tussen de leden van de KWRU uitstekend is. Ditzelfde geldt voor de samenwerking met het secretariaat. Ook de samenwerking met het bestuur van de KWRU verloopt altijd in goede sfeer.

Aanleveren informatie voorafgaand aan hoorzittingen

De commissie vraagt aandacht van de corporaties voor een goede voorbereiding van een hoorzitting en voor het (tijdig) aanleveren van relevante stukken en informatie. Het gebeurt regelmatig dat tijdens een hoorzitting blijkt dat bepaalde stukken niet door de corporatie zijn toegestuurd die wél van belang zijn voor een efficiënte behandeling van de klacht. Dat

kan tot vertraging en/of onduidelijkheid leiden. De commissie verzoekt om die reden de corporaties hier aandacht aan te besteden.

Overigens kan de Klachtencommissie hier zelf ook een rol in spelen. Als zij tijdens de voorbereiding van hoorzittingen al constateert dat bepaalde stukken ontbreken. In dat geval kan de commissie die stukken op voorhand opvragen bij de corporatie of de huurder.

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. De commissie stelt het op prijs dat zij constructief meedenken over een oplossing. De commissie merkt daarbij nog op dat het feit dat een corporatie tijdens een hoorzitting bereid is om te luisteren naar de huurder voor een huurder belangrijk is. En bij kan dragen aan het bereiken van een oplossing.

Uitvoering van adviezen

Slaagt de commissie er niet in om een klacht via bemiddeling op te lossen? Dan schrijft zij een advies.

Het reglement schrijft voor dat een advies altijd moet worden gevolgd door een besluit van de directie (het bestuur) van de betrokken corporatie. De directie stuurt het besluit aan de klager. En de commissie ontvangt een kopie. De commissie constateert dat het helaas nog steeds met enige regelmaat voorkomt dat dit formele directiebesluit uitblijft. De commissie verzoekt de corporaties hier aandacht aan te besteden.

Voor de klager is de het besluit van de directie het formele einde van de klachtprocedure. Directies laten in hun besluit vaak zien dat ze met aandacht naar het advies hebben gekeken. En een weloverwogen besluit hebben genomen over het opvolgen daarvan. Soms staat in de brief expliciet dat de corporatie hecht aan een goede relatie met de huurder. De commissie kan zich voorstellen dat een klacht zich hierdoor serieus genomen voelt, ook als zijn klacht ongegrond is verklaard.

Voor het eerst in het bestaan van de KWRU is 1 advies niet helemaal overgenomen door de directie. In dit geval keerde de corporatie de geadviseerde verhuiskostenvergoeding en compensatie voor gemist woongenot niet uit, omdat zij huurder, die bijna geen bezittingen had, een volledig gestoffeerde en gemeubileerde woning aanbood.

Klachten woningtoewijzing

De Klachtencommissie is sinds 1 januari 2019 ook aangewezen als 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 apart jaarverslag verantwoording af.

Bijlage Klachtenreglement

Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU) (versie augustus 2023)

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
Huurcommissie	De huurcommissie bedoeld in art 3a van de Uitvoeringswet Huurprijzen
Klager	Klager kan zijn: • 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 tot

	een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond. • Een Huurdersorganisatie of Bewonerscommissie. • Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie. Een kandidaat-huurder staat in de regio Utrecht ingeschreven als woningzoekende, wenst te worden ingeschreven als woningzoekende in de regio Utrecht of was in het verleden ingeschreven als woningzoekende in de regio Utrecht. Voor Klachten van kandidaat-huurders 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;

- 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 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 klachten over 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;
 - 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

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. De bestuurder van de corporatie wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing aan de klager op de mogelijkheid voor een huurder om op grond van artikel 4.5 Uitvoeringswet Huurprijzen een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen.
9. 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.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde 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 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.
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.

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 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.

