



Jaarverslag 2018

23 april 2019

Inhoud

1.	INLEIDING	3
2.	REGLEMENT	3
3.	ORGANISATIE	3
3.1	DOEL	3
3.2	TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	3
3.3	SAMENSTELLING	4
3.4	SECRETARIAAT	4
3.5	VERGADERINGEN	4
3.6	PUBLICITEIT.....	4
4.	WERKWIJZE.....	5
5.	BEHANDELING VAN DE KLACHTEN	5
6.	ANDERE ACTIVITEITEN	7
6.1	CONTACT MET DE VERHUURDERS.....	7
6.2	EVENEMENTEN	7
7.	TENSLOTTE.....	7
8.	BESCHRIJVING VAN DE KLACHTEN	10
8.1	KLACHTEN INGEDIEND IN 2017 EN AFGEHANDELD IN 2018.....	10
8.2	KLACHTEN INGEDIEND EN AFGEHANDELD IN 2018	10
8.3	KLACHTEN INGEDIEND IN 2018 EN NOG NIET AFGEHANDELD IN 2018	14

1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2018 van de Klachtencommissie Wonen.

De Klachtencommissie Wonen (KCW) werkt voor vijf woningverhuurders, te weten:

- Stichting MeerWonen te Roelofarendsveen;
- Noordwijkse Woningstichting (NWS) te Noordwijk;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua te Noordwijkerhout;
- Woningstichting Stek te Lisse;
- Woonstichting Vooruitgang te Sassenheim.

In hoofdstuk 5 staan de belangrijkste gegevens van de in 2018 behandelde klachten.

In hoofdstuk 8 wordt van elke klacht een samenvatting gegeven.

2. Reglement

De Klachtencommissie Wonen heeft tot 2018 haar werkzaamheden verricht op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen, opgesteld in 2006, en, na een wijziging, opnieuw vastgesteld in 2011. Gedurende het verslagjaar is er een nieuw reglement opgesteld, omdat het bestaande reglement op verschillende punten verouderd was en er behoefte bestond enkele veranderingen in de klachtprocedure en de werkwijze van de commissie vast te leggen in de regeling.

Een werkgroep, bestaande uit twee bestuurders en twee leden van de KCW, heeft een voorstel gemaakt. De besturen van de stichtingen die bij de commissie zijn aangesloten hebben het nieuwe Reglement Klachtencommissie Wonen 2018 op 18 januari 2018 vastgesteld, waarna het reglement op 1 augustus 2018 in werking is getreden. In het reglement staan de spelregels voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht.

3. Organisatie

3.1 Doel

Het doel van de Klachtencommissie Wonen staat in het Reglement Klachtencommissie Wonen 2018 als volgt omschreven:

De klachtencommissie heeft als doel huurders en huurdersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over verhuurders, die klachten zorgvuldig af te handelen en bij te dragen aan verbetering van het functioneren van verhuurders.

3.2 Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie staan ook in het reglement.

De taken zijn:

- het onderzoeken en beoordelen van klachten en het met redenen omkleed advies uitbrengen aan de verhuurder;
- het naar aanleiding van een of meerdere klachten aan een verhuurder gevraagd en ongevraagd aanbevelingen doen over het te voeren beleid. Dit met als doel bij te dragen aan de optimalisering van de relatie tussen een verhuurder en huurders.

3.3 Samenstelling

De leden van de KCW worden benoemd door de besturen gezamenlijk waarbij elk lid van de klachtencommissie door een van de aangesloten stichtingen wordt voorgedragen. Bij toerbeurt draagt elk van de aangesloten stichtingen een lid voor uit de kring van de huurders of de verhuurders volgens een vastgesteld rooster.

De totale samenstelling dient zodanig te zijn dat er twee leden uit de kring van de verhuurders en drie uit de kring van de huurders afkomstig zijn. De voorzitter is een 'onafhankelijke buitenstaander', dat wil zeggen niet afkomstig uit de kring van de aangesloten stichtingen of de huurdersorganisaties.

De samenstelling van de Klachtencommissie Wonen was in 2018 als volgt:

- mw. F.J.R. de Boer, onafhankelijk voorzitter, aftredend in mei 2019;
- mw. A.E. Koningsveld-den Ouden, verhuurdersvertegenwoordiging, namens stichting MeerWonen, aftredend in mei 2021;
- dhr. L. Guijt, verhuurdersvertegenwoordiging, namens de Noordwijkse Woningstichting, aftredend in mei 2020;
- dhr. J. Roos, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Sint Antonius van Padua, aftredend in mei 2019;
- dhr. C. van Dam, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Stek, aftredend in mei 2021;
- dhr. E. Duwel, huurdersvertegenwoordiging, namens woonstichting Vooruitgang, aftredend in mei 2020.

3.4 Secretariaat

In het secretariaat werd voorzien door mw. J.T. Greven-Kortekaas via Hanny Greven | Communicatie & Organisatie.

3.5 Vergaderingen

De commissie houdt haar vergaderingen volgens een voor het gehele jaar opgesteld schema in het kantoor van een van de stichtingen.

Een vergadering wordt uitsluitend gehouden als daartoe reden is. Wanneer er geen klachten zijn die in een vergadering behandeld dienen te worden en geen andere agendapunten, wordt de vergadering geannuleerd. De commissie heeft in het jaar 2018 zes keer vergaderd.

Als dat voor de situatie waarover geklaagd wordt nodig is, gaan leden van de commissie ter plekke kijken.

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie Wonen eenmaal een hoorzitting gehouden, waarin de klaagster en medewerkers van de betreffende verhuurder hun standpunt hebben uiteengezet. In het geval van de andere klachten heeft de Klachtencommissie Wonen op basis van de informatie die ze mondeling, telefonisch, schriftelijk en per e-mail binnenkreeg over de voorgelegde klachten kunnen oordelen.

3.6 Publiciteit

Op de websites van alle woningverhuurders staat informatie over de Klachtencommissie Wonen.

4. Werkwijze

De werkwijze van de KCW, die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld, is voor een deel vastgelegd in het nieuwe reglement. De belangrijkste stappen van de klachtbehandeling worden hieronder weergegeven. Steeds meer klagers maken gebruik van internet om de KCW te benaderen, en ook het contact met de verhuurders verloopt voornamelijk digitaal. In verband met de invoering van de Algemene Verordening op de Privacygegevens heeft de KCW het klachtenformulier aangevuld met een vraag om uitdrukkelijk toestemming te verlenen om gegevens te gebruiken.

Binnengekomen klachtenformulieren, klachtbrieven en e-mails met daarin een klacht, worden door de secretaris per e-mail aan de leden gezonden; de voorzitter doet een voorstel voor de wijze van behandeling.

Als de commissie besluit om de klacht in onderzoek te nemen vraagt ze informatie aan de betreffende verhuurder. De bestuurder ontvangt een verzoek om inlichtingen te geven en de stukken die voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kunnen zijn, uit het dossier te verschaffen. De bestuurder zendt deze informatie aan de commissie toe. In de regel krijgt de klager vervolgens de gelegenheid om te reageren op hetgeen de verhuurder heeft bericht. Als zo hoor- en wederhoor is toegepast, bestuderen de leden van de commissie de klacht en de informatie die daarover is verzameld, zowel van de kant van de klager, de huurder, als van de verhuurder. Daarna besluit de KCW hoe de klacht verder zal worden behandeld. Dat kan door nadere vragen te stellen en als de commissie dat nodig acht, belegt ze een hoorzitting, waarin de klager en vertegenwoordigers van de verhuurder worden gehoord.

Als de klachtbehandeling moet worden afgesloten met een schriftelijk rapport en een advies aan de betreffende verhuurder om deze klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen, wordt het concept daarvan aan de commissieleden ter goedkeuring voorgelegd. Het is ook mogelijk de behandeling van een klacht geheel schriftelijk of met een e-mailwisseling af te doen.

5. Behandeling van de klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog twee klachten uit 2017 in behandeling op 1 januari 2018. Een klacht handelde over de Vooruitgang en die is ingetrokken. De andere klacht was gericht op de NWS en die was ongegrond.

In het jaar 2018 kwamen er 18 nieuwe klachten binnen, die over de volgende verhuurders handelen:

5 over Stek, 4 over de Noordwijkse Woningstichting (waarvan 1 nog niet afgehandeld), 3 over MeerWonen en 6 over Sint Antonius van Padua. Over de Vooruitgang is in 2018 geen klacht ingediend.

Klachten	Klachtnr.	Woningcorporatie	Afhandeling
Ingediend in 2017 en afgehandeld in 2018	KCW17-V11	Vooruitgang	Ingetrokken
	KCW17-N12	NWS	Ongegrond
Ingediend en behandeld in 2018	KCW18-A01	Padua	Bemiddeling
	KCW18-N02	NWS	Ongegrond
	KCW18-M03	MeerWonen	Niet ontvankelijk
	KCW18-N04	NWS	Niet ontvankelijk
	KCW18-A05	Padua	Niet ontvankelijk
	KCW18-N06	NWS	Niet ontvankelijk
	KCW18-S07	Stek	Bemiddeling
	KCW18-A08	Padua	Bemiddeling
	KCW18-M09	MeerWonen	Ongegrond
	KCW18-M10	MeerWonen	Gedeeltelijk ongegrond/gegrond
	KCW18-A11	Padua	Bemiddeling
	KCW18-A12	Padua	Niet ontvankelijk
	KCW18-S13	Stek	Onbevoegd
	KCW18-S14	Stek	Niet ontvankelijk want nog niet uitgepraat
	KCW18-S15	Stek	Niet ontvankelijk, want onderwerp klacht onduidelijk en nog niet uitgepraat
	KCW18-S16	Stek	Bemiddeling
KCW18-A18	Padua	Niet ontvankelijk	
Ingediend in 2018 en nog niet afgehandeld in 2018	KCW18-N17	NWS	

In het geval van één klacht heeft de KCW het nodig gevonden een hoorzitting te houden. Naar aanleiding van het onderzoek naar deze en naar een andere klacht heeft de KCW aan de bestuurder van de corporatie een rapport uitgebracht.

In hoofdstuk 8 wordt een beschrijving van de behandelde klachten gegeven.

6. Andere activiteiten

6.1 Contact met de verhuurders

Jaarlijks overleg met de bestuurders

Op 8 oktober 2018 heeft het jaarlijks overleg van de bestuurders met de Klachtencommissie Wonen plaatsgevonden.

Kennismaken met MeerWonen

Op uitnodiging van de bestuurder van MeerWonen heeft de KCW op 1 november 2018 een rondrit gemaakt langs het bezit van deze verhuurder, voorafgegaan door een uiteenzetting over de ontwikkelingen in de bouw en renovatie en van de beleidsplannen.

6.2 Evenementen

De Klachtencommissie Wonen is in 2018 uitgenodigd voor en aanwezig geweest bij:

- Eerste sleutel complex Maandagsewetering, Noordwijkerhout (Padua) op 6 maart 2018.
- Opening complex De Veilingmeester, Lisse (Stek) op 3 juli 2018.
- Pleinfeest 100 jaar St. Antonius van Padua in Noordwijkerhout op 1 september 2018.
- Open huisfeest voor bewoners van Het Havengebouw, Lisse op 10 oktober 2018.

7. Tenslotte

Klachtbehandeling

Als je kijkt naar de hoofdtaak van de Klachtencommissie Wonen, en dat is: het onderzoeken en behandelen van klachten en naar aanleiding daarvan adviseren, is 2018 een 'doorsnee jaar' geweest. Het aantal afgehandelde klachten, 19, is iets hoger dan in voorgaande jaren, maar daaraan valt op zichzelf weinig af te leiden. De spreiding van de klachten over de corporaties, behalve Vooruitgang 1 ingetrokken klacht, is evenwichtig te noemen.

Acht klagers waren niet ontvankelijk en in één geval was de KCW niet bevoegd.

In vijf gevallen kon tussen huurder en verhuurder worden bemiddeld.

In één geval koos klaagster voor een andere instantie en trok de klacht in.

In drie klachten kwam de KCW tot het oordeel ongegrond en in één geval was de klacht voor het ene deel wel en het andere deel niet gegrond.

Eén klacht kon in het verslagjaar nog niet worden afgehandeld.

Niet ontvankelijk

Het enige dat opvalt aan deze gegevens is dat in bijna de helft van de klachten de klager niet ontvankelijk was. Dat is een groeiend aantal, want in het vorig jaar waren dat er vijf. Daarover heeft de KCW in het jaarverslag 2017 gezegd dat zij de klager uitleg heeft kunnen geven en op het goede spoor heeft kunnen zetten. Daardoor kon ze invulling geven aan haar taak een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de relatie tussen huurder en verhuurder.

Wel blijft het zaak om in de gaten te houden dat het niet ligt aan gebrek aan juiste voorlichting over de taak van de KCW of, erger, een afschuifstelsel van (medewerkers van) verhuurders of

‘gemakzucht’ van de klagers. Van een afschuifstelsel zou sprake kunnen zijn als de medewerker van de corporatie zou zeggen: ga maar naar de KCW, in plaats van zelf in actie te komen. Een klager zou gemakzuchtig kunnen zijn als hij zou denken: ik vul dat klachtenformulier wel in, dan zoeken ze het daar wel uit.

Daarom moet bij elke, op het eerste gezicht niet ontvankelijke, klacht ook zorgvuldig worden nagegaan waarover het gaat en wat het onderliggende probleem kan zijn. Pas als duidelijk is dat er bij dit ongenoegen geen taak voor de Klachtencommissie Wonen is weggelegd, maakt ze dat duidelijk aan de klager met zo mogelijk een vermelding van wat de klager nog zou kunnen ondernemen. De verhuurder ontvangt van dit bericht een kopie.

Van de acht klagers die zich in 2018 ‘vruchteloos’ tot de KCW wendden, waren drie nog niet uitgepraat met de verhuurder en zijn zij naar hem verwezen. Vijf huurders legden de KCW een probleem of ongenoegen voor dat niet als een te behandelen klacht te beschouwen was; of anders gezegd: de KCW kon daar ‘geen chocola van maken’. Alle vijf hebben tekst en uitleg van de KCW gekregen.

Oordeel

Drie klachten zijn ongegrond bevonden; de KCW kwam tot dit oordeel omdat de verhuurder gedaan had, wat van een zorgvuldig verhuurder verwacht mag worden, namelijk zich voldoende inspannen om een oplossing voor het probleem van de huurder te bewerkstelligen. Bij de klacht die gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond werd bevonden stond de verhuurder letterlijk ‘in zijn recht’ en dat deel van de klacht was dan ook ongegrond. Maar van een sociaal verhuurder mag ook worden verwacht dat hij bij dat uitoefenen van zijn recht ook de belangen van de huurder in het oog blijft houden. Dat aspect had in deze zaak beter gekund en daarom achtte de KCW dat deel van de klacht gegrond. In de oudheid was er al een spreekwoord dat luidde vrij vertaald: het uitoefenen van het hoogste recht, brengt soms het grootste onrecht met zich mee. Verhuurders en klachtencommissie moeten zich daarvan altijd bewust zijn.

Geen gewoon jaar

Zoals hierboven is gezegd, was het voor de KCW een gewoon jaar als het gaat om de klachtbehandeling. Maar een aantal factoren maakte dat er meer dan gewoon ‘werk aan de winkel was’ voor de leden van de Klachtencommissie Wonen.

Nieuw reglement

In de eerste plaats is samen met de bestuurders gewerkt aan een nieuw klachtenreglement. Dat betekende nadenken over de taken van de commissie en het eigen functioneren. Het reglement was van 2006; wat moet worden aangepast om ook in het volgende decennium adequaat klachten te kunnen behandelen. Digitalisering en verhoogde privacybescherming zijn daarbij aandacht vragende zaken. De fusieplannen van de deelnemende woningstichtingen spelen ook een rol. Heeft dat gevolgen voor de samenstelling van de klachtencommissie? De opstellers van het reglement menen van niet, maar hebben wel met groei en krimp rekening gehouden.

Toen het reglement was vastgesteld, moest dat ingevoerd worden en dat bracht verschillende, vooral tekstuele, aanpassingen met zich mee.

Klachtencommissie WoningNet Holland Rijnland

Sinds mei 2016 is de Klachtencommissie Wonen als geheel, ingehuurd door Holland-Rijnland Wonen om dienst te doen als klachtencommissie, zoals bedoeld in het Reglement Inschrijven en verlengen WoningNet Holland Rijnland. De KCW houdt de werkzaamheden die zij als Klachtencommissie WoningNet Holland-Rijnland verricht strikt gescheiden van haar werk als Klachtencommissie Wonen. Zo houdt ze twee aparte vergaderingen en hebben beide commissies een afzonderlijke werkwijze, geregeld door twee verschillende reglementen. Hoewel wat de werkzaamheden betreft de KCWHR niet thuishoort in het jaarverslag van de KCW, gaat het wel om werk dat de KCW als geheel verricht en daarom lijkt het goed er hier melding van te maken.

Tot slot

Naar verwachting zal dit het laatste jaarverslag zijn met de naam van de huidige voorzitter er onder. Dat aanstaande wisselen van de wacht werpt voor de KCW zijn schaduw vooruit. De Klachtencommissie Wonen heeft in de afgelopen jaren ervaren dat de bestuurders de commissie serieus nemen en met de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen hun voordeel doen. Zij heeft er daarom vertrouwen in dat ze ook in de komende jaren op passende faciliteiten om haar taken te kunnen vervullen kan blijven rekenen.

Klachtencommissie Wonen
Mw. F.J.R. de Boer, voorzitter

8. Beschrijving van de klachten

8.1 Klachten ingediend in 2017 en afgehandeld in 2018

Klacht, dossiernummer KCW17-V11, Vooruitgang

ingetrokken

Klaagster zegt al 10 jaar in een appartementencomplex te wonen en daarbij altijd goede contacten met de verhuurder te hebben gehad. De laatste tijd ervaart zij dat zij niet correct wordt bejegend door enkele medewerkers van de verhuurder en zij dient daarover een klacht in. Op verzoek van de KCW nodigt de verhuurder klaagster uit voor een gesprek, maar daar gaat zij niet op in. Kort daarna laat de belangenbehartiger van klaagster de KCW weten dat klaagster een rechtszaak overweegt. Enkele weken later trekt klaagster zich terug uit de klachtenprocedure. De KCW sluit het dossier.

Klacht, dossiernummer KCW17-N12, NWS

ongegrond

Klaagster woont in een appartementencomplex. Zij ervaart overlast van de hond van de buurvrouw en van meeuwen op het dak. De overlast van de hond houdt in dag en nacht blaffen en uitwerpselen op het balkon. Klaagster stelt al diverse malen klachten te hebben ingediend bij de verhuurder en zij vindt dat de verhuurder er niet voldoende aan doet om de overlast weg te nemen. Uit onderzoek van de KCW blijkt dat klaagster de verhuurder slechts af en toe en niet stelselmatig op de hoogte heeft gesteld van de ervaren overlast. De KCW verzoekt beide partijen om samen met de buurvrouw in gesprek te gaan. Een door de verhuurder ondernomen bemiddelingspoging loopt echter op niets uit. De KCW is van oordeel dat de verhuurder zich voldoende heeft ingespannen om het ongestoorde woongenot van klaagster te waarborgen door de door haar ervaren overlast te verminderen. De KCW acht de klacht ongegrond, waarbij ze ter aanvulling overweegt dat er geen andere signalen van overlast bij de NWS bekend zijn.

8.2 Klachten ingediend en afgehandeld in 2018

Klacht, dossiernummer KCW18-A01, Padua

bemiddeling

Klager heeft bij een eerdere gelegenheid ervaren dat het lang duurde voordat de verhuurder een ernstige lekkage onder de woonkamervloer herstelde. Nu er een nieuwe lekkage onder de keukenvloer is ontstaan, vraagt hij advies aan de KCW. Hij overweegt zijn huur stop te zetten in verband met het ontbreken van woongenot. De KCW raadt hem dit af, omdat het niet voldoen van de huur de corporatie het recht geeft om een incasso-actie te starten. Klager kan wel een klacht indienen in eerste instantie bij de corporatie, waarbij de KCW 'over de schouder van de verhuurder meekijkt'. Klager heeft geen gebruik hoeven maken van deze mogelijkheid, omdat de verhuurder actie ondernam.

Klacht, dossiernummer KCW18-N02, NWS

ongegrond

Klaagster voelt zich niet gehoord noch geholpen, nadat zij een klacht had ingediend bij de verhuurder in verband met geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw. De verhuurder heeft naar aanleiding van haar klacht Buurtbemiddeling ingeschakeld, maar klaagster is niet tevreden over de werkwijze van Buurtbemiddeling en het verloop daarvan. Ook is zij van mening dat de verhuurder de geluidsoverlast niet objectief heeft beoordeeld en dat er niet

voldoende is gekeken naar de mogelijkheden van geluidsisolatie.

De verhuurder is van mening dat de bemiddeling nog niet was afgesloten en informeert de KCW over de inzet van Buurtbemiddeling en over andere acties naar aanleiding van opmerkingen van klaagster. Klaagster blijft van mening dat de bemiddeling niet effectief is geweest en ook latere pogingen van klaagster om in gesprek te komen met de buurvrouw acht zij niet succesvol verlopen. De KCW belegt een hoorzitting, waarin klaagster en verhuurder hun standpunten tegenover elkaar verduidelijken. Een afdoende oplossing voor de door klaagster ondervonden overlast kan niet worden gevonden. De KCW oordeelt dat de verhuurder zich voldoende heeft ingespannen om een oplossing voor het door klaagster ervaren probleem van overlast te bewerkstelligen en oordeelt daarom de klacht ongegrond. Wel doet de KCW de verhuurder de aanbeveling om het proces van Buurtbemiddeling nauwgezet te volgen en geeft zij de verhuurder in overweging nog een laatste poging te doen voor bemiddeling tussen de beide huurders.

Klacht, dossiernummer KCW18-M03, MeerWonen

niet ontvankelijk

Klager dient een klacht in, die inhoudt dat MeerWonen hem niet uitgenodigd heeft voor de bezichtiging van een woning in zijn woonplaats. De KCW laat klager weten dat de woningtoewijzing volgens een door gemeenten en corporaties afgesproken systeem verloopt en dat hij daarover geen klacht kan indienen bij de Klachtencommissie Wonen. Zij bericht klager daarom de klacht niet in behandeling te kunnen nemen.

Klacht, dossiernummer KCW18-N04, NWS

niet ontvankelijk

Klager neemt contact op met de KCW omdat hij overlast ervaart van mensen die roken in de hal en op een balkon dicht bij zijn flat. Klager heeft last van zijn longen en de sigarettenrook verergert dit. Een briefje op het prikbord in de hal met het verzoek niet te roken in de portiek heeft niet geholpen.

De KCW is er voor klachten over (het handelen van) de verhuurder, niet voor klachten die spelen tussen huurders onderling. De KCW adviseert klager om eerst zijn medebewoners aan te spreken of anders de verhuurder te vragen hem te helpen meer begrip voor zijn situatie bij de andere huurders te verkrijgen.

Klacht, dossiernummer KCW18-A05, Padua

niet ontvankelijk

Klaagster klaagt over een wietgeur die binnenkomt via haar meterkast. Ook maakt zij melding van diverse onderhoudsklachten die zij in de afgelopen jaren heeft opgemerkt die nog niet volledig zijn opgelost. De KCW informeert klaagster dat zij een onderhoudsklacht eerst moet melden bij (de technische dienst van) de verhuurder. Pas als een probleem met het onderhoud niet voldoende wordt opgelost en de verhuurder weigert daaraan iets te doen, kan daarover een klacht ingediend worden bij de KCW. Dat is nu niet het geval en de klacht wordt daarom niet in behandeling genomen.

Klacht, dossiernummer KCW18-N06, NWS

niet ontvankelijk

De KCW ontvangt een e-mail waarin klager stelt dat de verhuurder alleenstaanden met een middeninkomen vaak buitenspel zet bij de toewijzing van eengezinswoningen. De KCW constateert dat de e-maildiscussie tussen klager en verhuurder nog niet afgerond is. Zij licht toe dat in het algemeen een klager een klacht kan indienen wanneer hij een standpunt van de bestuurder van de corporatie heeft ontvangen, waartegen hij bezwaar heeft. Spoedig

daarna ontvangt de KCW de klacht nogmaals via een klachtenformulier, maar nu met de expliciete opmerking dat er geen toestemming voor het gebruik van persoonlijke gegevens wordt gegeven. De KCW legt uit dat zij geen klacht kan behandelen, zonder onderzoek bij de corporatie te doen en daarvoor is het nodig dat zij gebruik maakt van ten minste naam en adres van klager. Daarnaast constateert de KCW dat de verhuurder uitgebreid heeft gereageerd op klagers vragen, maar dat hij het rijksbeleid niet kan veranderen. Dat is een tweede reden voor de KCW om de klacht niet in behandeling te nemen.

Klacht, dossiernummer KCW18-S07, Stek

bemiddeling

Klager huurt al enige tijd van Stek en heeft door privéomstandigheden betalingsproblemen gehad. Klager voorziet dat hij opnieuw huurachterstand zal oplopen door omstandigheden. Hij wil nu tijdig een oplossing vinden en verwijt de verhuurder daaraan, desgevraagd, geen medewerking te willen verlenen. De verhuurder licht het beleid bij huurachterstand tegenover de KCW toe en de KCW vraagt daarop nadere uitleg. Intussen laat de klager weten er met de verhuurder uit te komen en zijn klacht bij de KCW in te trekken.

Klacht, dossiernummer KCW18-A08, Padua

bemiddeling

Klager heeft diverse malen aan verhuurder een aantal vragen gesteld over zijn woning en over enkele technische zaken. Klager stelt dat hij, ondanks diverse toezeggingen, nog steeds niet teruggebeld is. De KCW vraagt de verhuurder wanneer de vragen van klager beantwoord zullen worden. Het blijkt om een misverstand te gaan, want verhuurder was in de veronderstelling dat de vragen beantwoord waren. Hij neemt contact op met klager en de vragen worden alsnog beantwoord. De KCW constateert dat er geen aanleiding meer is om klagers melding nog als klacht in onderzoek te nemen.

Klacht, dossiernummer KCW18-M09, MeerWonen

ongegrond

Namens een huurder neemt een begeleider in een zorggroep contact op met de KCW. De huurder heeft na overlast van een aanhoudende muizenplaag zonder overleg met de verhuurder een professioneel bestrijdingsbedrijf ingeschakeld. De verhuurder wil deze kosten niet vergoeden, omdat wettelijk geregeld is dat het bestrijden van ongedierte in de regel voor rekening van de huurder komt. Wel blijkt de verhuurder in een eerder stadium bouwkundig onderzoek te hebben gedaan, gaten te hebben gedicht en een aantal muizenlokdozen beschikbaar te hebben gesteld.

De KCW is daarom van oordeel dat de verhuurder zich heeft ingespannen om een oplossing voor het probleem van de huurder te vinden en zo doende correct en zorgvuldig heeft gehandeld. De KCW acht de klacht daarom ongegrond.

Klacht, dossiernummer KCW18-M10, MeerWonen

gedeeltelijk ongegrond/gegrond

De KCW ontvangt van klaagster een brief waarin zij zegt dat de verhuurder, zonder overleg met haar, een met de burens gezamenlijk geplante, gezonde coniferenhaag tussen haar tuin en de tuin van haar inmiddels overleden buurvrouw heeft weggehaald. Klaagster is het niet eens met het verwijderen en met de manier waarop dit, zonder haar te waarschuwen, is gebeurd. De KCW onderzoekt de klacht en stelt vast dat de verhuurder de plicht heeft om met het oog op de verhuur van de woning aan een nieuwe huurder, de tuin in orde te brengen. Daarom heeft de verhuurder het recht om het deel van de haag (en andere struiken) in de tuin van de burens van klaagster weg te halen. Dit deel van de klacht acht zij

dan ook ongegrond. De KCW is echter ook van oordeel dat van een sociaal verhuurder verwacht mag worden dat deze hierover vooraf in gesprek gaat met de huurder, zoals de corporatie in zijn publicaties aan de huurders hen opwekt dit onderling te doen. In het rapport dat over deze klacht is uitgebracht, acht de KCW dit deel van de klacht gegrond.

Klacht, dossiernummer KCW18-A11, Padua

bemiddeling

Klager neemt contact op met de KCW, omdat hij vindt dat de regels van woningtoewijzing door de verhuurder niet goed en eenduidig toegepast worden op zijn situatie als ondernemer. Omdat de KCW niet gaat over de woonruimteverdeling verzoekt de KCW de verhuurder de vragen van de klager te beantwoorden. Verhuurder en klager komen in een gezamenlijk gesprek tot overeenstemming en dit leidt tot een oplossing. Daarna sluit de KCW het dossier.

Klacht, dossiernummer KCW18-A12, Padua

niet ontvankelijk

De KCW ontvangt van klaagster diverse e-mails met klachten die onder andere het wooncomplex en de openbare ruimte betreffen. De KCW constateert dat deze onderwerpen in behandeling zouden genomen moeten of kunnen worden door andere organisaties dan de KCW. De KCW legt klaagster uit dat de KCW onderzoek kan doen naar aanleiding van een concrete klacht, die bovendien moet gaan over een onderwerp waarin de verhuurder zeggenschap heeft. Uit de correspondentie blijkt dat de verhuurder adequaat gereageerd heeft op vragen van klaagster, maar dat de verhuurder regelgeving en beleid van de overheid niet eigenmachtig kan veranderen. De KCW kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.

Klacht, dossiernummer KCW18-S13, Stek

onbevoegd

Klaagster laat de KCW weten dat zij het niet eens is met het verschil in huurprijzen in het appartementencomplex waar zij woont. De KCW gaat niet over de huurprijzen van woningen, en verwijst klaagster naar de verhuurder en, als zij er samen niet uitkomen, naar de Huurcommissie.

Klacht, dossiernummer KCW18-S14, Stek

niet ontvankelijk, want nog niet uitgepraat

Klaagster heeft de KCW een klachtenformulier gestuurd met summiere informatie over huisvredebreuk en lokaalvredebreuk door een aannemer. Het is geen duidelijk omschreven klacht en bovendien lijkt de klaagster nog niet uitgepraat met de verhuurder. Klaagster wordt verwezen naar de verhuurder.

Klacht, dossiernummer KCW18-S15, Stek

niet ontvankelijk, want onderwerp klacht onduidelijk en nog niet uitgepraat

Klaagster stuurt de KCW een e-mail over haar woonsituatie in verband met overlast van de nieuwe burens. Onduidelijk is wat de klacht precies is en in hoeverre zij uitgepraat is met de verhuurder. Klaagster lijkt nog in gesprek en daarom verzoekt de KCW haar om een klachtenformulier in te vullen, zodat duidelijk wordt wat er wanneer is gebeurd. Pas dan kan de KCW beoordelen of zij de klacht in behandeling mag nemen. Klaagster komt hier niet meer op terug.

Klacht, dossiernummer KCW18-S16, Stek**bemiddeling**

Klaagster is niet tevreden over de communicatie met de verhuurder over de renovatieplannen voor haar huis en over de manier waarop zij daarover door medewerkers van de verhuurder wordt bejegend. Omdat klaagster niet wordt teruggebeld als zij contact opneemt met de verhuurder en zij, in de twee jaar dat de renovatieplannen bestaan, geen bevredigend antwoord krijgt op haar vraag wanneer de renovatie daadwerkelijk uitgevoerd wordt, neemt zij contact op met de KCW. In diezelfde periode zet de corporatie de renovatie in gang en voltooit deze. Na overleg hierover met de KCW besluit klaagster dat zij haar doel bereikt heeft en zet zij de klacht over de slechte bejegening niet verder door.

Klacht, dossiernummer KCW18-A18, Padua**niet ontvankelijk**

Klaagster stuurt de KCW diverse e-mails en fotomateriaal. Deze gaan over een eerder dit jaar ingediende klacht, en ook over nieuwe problemen. Klaagster is van mening dat er geen normale communicatie met de verhuurder plaatsvindt en voelt zich niet serieus genomen. De KCW informeert klaagster opnieuw dat het de taak van de commissie is om onderzoek te doen naar een concrete klacht over het gedrag en het handelen van een verhuurder. Na onderzoek beoordeelt de KCW of een verhuurder correct heeft gehandeld; de KCW bemoeit zich niet met een verschil van mening tussen huurder en verhuurder. Op basis van de verzamelde informatie stelt de KCW in dit geval vast dat de verhuurder klaagsters vragen serieus neemt en beantwoordt, maar dat dit niet altijd betekent dat klaagster het daar mee eens is. Een verhuurder heeft nou eenmaal te maken met regelgeving, overheidsbeleid en belangen van andere huurders dan alleen van klaagster. De KCW constateert dat zij de klacht niet in behandeling kan nemen.

8.3 Klachten ingediend in 2018 en nog niet afgehandeld in 2018**Klacht, dossiernummer KCW18-N17, NWS**

Klager meldt problemen met de binnen- en buitenmuur van zijn woning. Vocht en kou veroorzaken een slecht leefklimaat in zijn woning. Hij zegt deze problemen meerdere keren gemeld te hebben bij de opzichter van de verhuurder, maar de verhuurder doet daar niets mee. Klager voelt zich niet serieus genomen. De KCW start een onderzoek.