



Jaarverslag 2019

17 februari 2020

Inhoud

1.	INLEIDING	3
2.	REGLEMENT	3
3.	ORGANISATIE	3
3.1.	DOEL	3
3.2.	TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	3
3.3.	SAMENSTELLING	3
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.	JAARLIJKS OVERLEG MET DE BESTUURDERS.....	7
6.2.	SYMPOSIUM “KLAGEN MET EFFECT”	7
6.3.	KLACHTENCOMMISSIE WONINGNET HOLLAND RIJNLAND (KCWHR)	7
7.	RESUMEREND	7
7.1.	DE IN 2019 BEHANDELDE KLACHTEN.....	7
7.2.	BIJDRAGEN AAN VERBETERING VAN DE RELATIE HUURDER - VERHUURDER	8
7.3.	ALWEER GEEN GEWOON JAAR.....	8
7.4.	TOT SLOT.....	9
8.	BESCHRIJVING VAN DE KLACHTEN	10
8.1.	KLACHTEN INGEDIEND IN 2018 EN AFGEHANDELD IN 2019	10
8.2.	KLACHTEN INGEDIEND EN AFGEHANDELD IN 2019	10
8.3.	KLACHTEN INGEDIEND IN 2019 EN NOG NIET AFGEHANDELD IN 2019	14

1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2019 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 2019 behandelde klachten.

In hoofdstuk 8 wordt van elke klacht een samenvatting gegeven.

2. Reglement

De Klachtencommissie Wonen verricht haar werkzaamheden op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen. Dit reglement is op 1 augustus 2018 vastgesteld door de besturen van de stichtingen die bij de commissie zijn aangesloten. In het reglement staan de spelregels voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht. Het is te vinden op de websites van de aangesloten corporaties.

3. Organisatie

3.1. Doel

Het doel van de Klachtencommissie Wonen is 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 2019 als volgt:

- mw. F.J.R. de Boer, onafhankelijk voorzitter, aftredend in mei 2019, is op verzoek van de bestuurders tot en met 31 december 2019 aangebleven;
- 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, is op verzoek van de bestuurders tot en met 31 december 2019 aangebleven;
- 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 2019 zes keer vergaderd.

Als dat, om inzicht te krijgen in de situatie waarover geklaagd wordt, nodig is, gaan leden van de commissie ter plekke kijken. Als daar aanleiding voor is, wordt een hoorzitting georganiseerd waarin klager en medewerkers van de betreffende verhuurder hun standpunt uiteenzetten.

De Klachtencommissie Wonen heeft dit verslagjaar op basis van de informatie die ze mondeling, telefonisch, schriftelijk en per e-mail binnenkreeg over de voorgelegde klachten kunnen oordelen. Er zijn derhalve in dit verslagjaar geen hoorzittingen gehouden.

3.6. Publiciteit

Op de websites van de woningverhuurders staat informatie over de Klachtencommissie Wonen, waaronder het reglement en een klachtenformulier, dat gebruikt kan worden om een klacht in te dienen.

4. Werkwijze

De werkwijze van de KCW, die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld, is vastgelegd in het reglement dat in 2018 werd geactualiseerd en vastgesteld. 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.

Binnengekomen klachtenformulieren, klachtbrieven en e-mails met daarin een klacht, worden door de secretaris per e-mail aan de leden van de commissie 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, toe te sturen. 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 huurders(organisatie), als van de verhuurder. Daarna besluit de KCW hoe de klacht verder zal worden behandeld. Dat kan door gericht nadere informatie op te vragen. Zo nodig belegt de commissie een hoorzitting, waarin de klager en vertegenwoordiger(s) van de verhuurder, desgewenst bijgestaan door een adviseur of vertrouwenspersoon, worden gehoord.

Voordat de klachtbehandeling wordt afgesloten met een schriftelijk rapport en een advies aan de betreffende verhuurder hoe deze klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen, wordt het concept-rapport aan de commissieleden ter goedkeuring voorgelegd. Klager krijgt een kopie van het rapport toegestuurd.

5. Behandeling van de klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog één klacht uit 2018 in behandeling op 1 januari 2019. Deze klacht ging over het handelen van de NWS en was ongegrond.

In het jaar 2019 kwamen er 18 nieuwe klachten binnen, die over de volgende verhuurders handelen:

6 over Stek (waarvan 1 nog niet afgehandeld), 4 over de Noordwijkse Woningstichting (waarvan 1 nog niet afgehandeld), 2 over MeerWonen en 5 over Sint Antonius van Padua (waarvan 2 nog niet afgehandeld). Over de Vooruitgang is in 2019 1 klacht ingediend.

Klachten	Klacht nr.	Verhuurder	Afhandeling
Ingediend in 2018 en afgehandeld in 2019	KCW18-N17	NWS	Ongegrond
Ingediend en behandeld in 2019	KCW19-S01	Stek	Niet ontvankelijk
	KCW19-M02	MeerWonen	Bemiddeling
	KCW19-N03	NWS	Niet ontvankelijk
	KCW19-A04	Padua	Ongegrond
	KCW19-S05	Stek	Niet ontvankelijk
	KCW19-S06	Stek	Gegronde
	KCW19-A07	Padua	Niet ontvankelijk, niet uitgepraat
	KCW19-V08	Vooruitgang	Ongegrond
	KCW19-A09	Padua	Bemiddeling
	KCW19-N11	NWS	Niet ontvankelijk, niet uitgepraat
	KCW19-S13	Stek	Niet ontvankelijk, niet uitgepraat
	KCW19-M14	MeerWonen	Niet ontvankelijk, niet uitgepraat
	KCW19-S16	Stek	Bemiddeling
	KCW19-N17	NWS	Niet ontvankelijk
Ingediend in 2019 en nog niet afgehandeld in 2019	KCW19-N10	NWS	
	KCW19-A12	Padua	
	KCW19-A15	Padua	
	KCW19-S18	Stek	

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

6. Andere activiteiten

6.1. Jaarlijks overleg met de bestuurders

Er heeft op 18 maart 2019 een overleg plaatsgevonden met een vertegenwoordiging van de bestuurders, namelijk met de directeur-bestuurder van de NWS en met de directeur-bestuurder van Woningstichting Stek. In dit overleg is onder meer gesproken over het op handen zijnde vertrek van de voorzitter en de wijze waarop hierbij zal worden stilgestaan.

6.2. Symposium “Klagen met effect”

Bij haar afscheid van de Klachtencommissie Wonen werd door de gezamenlijke corporaties aan de scheidend voorzitter van de KCW, mevrouw mr. drs. F.J.R. de Boer, op 26 november 2019 een mini-symposium aangeboden, met het door haar gekozen onderwerp “Klagen met effect”. Mevrouw De Boer is al sinds 1980 professioneel betrokken bij de behandeling van klachten tegen overheid en maatschappelijke organisaties. Ze was 20 jaar voorzitter van de KCW en haar voorlopers. In haar visie draait het er bij klachtbehandeling om dat de eenling, die zich gesteld ziet tegenover een machtige organisatie als een woningcorporatie, een steuntje in de rug krijgt om zijn “recht te halen”. Daarbij moet er ook oog zijn voor de positie van de medewerker van de corporatie die, soms onder ingewikkelde omstandigheden, in die organisatie probeert zijn werk goed te doen.

Er waren deze middag drie sprekers. De scheidend voorzitter begon haar bijdrage met de uitdagende stelling: “Klagen is een recht, klagen moet en klagen is leuk!”

Twee sprekers na haar belichtten het thema vanuit hun eigen deskundigheid: mevrouw Francis Bevers van het Huurdershuis in Arnhem en de heer Pepijn Eymaal, huurrechtadvocaat. Onder leiding van dagvoorzitter Esther van Rijswijk kwam een levendig gesprek op gang tussen de sprekers, de bestuurders, de corporatiemedewerkers, huurders(organisaties) en andere betrokkenen in de zaal. Conclusie van velen na deze middag is dat klagen wel degelijk effect kan hebben.

6.3. Klachtencommissie WoningNet Holland Rijnland (KCWHR)

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 Klachtencommissie Wonen houdt de werkzaamheden die zij als Klachtencommissie Wonen doet strikt gescheiden van de werkzaamheden als Klachtencommissie WoningNet Holland-Rijnland. 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.

7. Resumerend

7.1. De in 2019 behandelde klachten

Wat betreft het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten is 2019 een “doorsnee-jaar” geweest. De spreiding van de klachten over de corporaties is redelijk evenredig.

Van de vijftien afgehandelde klachten werden er drie als “niet gegrond” beoordeeld. Acht klagers waren niet ontvankelijk, waarvan vier omdat zij nog niet met de bestuurder van de corporatie waren uitgepraat. Deze laatste vier zijn op het spoor terug naar de bestuurder van hun corporatie gezet.

In drie gevallen kon tussen huurder en verhuurder worden bemiddeld en werd een bevredigende oplossing gevonden.

In één geval oordeelde de KCW dat de klacht gegrond was.

Een viertal binnengekomen klachten kon in het verslagjaar nog niet worden afgehandeld.

Hieraan wordt in 2020 verder gewerkt.

7.2. Bijdragen aan verbetering van de relatie huurder - verhuurder

In meerdere gevallen blijkt dat een klacht ontstaat in een situatie van onduidelijke omstandigheden of miscommunicatie tussen huurder en verhuurder, die tot indienen van een klacht kunnen leiden.

Door onderzoek in te stellen, waarbij zowel klager als verhuurder de gelegenheid krijgen de omstandigheden waarin de klacht ontstond toe te lichten, en vervolgens een gewogen oordeel te geven en te adviseren, kan de KCW invulling geven aan haar taak een bijdrage te leveren aan het verbeteren en optimaliseren van de relatie tussen huurder en verhuurder.

De KCW realiseert zich dat het van belang is en blijft om bij elke, ook op het eerste gezicht niet ontvankelijke klacht, zorgvuldig na te gaan waarover het eigenlijk gaat en wat het onder- of achter liggende probleem kan zijn.

Ook als uit eerste onderzoek duidelijk wordt dat er, op basis van het reglement, bij een ingediende klacht geen taak is voor de KCW, tracht de KCW klager zo goed mogelijk te informeren waarom de klacht niet ontvankelijk is en wordt, waar mogelijk, aangegeven welke wegen voor klager wèl open staan om tot oplossing van het gerezen ongenoegen te komen. De verhuurder ontvangt van dit bericht aan klager altijd een kopie.

7.3. Alweer geen gewoon jaar

Zoals hierboven is gezegd, was het voor de KCW een doorsnee-jaar als het gaat om de klachtbehandeling.

Het feit dat de voorzitter van de commissie, na 20 jaar in diverse hoedanigheden bij de klachtbehandeling van de corporaties betrokken te zijn geweest, aan het einde van 2019 om statutaire redenen afscheid zou nemen, heeft gedurende het jaar zijn schaduw vooruit geworpen.

In het overleg met de bestuurders in maart 2019 werden al een profiel en een advertentietekst opgesteld voor werving van een nieuwe onafhankelijk voorzitter. Door omstandigheden buiten de KCW gelegen, kon de werving van een nieuwe voorzitter in het verslagjaar niet worden afgerond. Teneinde de continuïteit van het werk van de KCW niet in gevaar te brengen werd eind 2019 gekozen voor een interim-oplossing die erin voorziet dat een van de leden tot uiterlijk 1 mei 2020 zal optreden als waarnemend voorzitter van de KCW en de scheidend voorzitter tot dezelfde datum het voorzitterschap van de KCWHR zal blijven vervullen.

De KCW realiseert zich dat dit een situatie is die niet in overeenstemming is met artikel 4 van het reglement, waarin is geregeld dat de verhuurders gezamenlijk zorg dragen voor het instellen en in standhouden van de KCW, die dient te bestaan uit leden op voordracht van de corporaties en een onafhankelijk voorzitter.

7.4. Tot slot

De KCW heeft in de afgelopen jaren ervaren dat de bestuurders het oordeel van de commissie serieus nemen en met de resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen uit de voeten kunnen. Zij heeft er daarom vertrouwen in dat, na vervulling van de vacature voorzitter, de KCW ook in de komende jaren op passende faciliteiten om haar taken te kunnen vervullen kan blijven rekenen.

Klachtencommissie Wonen
Mw. A. E. Koningsveld-den Ouden
Waarnemend voorzitter

8. Beschrijving van de klachten

8.1. Klachten ingediend in 2018 en afgehandeld in 2019

Klacht, dossiernummer KCW18-N17, NWS

ongegrond

Klager meldt zich eind november 2018 met klachten over de binnen- en buitenmuur van zijn woning. Vocht en kou veroorzaken schimmel en een slecht leefklimaat. Klager 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.

Na een eerste onderzoek van de feiten constateert de KCW dat de communicatie tussen klager en woningverhuurder niet goed verloopt en verbetering behoeft. Niet altijd volgt klager de formele weg bij het melden van een klacht en daarom worden klachten niet altijd adequaat opgepakt. KCW verzoekt verhuurder een gesprek te organiseren met klager om de communicatie te herstellen en voor de aanpak van de problemen zal zowel verhuurder als klager beschikbaar moeten zijn. In het gesprek worden afspraken gemaakt, waaronder de toezegging dat NWS een inspectierapport over de buitenmuur zal laten opstellen.

De inspectie vindt plaats en aan de hand van het resultaat worden afspraken gemaakt. De KCW oordeelt dat verhuurder, na een wat minder goede start, zich voldoende inspant om de (vocht)problemen op te lossen. De klacht dat de verhuurder de vochtproblemen die huurder ondervindt niet serieus neemt, acht de KCW daarom ongegrond.

8.2. Klachten ingediend en afgehandeld in 2019

Klacht, dossiernummer KCW19-S01, Stek

niet ontvankelijk

Klaagster zegt sinds een half jaar veel overlast te ervaren van de burens en hun hond in haar appartementencomplex. Klaagster is van mening dat de burens een normale toegang tot haar woning onmogelijk maken. Ook laat klaagster weten in contact te staan met een advocaat in verband met een juridische procedure tegen de verhuurder.

De KCW neemt kennis van deze feiten en komt tot de conclusie dat zij de klacht niet in behandeling kan nemen. De KCW mag een oordeel geven over het handelen, of het nalaten ervan, van een verhuurder. Zij mengt zich niet in geschillen tussen burens. Bovendien mag de KCW volgens haar reglement een klacht niet in behandeling nemen als er (mogelijk) sprake is van een juridische procedure. De KCW concludeert klaagster niet van dienst te kunnen zijn.

Klacht, dossiernummer KCW19-M02, MeerWonen

bemiddeling

Klaagster heeft jaren last gehad van de gevolgen van een lekkage in huis. Zolang de oorzaak van het probleem niet was gevonden kreeg zij daarvoor tijdelijk huurvermindering van de verhuurder. De lekkage blijkt te worden veroorzaakt door een constructiefout en deze wordt hersteld. Daarna brengt de verhuurder de huur weer terug op normaal niveau. Klaagster is het daar niet mee eens, omdat de betreffende kamer en het balkon nog niet hersteld zijn en nog niet bruikbaar zijn. Zij betaalt de huurverhoging niet en krijgt daarom te maken met een deurwaarder. Geschrokken neemt zij contact op met de KCW.

KCW verzoekt verhuurder de deurwaarderactie stop te zetten, zodat zij eerst onderzoek kan doen. De verhuurder erkent dat de herstelwerkzaamheden langer hebben geduurd dan gewenst en gaat akkoord met het pas in rekening brengen van de volledige huur vanaf afronding van de herstelwerkzaamheden.

Klacht, dossiernummer KCW19-N03, NWS**niet ontvankelijk**

Klaagster heeft een meningsverschil met verhuurder over een aanbouw. Naar aanleiding daarvan vindt een incident plaats, waarbij klaagster zich bedreigd voelt door een medewerker van de verhuurder. Klaagster dient daarover een klacht in bij de KCW. De KCW wijst klaagster erop dat zij eerst de directeur-bestuurder van de verhuurder in kennis moet stellen van hetgeen zij stelt dat is gebeurd, om er samen uit te komen. Ook wint de KCW nadere informatie in om te kunnen beoordelen of zij deze klacht kan onderzoeken. Daarbij blijkt dat verhuurder excuses heeft aangeboden en klaagster uitgenodigd heeft voor een gesprek. Daaraan geeft klaagster echter geen gehoor en verwijst naar haar advocaat. Omdat de KCW volgens haar reglement (artikel 6.1.b) een klacht niet in behandeling neemt als er (mogelijk) sprake is van een juridische procedure en klaagster daarvoor lijkt te kiezen door naar haar advocaat te verwijzen, acht de KCW de klacht niet ontvankelijk.

Klacht, dossiernummer KCW19-A04, Padua**ongegrond**

Klaagster ondervindt al jaren last van een naar haar mening verkeerd draaiende bergingsdeur. Als verhuurder geen gehoor wil geven aan haar verzoek om de draairichting van deze deur om te draaien, dient zij bijna drie jaar later alsnog een klacht in bij de KCW. Klaagster is van mening dat er niet voldoende naar haar is geluisterd. De KCW onderzoekt alle feiten en weegt de belangen van deze individuele huurder af tegen het gezamenlijke belang dat verhuurder voor alle huurders moet behartigen. Zij constateert dat verhuurder op basis van redelijke argumenten tot een besluit is gekomen en dat verhuurder klaagster hierover voldoende geïnformeerd heeft. KCW acht de klacht dat verhuurder niet serieus naar klaagster heeft geluisterd ongegrond. Wel oordeelt de KCW dat verhuurder in eerste instantie niet voldoende gemotiveerd heeft waarom niet aan klaagsters verzoek kan worden voldaan; dat gebeurde pas in tweede instantie.

Klacht, dossiernummer KCW19-S05, Stek**niet ontvankelijk**

Klager ervaart tocht in de corridor van zijn appartementencomplex door regelmatig open staande raampjes. Het levert naar zijn zeggen problemen voor zijn gezondheid op. Verhuurder is echter van mening dat deze raampjes open moeten kunnen in verband met ventilatie. Het probleem heeft geleid tot strubbelingen tussen de bewoners van het complex. Een bemiddelingspoging door een medewerkster van een welzijnsorganisatie heeft, wat klager betreft, geen bevredigend resultaat gehad en hij stuurt een bericht naar de KCW. In de meegezonden brief noemt klager ook nog een probleem met een conifeer, maar deze informatie is incompleet.

De KCW laat klager weten dat de KCW alleen klachten over het handelen, en het nalaten ervan, door een verhuurder in behandeling kan nemen. Zij behandelt geen klachten over andere organisaties. Voor het probleem met de conifeer laat de KCW weten graag de complete brief te ontvangen. Deze nadere informatie wordt echter niet ontvangen van klager. De KCW kan de klacht niet in ontvangst nemen, omdat die niet compleet is.

Klacht, dossiernummer KCW19-S06, Stek**gegrond**

De KCW ontvangt een e-mail van klaagster waarin zij zegt een meningsverschil met verhuurder te hebben over een toiletput in de badkamer boven. Bij de aanvaarding van haar woning heeft klaagster niet gezien dat daar een verhoogde toiletput staat. Klaagster kan dit

toilet niet gebruiken, omdat ze niet met haar voeten bij de grond kan. Met name 's nachts ervaart klagster dit als lastig. Haar verzoek een normale toiletpot te plaatsen is diverse malen afgewezen, omdat de betreffende toiletpot nog goed is en omdat klagster haar verzoek, naar mening van de verhuurder, bij de bezichtiging had moeten doen. De KCW onderzoekt de klacht en acht die gegrond. Daarbij overweegt de KCW dat een huurder ervan uit mag gaan een standaard woning te huren en dat de verhuurder bij de bezichtiging afwijkingen van de standaard dient aan te geven. Als dat hier was gebeurd had klagster op dat moment kunnen aangeven dat deze toiletpot niet geschikt was en had deze vervangen moeten worden.

Bij het behandelen van deze klacht bestond er onduidelijkheid over of een medewerker het finale besluit over deze kwestie, het zogenaamde 'laatste woord' van de verhuurder, aan klagster had medegedeeld. De KCW beveelt daarom de verhuurder aan om in de toekomst duidelijker aan te geven dat een besluit namens de bestuurder genomen is.

Klacht, dossiernummer KCW19-A07, Padua **nog niet ontvankelijk, want niet uitgepraat**

Klager heeft al enkele jaren last van rioolstank en dient een klacht in omdat verhuurder deze klacht niet verhelpt. De KCW kan een klacht pas in behandeling nemen als huurder en verhuurder zijn uitgepraat. Dat lijkt hier niet het geval. De KCW adviseert huurder een brief te schrijven naar de directeur-bestuurder van de corporatie, zodat deze de klacht serieus kan bekijken en zo mogelijk tot een oplossing kan komen.

Klacht, dossiernummer KCW19-V08, Vooruitgang **ongegrond**

Klager, bewonerscommissie van een appartementencomplex, neemt contact op met de KCW. De bewonerscommissie vertegenwoordigt de vrije sector huurders in het complex. In het complex wonen ook sociale huurders en eigenaar-bewoners van appartementen. Bij aanvang van bewoning van dit nieuwe complex heeft een differentiatie in de tarieven voor het Vastrecht tarief Koude plaatsgevonden. De Geschillen Commissie Energie heeft daarover geoordeeld dat aan alle bewoners in hetzelfde complex een gelijk vastrecht tarief moet worden berekend. De WKO-leverancier heeft toen de vastrecht tarieven van sociale en vrije sector huurders gelijkgetrokken, door het vastrecht tarief van de sociale huurders op te trekken tot het tarief dat de vrije sector huurders en de eigenaar-bewoners al betaalden. De kopers van de appartementen hebben een compensatie gevraagd en ontvangen van de WKO-leverancier over de periode dat zij meer vastrecht betaalden dan de sociale huurders. De verhuurder heeft de huurders van de sociale sector via een huurverlaging gecompenseerd voor de hogere vastrecht tarieven van de beheerder van de WKO. Klager is van mening dat de vrije sector huurders ook recht op compensatie van de verhuurder hebben, maar deze heeft geoordeeld dat er voor de vrije sectorhuurders niets is veranderd en verwijst naar de WKO-leverancier.

De KCW doet onderzoek en stelt vast dat verhuurder voor de warmtelevering in het complex geen contractpartij is van de huurders, omdat de individuele huurders een contract hebben gesloten met de WKO-leverancier. De verhuurder heeft jegens de huurders correct gehandeld als het gaat om aanpassing van het vastrecht tarief en ook de verwijzing van klager naar de WKO-leverancier is terecht. De KCW oordeelt de klacht dat de verhuurder correct jegens de klager heeft gehandeld daarom ongegrond.

Klacht, dossiernummer KCW19-A09, Padua **bemiddeling**

De KCW ontvangt een e-mail van twee klagers over achterstallig snoeiwerk tussen het buurterrein (voormalig eigendom van de verhuurder) en de tuin van de klagers. Gedurende

alle jaren dat klagers er wonen is dit snoeiwerk, in opdracht van de verhuurder, door hetzelfde bedrijf gedaan, maar sinds twee jaar gebeurt er niets meer. Na meerdere keren contact met de verhuurder wordt aan klagers uitgelegd dat het snoeiwerk aan de kant van hun tuin destijds waarschijnlijk uit coulance is gedaan. Zij zullen het snoeiwerk voortaan zelf moeten doen. Klagers geven aan dat hun gezondheidssituatie dit niet toelaat. Verhuurder komt klagers tegemoet door de oude coniferenhaag weg te halen en een nieuwe schutting te plaatsen. Met deze oplossing zijn klagers tevreden.

Klacht, dossiernummer KCW19-N11, NWS nog niet ontvankelijk, want niet uitgepraat

Klaagster stuurt de KCW een kopie van haar brief aan de verhuurder. In deze brief laat zij verhuurder weten dat zij bij het aanvaarden van de woning mondeling akkoord is gegaan met een huurverhoging, omdat de woning bodemisolatie zou hebben. Het meegezonden onderzoeksrapport geeft echter aan dat dit niet het geval is.

De KCW constateert dat klaagster nog volop in gesprek is met de verhuurder. Pas als zij 'uitgepraat is' kan zij een klacht indienen bij de KCW en dat is hier nog niet het geval.

Klacht, dossiernummer KCW19-S13, Stek nog niet ontvankelijk, want niet uitgepraat

Klager stuurt de KCW een klachtenformulier namens zijn moeder. Het gaat om een langdurige lekkage in de woonkamer van haar appartement. Hier is door verhuurder aan het begin van het jaar en in de zomer naar gekeken, maar er is nog niets aan gedaan.

De KCW neemt dit bericht voornamelijk voor kennisgeving aan, want klager is namens zijn moeder 'nog niet uitgepraat'. Mocht de klager niet tevreden zijn met de (voorgestelde) afhandeling door de verhuurder, dan kan zijn moeder alsnog bij de KCW terecht.

Klacht, dossiernummer KCW19-M14, MeerWonen nog niet ontvankelijk, want niet uitgepraat

De KCW ontvangt een e-mail waarin klager diverse zaken aankaart betreffende de woning van zijn ouders. De klacht gaat over de lift die met regelmaat buiten gebruik is, over de slechte klimaatbeheersing in de flat en over achterstallig onderhoud. Geconstateerd wordt dat de klager de klachten namens zijn ouders nog niet schriftelijk kenbaar gemaakt heeft aan de verhuurder, en daarmee is hij nog niet 'uitgepraat'. De KCW adviseert hem zijn klacht schriftelijk voor te leggen aan de directeur-bestuurder van verhuurder. Mocht deze niet reageren of de klachten inhoudelijk niet voldoende afhandelen, dan kan klager zich opnieuw melden bij de KCW.

Klacht, dossiernummer KCW19-S16, Stek bemiddeling

Klaagster meldt zich bij de KCW, omdat zij na diverse telefoontjes over verroeste radiatoren nog steeds niet is teruggebeld door de verhuurder. Omdat de contacten tot nu toe alleen telefonisch zijn geweest, adviseert de KCW klaagster de klacht schriftelijk aan de directeur-bestuurder voor te leggen, zodat het 'laatste woord' hierover duidelijk wordt. Ook hier reageert de verhuurder eerst niet op. De KCW neemt contact op met verhuurder met de vraag of deze de e-mail heeft ontvangen en wanneer hierop antwoord gegeven zal worden. Verhuurder reageert daarna vlot en laat klaagster weten de radiator niet te zullen vervangen omdat deze niet lekt. Nu de verhuurder heeft gereageerd op het verzoek van klaagster, heeft de KCW hier verder geen taak.

Klacht, dossiernummer KCW19-N17, NWS**niet ontvankelijk**

Een klagster heeft een lekkende buitenkraan aan de tuinkant. Zij wil deze zelf vervangen maar door bodemisolatie in de kruipruimte kan zij de hoofdkraan niet vinden. De verhuurder meldt klagster dat zij niet langs kunnen komen om de hoofdkraan aan te wijzen en dat klagster dit zelf moet oplossen. Aangezien zij de hoofdkraan niet kan vinden vraagt klagster de KCW om hulp. Deze klacht betreft huurdersonderhoud en de KCW adviseert klagster deze klacht niet alleen telefonisch te melden, maar een e-mail te sturen naar het hoofd van de onderhoudsafdeling. Indien er niet gereageerd wordt op deze e-mail kan klagster alsnog daarover een klacht indienen.

8.3. Klachten ingediend in 2019 en nog niet afgehandeld in 2019**Klacht, dossiernummer KCW19-N10, NWS**

Klagster ondervindt sinds een jaar geluidsoverlast van de cv-ketels van haar beide burens. Na meerdere meldingen bij de verhuurder komt er een monteur van het cv-onderhoudsbedrijf die volgens klagster constateert dat de ketel vervangen moet worden. De aanwezige opzichter zou dit beaamd hebben. In oktober 2019 is er echter nog steeds niets gebeurd, terwijl klagster nog steeds geluidshinder ondervindt. De NWS doet nader onderzoek, waarbij de medewerkers van de NWS tot de conclusie komen dat zij geen bijzondere geluiden kunnen vaststellen. Daar is klagster het niet mee eens; zij ondervindt veel last van de geluiden en wil dat de verhuurder de cv-ketels alsnog vervangt.

Klacht, dossiernummer KCW19-A12, Padua

Klager neemt contact op met de KCW, omdat hij vindt dat de verhuurder niet adequaat handelt in verband met meerdere woonongemakken die zijn zoon ervaart in zijn woning. Na de ontvangst van een machtiging van de huurder dat zijn vader namens hem kan optreden, vraagt de KCW nadere informatie bij de verhuurder op.

Klacht, dossiernummer KCW19-A15, Padua

Klagster stuurt de KCW een klachtenformulier met bijlagen. De klacht gaat over het functioneren van personeel van de verhuurder in het algemeen en twee medewerkers in het bijzonder. Klagster is van mening dat deze twee medewerkers zich zeer onprofessioneel hebben gedragen en hebben gehandeld.

Aanleiding tot de klacht is het ongeoorloofd gebruik van een ruimte in de woning, die niet bestemd is als leefruimte. Daarom heeft de verhuurder de toegang tot de ruimte dichtgemaakt. Daarbij ontstaat een verschil van mening tussen klagster en de corporatie, dat zich ontwikkelt tot een klacht, die de KCW in onderzoek heeft genomen.

Klacht, dossiernummer KCW19-S18, Stek

De Klachtencommissie Wonen ontvangt op één van de laatste dagen van het jaar een e-mail van klagster waarin zij zegt niet tevreden te zijn over de aanpak van haar klacht door een medewerkster van de verhuurder. Klagster is van mening dat er niet wordt geluisterd naar haar inbreng.

Aangezien klagster de klacht tegelijkertijd naar de verhuurder heeft gezonden en ook nog eens vlak voor de feestdagen, laat de KCW klagster weten dat zij de verhuurder voldoende

gelegenheid moet geven op haar klacht te reageren (het 'laatste woord' moet zijn gesproken) voordat de KCW de klacht in behandeling kan nemen. Als er geen reactie volgt, kan klagster daarover opnieuw contact opnemen met de KCW.