



Jaarverslag 2021

Juni 2022

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.	BEZOEK TER PLAATSE EN HOORZITTINGEN	4
3.7.	PUBLICITEIT.....	4
4.	WERKWIJZE	5
5.	BEHANDELING VAN DE KLACHTEN	6
6.	ANDERE ACTIVITEITEN	7
6.1.	LEDEN COMMISSIE.....	7
6.2.	JAARLIJKS OVERLEG MET DE BESTUURDERS.....	7
6.3.	KLACHTENCOMMISSIE WONINGNET HOLLAND RIJNLAND (KCWHR)	7
7.	RESUMEREND	7
7.1.	DE IN 2021 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.....	8
8.	BESCHRIJVING VAN DE KLACHTEN	9
8.1.	KLACHTEN INGEDIEND IN 2020 EN AFGEHANDELD IN 2021	9
8.2.	KLACHTEN INGEDIEND EN AFGEHANDELD IN 2021	9

1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2021 van de Klachtencommissie Wonen.

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

- Stichting MeerWonen te Roelofarendsveen;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua te Noordwijkerhout;
- Woningstichting Stek te Lisse;

In hoofdstuk 5 staan de belangrijkste gegevens van de in 2021 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 in 2018 vastgesteld door de besturen van de stichtingen die bij de commissie zijn aangesloten. In het reglement staan de voorwaarden voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht. Het reglement 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 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 één 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 één 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 2021 als volgt:

- mw. B. Boertje, onafhankelijk voorzitter vanaf 1 april 2020, aftredend per 1 april 2024;
- dhr. L. Guijt, verhuurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2020, aftredend in mei 2024;
- dhr. C. van Dam, huurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2021, aftredend in 2025;
- dhr. E. Duwel, huurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting Stek, herbenoemd in mei 2020, aftredend in mei 2024;
- dhr. L. Helsloot, huurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting MeerWonen, benoemd in mei 2021, aftredend in mei 2025;
- mw. A.E. Koningsveld-den Ouden, verhuurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting MeerWonen, afgetreden in mei 2021.

Per mei 2021 is een vacature ontstaan namens de verhuurdersvertegenwoordiging Woningstichting St. Antonius van Padua.

3.4. Secretariaat

In het secretariaat werd voorzien door mw. M. van Meijgaarden via Quality Company Support | secretariële dienstverlening.

3.5. Vergaderingen

De commissie houdt haar vergaderingen volgens een voor het gehele jaar opgesteld schema in het kantoor van een van de stichtingen. In verband met de Corona maatregelen werd dit jaar met name online vergaderd via MS Teams.

Een vergadering wordt uitsluitend gehouden als daartoe reden is. Wanneer er geen klachten zijn die in een vergadering behandeld dienen te worden en er geen andere agendapunten zijn, wordt de vergadering geannuleerd. De commissie heeft in het jaar 2021 acht keer vergaderd.

3.6. Bezoek ter plaatse en hoorzittingen

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

In het verslagjaar heeft de Klachtencommissie Wonen eenmaal een hoorzitting gehouden, waarin de klager en medewerkers van de betreffende verhuurder hun standpunt hebben uiteengezet.

3.7. 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.

Sinds 2020 worden binnengekomen klachtenformulieren, klachtbrieven en e-mails met daarin een klacht, niet meer per e-mail aan de leden van de KCW toegezonden, maar door de secretaris in een digitaal dossier geplaatst. Leden van de commissie kunnen via een digitale link het dossier raadplegen. Vervolgens doet de voorzitter een voorstel voor de wijze van behandeling.

Als de commissie besluit om de klacht in onderzoek te nemen vraagt ze informatie aan de betreffende corporatie. Formeel wordt de bestuurder van de corporatie verzocht om inlichtingen te geven en de stukken die voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kunnen zijn, toe te sturen. In de regel krijgt de klager vervolgens de gelegenheid om te reageren op het standpunt van de corporatie. 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 corporatie. 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/of een schriftelijk advies aan de betreffende verhuurder hoe deze klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen, wordt het conceptrapport of de conceptbrief aan de commissieleden ter goedkeuring voorgelegd. Klager krijgt een kopie van het rapport en/of de brief toegestuurd.

5. Behandeling van de klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog één klacht uit 2020 in behandeling op 1 januari 2021.

In het jaar 2021 kwamen er 21 nieuwe klachten binnen, die over de volgende verhuurders handelden:

12 over Woningstichting Stek, 5 over Woningstichting Sint-Antonius van Padua en 2 over Woningstichting MeerWonen. Van 2 klachten was niet bekend over welke woningstichting de klacht handelde, deze klachten zijn niet in behandeling genomen.

Klachten	Klachtnr.	Verhuurder	Afhandeling
Ingediend in 2020 en afgehandeld in 2021	KCW20-A14	Padua	Gegronnd
Ingediend en afgehandeld in 2021	KCW21-M01	MeerWonen	Bemiddeling
	KCW21-S02	Stek	Niet in behandeling
	KCW21-S03	Stek	Niet in behandeling
	KCW21-S04	Stek	Ongegrond
	KCW21-A05	Padua	Niet in behandeling
	KCW21-A06	Padua	Niet in behandeling
	KCW21-?07	Onbekend	Niet in behandeling
	KCW21-S08	Stek	Bemiddeling
	KCW21-S09	Stek	Niet in behandeling
	KCW21-S10	Stek	Bemiddeling
	KCW21-A11	Padua	Bemiddeling
	KCW21-A12	Padua	Niet in behandeling
	KCW21-A14	Padua	Bemiddeling
	KCW21-M16	MeerWonen	Niet in behandeling
	KCW21-S17	Stek	Niet in behandeling
	KCW21-S21	Stek	Niet in behandeling
Ingediend in 2021 en nog niet afgehandeld in 2021	KCW21-S13	Stek	
	KCW21-S15	Stek	
	KCW21-A18	Padua	
	KCW21-S19	Stek	
	KCW21-S20	Stek	

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

6. Andere activiteiten

6.1. Leden commissie

De termijn van mevrouw A.E. Koningsveld-den Ouden, verhuurdersvertegenwoordiging, namens Woningstichting MeerWonen, is in mei 2021 verlopen. Mevrouw A.E. Koningsveld-den Ouden heeft aangegeven dat zij niet voor een volgende termijn benoemd wilde worden.

De heer L. Helsloot is als haar opvolger benoemd in mei 2021.

6.2 Jaarlijks overleg met de bestuurders

Er heeft op 23 april 2021 een online overleg plaatsgevonden met de bestuurders, namelijk met de directeur-bestuurder van Woningstichting MeerWonen, de directeur-bestuurder van Woningstichting Stek en de directeur-bestuurder van Woningstichting Sint Antonius van Padua. In deze vergadering is o.a. afscheid genomen van aftredend commissielid mevrouw A. Koningsveld en is het nieuwe commissielid de heer L. Helsloot benoemd.

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 (KCWHR). De commissies houden aparte vergaderingen en beide commissies hebben een afzonderlijke werkwijze, geregeld door twee verschillende reglementen. Hoewel wat de werkzaamheden betreft de KCWHR dus eigenlijk 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 2021 behandelde klachten

Wat betreft het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten is 2021 een lichte toename geconstateerd. De spreiding van de klachten over de corporaties is redelijk evenredig.

Van de 16 afgehandelde klachten werd er één als niet gegrond beoordeeld.

Tien klachten werden niet in behandeling genomen, waarvan zes omdat zij nog niet met de bestuurder van de corporatie waren uitgepraat, althans er nog geen formele beslissing op de klacht door de bestuurder was genomen.

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

Er heeft één hoorzitting plaatsgevonden. Nog afgezien dat het houden van hoorzittingen als gevolg van COVID-19 niet goed mogelijk zou zijn geweest, vormden de overige ingediende klachten geen aanleiding voor het laten plaatsvinden van een hoorzitting. Wel hebben de commissieleden onderling uitgesproken dat in beginsel een hoorzitting wordt bepaald nadat de partijen schriftelijk de argumenten hebben toegelicht. De ervaring leert dat tijdens een mondelinge behandeling de wederzijdse standpunten duidelijker naar voren kunnen worden gebracht.

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 achterliggende 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. De verhuurder ontvangt van dit bericht aan klager altijd een kopie.

7.3. Alweer geen gewoon jaar

De titel van vorig jaar van deze paragraaf geldt ook zeker voor dit jaar.

In de periode daarna hebben alle vergaderingen op één na virtueel plaatsgevonden. Dat was eerst even wennen, maar uiteindelijk is het de leden goed bevallen om op deze wijze op regelmatige basis contact met elkaar te hebben.

Om de privacy te waarborgen en beter te voldoen aan de voorwaarden die de AVG stelt, is onderzocht of er gezamenlijk in een beveiligde omgeving gewerkt kon worden. Daarmee zou het risico op het onverhoopt verspreiden van privacy gevoelige informatie, beperkt kunnen worden.

Via de secretaris wordt nu gewerkt met de ICT omgeving "SharePoint". Alle commissieleden hebben toegang tot een met dat doel ingerichte omgeving. De leden zijn hier tevreden over.

Ook binnen de KCWHR wordt op deze wijze gewerkt.

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 de KCW ook in de komende jaren, met passende faciliteiten om haar taken te kunnen vervullen, kan blijven rekenen.

Klachtencommissie Wonen
Mw. mr B. Boertje
Voorzitter

8. Beschrijving van de klachten

8.1. Klachten ingediend in 2020 en afgehandeld in 2021

Ongeacht het geslacht van de indiener van de klacht wordt klager hierna in de mannelijke persoonsvorm gebruikt.

Klacht, dossiernummer KCW20-A14, Padua

gegrond

Klager dient een klacht in over het feit dat Padua een woning heeft aangeboden en dit aanbod later wegens een gestelde gemaakte fout weer wordt ingetrokken (vrije sector). De corporatie geeft aan een fout te hebben gemaakt, de woning had niet aan klager toegewezen mogen worden. De corporatie heeft hiervoor excuus aangeboden en een voorstel gedaan klager terzijde te staan met een verhuisadvies zodat de verhuiswens alsnog snel gerealiseerd kan worden. Verder kan de corporatie niets voor klager doen.

Nadat klager heeft aangegeven dat hij het niet eens is met de gang van zaken, biedt Padua nogmaals haar excuus aan. Daarbij wordt opgemerkt dat er een menselijke fout kan worden gemaakt en om die reden er een bericht wordt meegezonden dat aan de aanbidding geen rechten ontleend kunnen worden.

De KCW heeft geoordeeld dat naar haar oordeel de aanbidding niet zonder meer kan worden herroepen. Dit omdat uit de brief en de verstrekte informatie door Padua volgt dat de aanbidding niet zonder meer kan worden herroepen. Het beroep van Padua op de algemene disclaimer onder aan de brief gaat niet op volgens KCW, nu het een algemene disclaimer betreft die geen onderdeel uitmaakt van het specifieke aanbod dat klager is gedaan. De KCW is van oordeel dat Padua een inspanningsverplichting heeft klager zo spoedig mogelijk een andere huurwoning aan te bieden. Het door Padua aangeboden verhuisadvies is daarbij een goede eerste aanzet, maar van Padua wordt een verdere inspanning verwacht.

De KCW acht de klacht gegrond en adviseert Padua klager actief bij te staan zodat hij op korte termijn een andere woning kan betrekken.

Padua heeft meegedeeld dat zij de aanbeveling niet overneemt en zij zich niet kan vinden in de overwegingen van de KCW.

8.2. Klachten ingediend en afgehandeld in 2021

Klacht, dossiernummer KCW21-M01, MeerWonen

bemiddeling

Klager heeft, ondanks dat hij als huurder van Woningstichting MeerWonen een serviceabonnement heeft afgesloten, een factuur gekregen voor een herhaaldelijke storing in de elektrische installatie. Klager is het daar niet mee eens.

De corporatie geeft aan dat klager een factuur heeft gekregen omdat hij kortsluiting in de meterkast heeft veroorzaakt vanwege het gebruik van niet geschikte apparatuur. Dit valt naar hun mening niet onder het serviceabonnement of anderszins onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder. Echter de communicatie na het versturen van de factuur had beter gekund. Er is niet tijdig en volledig door de corporatie gereageerd en zij snappen dat klager hier een klacht over heeft ingediend. Klager ontvangt een brief van de corporatie met excuses en de mededeling dat de factuur wordt ingetrokken. Ook wordt hij separaat duidelijker geïnformeerd over de risico's van het gebruik van ondeugdelijke apparatuur.

Klager heeft vervolgens de klacht ingetrokken.

Klacht, dossiernummer KCW21-S02, Stek**niet in behandeling**

Klager meldt dat de nieuwe kachel in het gebouw diverse storingen vertoond. Ook heeft klager last van de herrie van fluitende leidingen. Klager heeft meerdere keren in de kou gezeten. De stand van de knop van de radiator kan alleen uit of open, er is geen tussenweg. Met gevolg dat het of koud of heet is in de woning. Klager heeft diverse keren met Stek gebeld om te vragen om het op te lossen, vervolgens duurt het oplossen lang.

De corporatie geeft aan dat er geen formele klacht door klager is ingediend. Het probleem met de collectieve verwarming is bekend en met menig bewoner is een gesprek geweest om e.e.a. uit te leggen, er vindt namelijk een grote renovatie plaats.

De KCW kan de klacht (nog) niet in behandeling nemen. Volgens haar reglement (artikel 6.1.a) kan de KCW een klacht pas in behandeling nemen als klager de klacht heeft voorgelegd aan de bestuurder van verhuurder en de bestuurder daarover een standpunt heeft ingenomen waarmee klager het niet eens is.

Klacht, dossiernummer KCW21-S03, Stek**niet in behandeling**

Klager meldt een klacht over schimmel in de woning. Klager meldt dat bij de bewoners boven hem lekkage is geweest waardoor de schimmel waarschijnlijk is ontstaan. Dat er bij de bovenburen een lekkage is geweest, is klager niet van op de hoogte gesteld. Klager vindt dit onprofessioneel en nalatig. Door de corporatie heeft de behandeling van de schimmel twee keer plaatsgevonden omdat het de eerste keer niet goed is gedaan. Klager verwacht van de corporatie enige huurcompensatie omdat hij van mening is dat de woning enige tijd onbewoonbaar zou zijn geweest. Klager meldt dat hij zich niet gehoord voelt door Stek. Pas na het niet betalen van de huur reageerde Stek wel op de klachten.

De KCW heeft de corporatie om een reactie gevraagd. Volgens de corporatie zijn de vochtproblemen opgelost en is de woning bewoonbaar geweest en gebleven, derhalve zien zij geen reden tot huurcompensatie. De KCW vraagt aan klager of hij gehoord wenst te worden op een hoorzitting. Hierop reageert klager niet, ook niet na een herinnering. De KCW meldt klager dat het dossier wordt gesloten.

Klacht, dossiernummer KCW21-S04, Stek**niet gegrond**

De KCW ontvangt van klager een klacht over de corporatie Stek. Klager beklaagt zich over de toekenning en daarna het weer intrekken van de toekenning van een woning voor zijn zoon. Klager meldt dat zijn zoon per e-mail geïnformeerd is over de toekenning van een woning waarop hij had gereageerd. Er wordt een afspraak voor een bezichtiging gemaakt. Vervolgens wordt door Woningstichting Stek gemeld dat er sprake is van een fout en dat hij niet in aanmerking komt voor deze woning. De teleurstelling bij klager is zeer groot. Klager is van mening dat deze gang van zaken uiterst onzorgvuldig en onprofessioneel is verlopen.

De KCW heeft informatie ingewonnen bij de corporatie. De corporatie is bekend met de klacht van klager. Woningstichting Stek heeft klager een schriftelijke reactie doen toekomen waarin de gemaakte fout wordt toegelicht en excuses worden aangeboden.

Klager is nog onvoldoende tevreden met dit antwoord van Woningstichting Stek en vraagt welke acties tot verbetering naar aanleiding van deze fout kunnen worden genomen en of er nog iets voor klager gedaan kan worden.

Een hoorzitting wordt afgesproken zodat partijen kunnen worden gehoord. Tijdens de hoorzitting is van de zijde van de corporatie nogmaals toegelicht dat een vergissing is gemaakt. De woning is toegewezen aan een persoon met dezelfde achternaam. De e-mail aan klager met het bericht dat de woning aan hem werd toegewezen en een afspraak voor de bezichtiging werd gemaakt, had niet aan hem verstuurd moeten worden.

Nog voordat de geplande bezichtiging heeft plaatsgevonden, heeft de corporatie de vergissing ontdekt. Daarvan is klager direct op de hoogte gesteld. De corporatie betreurt de gang van zaken en heeft haar excuses aangeboden, zowel mondeling, schriftelijk als op de hoorzitting. De Klachtencommissie is van oordeel dat de corporatie daarmee zorgvuldig heeft gehandeld en de klacht serieus heeft genomen. Nog voordat de bezichtiging heeft plaatsgevonden, is klager op de hoogte gesteld van de fout. De Klachtencommissie kan zich voorstellen dat klager graag de woning zou hebben gehuurd, nu er een nijpend tekort is aan woningen. Maar dat leidt niet tot een ander oordeel. De Klachtencommissie adviseert de directie de klacht ongegrond te verklaren.

Klacht, dossiernummer KCW21-A05, St. A. van Padua

niet in behandeling

De KCW ontvangt van klager een klacht over de corporatie St. A. van Padua. Klager heeft een klacht over diverse onderhoudszaken en voelt zich niet gehoord door de corporatie. Klager klaagt zich over de voordeurbel, het niet meer tweejaarlijks controleren van de verwarmingsketel en lawaai van de radiatoren. Klager heeft deze klachten bij de corporatie aangegeven maar klager vindt dat zij geen gehoor krijgt.

Nadat de KCW bij de corporatie om meer informatie heeft gevraagd en dit aan klager heeft gestuurd met een verzoek hierop te reageren, laat klager niets meer van zich horen. KCW besluit het dossier te sluiten.

Klacht, dossiernummer KCW21-A06, St. A. van Padua

niet in behandeling

Klager klaagt zich over ernstige overlast van de bovenburen en heeft dit diverse keren gemeld bij de bovenburen, de corporatie en de wijkagent. Klager tracht contact te krijgen met de woonconsulente van de corporatie maar dat lukt niet.

De KCW neemt contact op met de corporatie voor meer informatie en het blijkt dat er geen formele klacht door klager is ingediend. Klager wordt hiervan op de hoogte gesteld waarna bericht van klager wordt ontvangen dat een afspraak is gemaakt met woonconsulente, huismeester en bovenburen.

Klacht, dossiernummer KCW21-?07, niet bekend

niet in behandeling

Klager heeft een klacht over overlast in de buurt. Klager wil anoniem blijven. Uit klacht blijkt niet dat klager de klacht al heeft gemeld bij de corporatie. Het is ook niet duidelijk om welke corporatie het gaat.

De KCW meldt klager dat de commissie geen anonieme klachten in behandeling kan nemen.

Klacht, dossiernummer KCW21-S08, Stek

bemiddeling

Klager heeft een klacht over overlast van de burens. Klager heeft dit meerdere keren aangegeven bij de overlast gevende burens, Stek en de wijkagent. Klager voelt zich niet veilig meer en wil verhuizen. Klager geeft aan dat Stek niets aan de situatie doet en niet meedenkt. De KCW onderzoekt de klacht en hieruit blijkt dat klager een afspraak heeft met de woonconsulent en daarnaast klager de klacht niet schriftelijk heeft voorgelegd aan de directeur-bestuurder, waardoor de KCW de klacht niet in behandeling kan nemen.

Nadat klager en corporatie met elkaar hebben gesproken, heeft de KCW bericht van klager ontvangen dat het gesprek goed is verlopen. Het probleem is bekend bij Stek en politie, die kunnen echter niet veel doen. Klager wil daarom graag verhuizen en meldt dat zij een nieuwe woning hebben gevonden waarmee de klacht is opgelost.

Klacht, dossiernummer KCW21-S09, Stek**niet in behandeling**

Klager heeft een klacht over woningstichting Stek. Klager is tot de ontdekking gekomen dat bij de Belastingdienst/Toeslagen het huurbedrag nog steeds op het huurbedrag van 2012 staat. Stek heeft de huurverhogingen niet aan de Belastingdienst doorgegeven waardoor klager te weinig huurtoeslag heeft ontvangen over de jaren vanaf 2014. Inmiddels heeft klager van de Belastingdienst een herberekening ontvangen over de jaren 2016 t/m 2020 maar niet over 2014 en 2015 omdat dit onder verjaring valt. Klager wenst daarom compensatie van Stek over 2014 en 2015. Stek heeft klager gemeld dat geen compensatie gegeven wordt omdat de termijn voor dit verzoek is verjaard.

De KCW heeft klager laten weten dat de KCW op grond van artikel 6 lid 1 sub c en d van het reglement de klacht niet in behandeling kan nemen.

Klacht, dossiernummer KCW21-S10, Stek**bemiddeling**

Klager beklagt zich over de geluidsoverlast van de biomassaketel die in oktober 2019 is geplaatst. De ketel bonkt, piept, fluit en kraakt en maakt ook een trommelend geluid. Zowel 's nachts als overdag. Klager heeft hier veel meldingen over gedaan bij de corporatie. Een monteur is een aantal keren langs geweest wat soms hielp. Sinds het 3^e kwartaal 2020 heeft klager het idee dat er niets meer met de meldingen wordt gedaan en heeft dit ook aan Stek gemeld. Klager voelt zich genegeerd en niet serieus genomen. Klager wenst dat er onderzoek naar gedaan wordt en een oplossing voor gevonden wordt.

De KCW onderzoekt de klacht en hieruit blijkt dat de corporatie bekend is met de klacht en dat zij graag zelf in gesprek willen met klager. Een geluidsmeter wordt geplaatst, uit de resultaten blijkt dat er op momenten overlast is. Stek gaat in gesprek met de leverancier van de biomassaketel, waarna er beter zicht is op de klacht van klager. Stek gaat in gesprek met klager en een aantal oplossingen is afgesproken. Stek deelt mee dat zij contact houdt met klager. De KCW verzoekt klager of hij de klacht wil handhaven. Na het uitblijven van een reactie wordt ook niet op de herinnering gereageerd en wordt het dossier door KCW gesloten.

Klacht, dossiernummer KCW21-S11, St. A. van Padua**bemiddeling**

Klager heeft sinds juni 2020 hinder van overlast van de bovenburen. Deze hinder heeft klager bij de corporatie aangekaart, waarop er sprake zou zijn van normale leefgeluiden. Klager heeft echter geen last van normale leefgeluiden maar van in de nacht abnormaal veel geluid zoals schreeuwen, schelden, vloeken, huilen, harde muziek tot spullen die door de kamer gegooid worden. Daar is telefonisch en via email contact over geweest met de corporatie. Er is een huisbezoek geweest voor de check van de ondervloer, welke aan de eisen van de woningbouw voldoet. Via maatschappelijk werk zijn de klachten besproken met de bovenburen en zij worden meerdere malen, zowel door de woningbouw als door maatschappelijk werk, aangesproken op overlast en hebben hier meerdere waarschuwingen voor gekregen. De overlast bestaat echter nog steeds. Volgens klager is de corporatie nalatig geweest in het handelen en vervolgens worden er geen verdere stappen meer ondernomen die daadwerkelijk tot een oplossing leiden. Klager voelt zich niet gehoord en heeft het idee dat de klacht niet serieus genomen wordt.

De KCW onderzoekt de klacht en hieruit blijkt dat de corporatie bekend is met de klacht. De corporatie meldt dat zij in gesprek gaan met klager en de bovenburen. De woonconsulent heeft inmiddels ook de begeleider van de bovenbuurvrouw gesproken inzake de overlast. Deze gaf aan dat er een goed gesprek is geweest tussen beide partijen en dat hij sinds enkele weken geen klachten meer ontvangt van klager. De wijkbeheerder is bij klager langs geweest en heeft hem gesproken. Klager gaf aan dat het nu niet meer over de overlast gaat maar om hoe de corporatie is omgegaan met hun klachten.

De woonconsulent gaat hierover in gesprek met klager. Vanuit de corporatie wordt excuus aangeboden dat zij niet op de juiste manier op de klachten en meldingen hebben gereageerd. Klager geeft aan dat het een goed gesprek was en zij tevreden zijn. De klacht wordt ingetrokken.

Klacht, dossiernummer KCW21-A12, St. A. van Padua

niet in behandeling

Klager geeft aan dat bij de Clemenshof bankjes zijn weggehaald bij het grasveld. De bewoners zijn daar niet van op de hoogte gesteld. Als reden is aangegeven dat dit is gebeurd omdat men last had van hangjongeren. Volgens klager klopt dit niet.

Het is niet duidelijk om welke corporatie het gaat en uit de klacht blijkt niet dat klager de klacht al heeft gemeld bij een corporatie.

De KCW meldt klager dat de commissie deze klacht niet in behandeling kan nemen en klager contact op kan nemen met de corporatie.

Klacht, dossiernummer KCW21-A14, St. A. van Padua

bemiddeling

Klager heeft een klacht over de reparatie van een achterdeur. De deur is 5 jaar geleden geplaatst. De deur heeft lekkages, is niet goed afgehangen en sluit niet goed. Klacht is gemeld aan de corporatie en diverse reparaties zijn uitgevoerd. Nu na 5 jaar zijn de klachten verholpen maar de sporen van de lekkages zijn nog te zien. Verzoek van klager is dat de corporatie zorgt voor het opnieuw schilderen van de binnenkant van de deur omdat klager van mening is dat de corporatie de klachten beter had moeten oplossen.

De KCW heeft de corporatie om een reactie gevraagd en de corporatie geeft aan dat zij uit coulance de achterdeur aan de binnenkant zullen schilderen.

Aan klager is verzocht of hij de klacht nog handhaaft. Vanwege het uitblijven van een reactie wordt klager gemeld dat het dossier wordt gesloten.

Klacht, dossiernummer KCW21-M16, MeerWonen

niet in behandeling

Onderwerp van de klacht van klager is de verplaatsing van het huidige door klager gebruikte duivenhok van Rijpwetering naar Roelofarendsveen. Tijdens de verschillende gesprekken die hebben plaatsgevonden, zijn volgens klager lopende het proces door MeerWonen de voorwaarden betreffende het houden van duiven en de afmetingen van het duivenhok steeds gewijzigd. Klager kan zich niet aan de indruk onttrekken dat daarmee "tijdens de wedstrijd de spelregels zijn veranderd".

De KCW heeft de corporatie om een reactie gevraagd en de corporatie geeft aan dat bij de corporatie geen formele klacht is ingediend. De KCW kan de klacht niet in behandeling nemen. Volgens haar reglement (artikel 6.1.a) kan de KCW een klacht pas in behandeling nemen als klager de klacht heeft voorgelegd aan de bestuurder van verhuurder en de bestuurder daarover een standpunt heeft ingenomen waarmee klager het niet eens is.

Klacht, dossiernummer KCW21-S17, Stek

niet in behandeling

Klager heeft een klacht over geluidsoverlast van de burens. Klager heeft gevraagd, nu het huis van de burens leeg staat, of Stek er een geluidswerende muur tussen kan zetten zodat hij meer woonwaarde ervaart en weer kan slapen. Klager heeft Stek meerdere keren gebeld en uiteindelijk de opzichter telefonisch gesproken, die volgens klager de klacht niet serieus nam. Hij gaf aan dat hij vond dat er een goede muur in zat. Klager gaf aan dat de opzichter niet langs is geweest en geen testen heeft uitgevoerd.

De KCW heeft de corporatie om een reactie gevraagd en de corporatie geeft aan dat bij de corporatie geen formele klacht is ingediend. Er is wel een gesprek geweest met de opzichter waarin hij heeft aangegeven dat de woning voldoet aan de minimale eisen gesteld volgens

het Bouwbesluit 2012. (Hoofdstuk 3. Technische bouwvoorschriften uit het oogpunt van gezondheid bestaande bouw).

De KCW kan de klacht niet in behandeling nemen. Volgens haar reglement (artikel 6.1.a) kan de KCW een klacht pas in behandeling nemen als klager de klacht heeft voorgelegd aan de bestuurder van verhuurder en de bestuurder daarover een standpunt heeft ingenomen waarmee klager het niet eens is.

Klacht, dossiernummer KCW21-S21, Stek

niet in behandeling

De KCW ontvangt een klacht die betrekking heeft op de renovatie van het complex aan de Jacob van Ruysdaelplein. Klager stuurt een rapport inzake zijn bevindingen en ervaring met de renovatie van het complex aan de Jacob van Ruysdaelplein. Klacht is echter niet duidelijk. De KCW verzoekt klager een en ander te verduidelijken en een eventuele klacht eerst bij de corporatie in te dienen omdat volgens haar reglement (artikel 6.1.a) de KCW een klacht pas in behandeling nemen als klager de klacht heeft voorgelegd aan de bestuurder van verhuurder en de bestuurder daarover een standpunt heeft ingenomen waarmee klager het niet eens is.