



Regionale Klachtencommissie  
Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland

## **Jaarverslag 2016**

***“Het belang van een goede  
klachtafhandeling”***



## Vooraf

In het verslagjaar is het aantal klachten nagenoeg gelijk aan die van het jaar daarvoor. De professionaliseringsslag in de interne klachtbehandeling lijkt zijn vruchten af te werpen.

Niet op alle klachten komt een advies van de klachtencommissie. Veel klachten worden in overleg tussen de secretaris en de verhuurder alsnog opgelost. Als het toch tot een zitting komt dan probeert de commissie om de verhuurder op het juiste spoor naar de oplossing te zetten. Vaak blijkt dat te lukken.

De commissie vraagt in haar aanbevelingen (pagina 9) herhaalde aandacht voor een professionele voorbereiding van de klachten door de corporaties, de geldende wetgeving en goede communicatie.

## De Regionale Klachtencommissie

De onafhankelijke Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland behandelt klachten van huurders, gewezen en toekomstige huurders. De ingediende klachten moeten gericht zijn tegen corporaties die deel uitmaken van het samenwerkingsverband van de Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (hierna: SVNK) en die aangesloten zijn bij de Regionale Klachtencommissie Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (hierna: commissie). In de regio Noord-Kennemerland beslaat het werkgebied van de commissie de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en in de regio Midden-Kennemerland de gemeente Uitgeest.

### *De deelnemende corporaties*

Op 1 januari 2016 maakten de volgende corporaties deel uit van SVNK:

- Woningstichting Kennemer Wonen te Alkmaar;
- Stichting Woonwaard Noord-Kennemerland te Alkmaar;
- Woningstichting Van Alckmaer te Alkmaar;
- Woningbouwvereniging Langedijk te Noord-Scharwoude (heeft eigen klachtencommissie);
- Woningstichting Wooncompagnie te Hoorn (werkt goeddeels met een andere commissie).

### *Samenstelling commissie*

De commissie had op 1 januari 2016 twee leden en een voorzitter:

- mevrouw mr. dr. C. Raat (voorzitter);
- de heer A. Schaaper (lid);
- de heer P. de Bakker (lid);

De commissie wordt vanaf 2016 ondersteund door mevrouw mr. C.A.H. Hilverda- van Leeuwen als secretaris.

## Overzicht 2009 - 2016

	Klachten	Ontvankelijk	Hoorzittingen	Adviezen	Verslagen	Niet overgenomen	onbekend
2009	45	21	13	9		3	1
2010	48	11	6	4		1	0
2011	46	12	13	9		3	2
2012	29	9	6	3		1	1
2013	22	9	8	2		1	0
2014	21	13	11	11		1	4
2015	14	10	4	6		2	4
2016	13	5	4	2	4	1	0

### De klachten in cijfers

In 2016 ontving de commissie dertien klachten. Van de klachten waren er vijf ontvankelijk. In het verslagjaar werden vier hoorzittingen gehouden (de behandeling van een op 30 oktober 2016 ontvangen klacht heeft begin 2017 plaatsgevonden, maar is wel in dit jaarverslag meegenomen). Er zijn in eerste instantie twee adviezen, met bijbehorend verslag, gemaakt. Tijdens twee hoorzittingen is met klager en de woningcorporatie afgesproken dat beide partijen zich zullen inspannen om tot een oplossing te komen en is verslag gemaakt.

### Klachten per corporatie

<i>Corporatie</i>	<i>aantal wooneenheden</i>	<i>klachten</i>	<i>ontvankelijk</i>
Kennemer Wonen	(10.000)	7	3
Woonwaard NK	(14.500)	2	1
Van Alckmaer	( 2.700)	2	0
Wooncompagnie	(14.000, 350 in gebied van SVNK)	1	1
SVNK		1	0

## Overzicht klachten 2016

<b>datum - soort klacht</b>	<b>corporatie</b>	<b>ontvankelijk</b>	<b>hoorzitting</b>	<b>conclusie</b>
11 januari 2016 doorrookte woning	Kennemer Wonen	ja	11 maart 2016	gegrond
30 januari 2016 communicatie omtrent toewijzing	Kennemer Wonen	ja	13 mei 2016	(deels)gegrond
4 mei 2016 woningruil	Kennemer Wonen	verhuurder heeft het opgelost	-	nvt
12 mei 2016 woningtoewijzing uitschrijving woningzoekende ivm niet betalen inschrijfgeld	SVNK	SVNK heeft het opgelost	-	gegrond
26 mei 2016 oplevering huis/asbest	Kennemer Wonen	ja	9 september 2016	niet gegrond
24 juni 2016 woningtoewijzing	Kennemer Wonen	neen, verhuurder heeft het opgelost	-	nvt
13 juli 2016 woningtoewijzing	Van Alekmaer	neen, eerst voorleggen aan verhuurder	-	nvt
25 september 2016 kosten eindcontrole	Wooncompagnie	ja	door huurder opgeschort	nvt/volgt later
27 september 2016 vocht en ongedierte	Kennemer Wonen	neen, verhuurder heeft het opgelost	-	nvt

9 oktober 2016 isolatieprobleem	Van Alckmaer	neen, verhuurder heeft het opgelost	-	nvt
30 oktober 2016 vocht/lekkage	Woonwaard	ja	13 januari 2017	Na onderzoek lossen partijen het op
29 november 2016 geen tegels	Woonwaard	neen, eerst probleem bij verhuurder voorgelegd	-	nvt
22 december 2016 toewijzing woning	Kennemer Wonen	neen, nogmaals probleem bij verhuurder neergelegd	Eerder op 13 mei 2016	

### **Werkwijze van de klachtencommissie**

De klachtencommissie werkt volgens het Aedes klachtenreglement (reglement). Artikel 55b, derde lid, van de Woningwet bepaalt dat bij AMvB een klachtenreglement aangewezen wordt, dat op alle toegelaten instellingen (sociale verhuurders) van toepassing is. Artikel 109 van deze AMvB, het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting, bepaalt dat dit wettelijk geldend reglement het 'voorbeeldreglement van Aedes' is. Het reglement wijkt nauwelijks af van het eerdere Reglement Regionale Klachtencommissie SVNK.

Een ontvangen klacht wordt aan het reglement getoetst, maar ook aan de geldende wet- en regelgeving, zoals het huurrecht in het Burgerlijk Wetboek. De verhuurder waartegen de klacht is gericht, wordt om een reactie en afschriften van eventueel gevoerde correspondentie gevraagd. Aan de hand van deze informatie wordt besloten of partijen gehoord worden. De commissie brengt vervolgens een advies uit aan de corporatie (in afschrift aan de klager), waarna deze schriftelijk aangeeft of deze het in beginsel bindende advies zal opvolgen of niet en waarom niet.

## **De hoorzittingen en adviezen**

### ***11 maart 2016, Kennemer Wonen***

Klager is na een woningruil in een ernstig doorrookte woning, die ook nog eens met gebreken is opgeleverd, komen wonen. Bij inspectie van de woning waren de diverse gebreken niet zo duidelijk zichtbaar. Volgens de woningstichting (KW) zouden de problemen in de woning, zoals schimmelvorming, met een schilderbeurt en nieuw laminaat opgelost kunnen worden. Klager was van mening dat de woning voor hem en zijn kinderen niet bewoonbaar was. Klachten waren, aldus huurder, door KW niet afdoende opgelost. Huurder heeft veel kosten moeten maken om de woning weer bewoonbaar te maken.

#### Advies commissie

De commissie constateerde dat de klachten gegrond waren en heeft het volgende overwogen:

1. Er is sprake geweest van een ernstig doorrookte woning. KW heeft hier, na diverse verzoeken van de huurder, geen actie op ondernomen. Huurder was hierdoor genoodzaakt om zelf aan de slag te gaan om de woning bewoonbaar te maken. KW had alerter bij de oplevering van de woning moeten zijn.
2. De schimmelproblematiek is niet conform de opleverstaat door de oude huurder opgepakt. Ook hier heeft KW, na diverse verzoeken, geen actie ondernomen en was huurder hierdoor genoodzaakt om het gebrek zelf te herstellen. KW is ernstig tekort geschoten.
3. Het ernstig doorrookte ventilatiekanaal kan gezondheidsklachten veroorzaken. De commissie adviseert KW om het ventilatiekanaal en de ventilatiebox na te laten kijken en schoonmaakmogelijkheden te onderzoeken.
4. KW moet zorgen voor een netjes gerepareerde stoep bij de voordeur.

Gelet op het bovenstaande is KW te kort geschoten in zijn zorgplicht. Er is niet gekozen voor een redelijke probleemoplossing en ook de communicatie heeft te wensen overgelaten. Huurder heeft forse kosten moeten maken. De commissie adviseerde KW om de toezegging de deurbel te repareren alsnog na te komen en het stoepje te repareren. De commissie was van mening dat KW de door huurder gemaakte kosten, in verband met het niet behoorlijk opleveren van de woning bij aanvang van de huur, diende te vergoeden. In dit kader adviseerde de commissie om klager één maand huur en de door huurder betaalde materiaal- en advieskosten te betalen. Het is commissie niet duidelijk of er een oplossing is bereikt.

### ***13 mei 2016, Kennemer Wonen***

Klager woont thans in Hilversum maar wil, vanwege zijn gezondheid, graag in aanmerking komen voor een nieuwbouwwoning in Alkmaar. In oktober 2014 heeft de commissie eerder geoordeeld dat haar klacht over het niet meer willen aanbieden van een nieuwbouwwoning door KW gegrond was. KW handelde met het uitsluiten van klager voor toekomstige nieuwbouwprojecten en het stellen van onredelijke voorwaarden, voor het in aanmerking te kunnen komen van (overige) huurwoningen, onrechtmatig. In deze nieuwe klacht van 30 januari 2016 stelde klager dat hij zich onheus, niet correct en onsympathiek bejegend voelt en dat KW niet meewerkte om hem een acceptabele woning aan te bieden.

#### Verslag commissie

Klager stelde dat het vorige advies niet is opgevolgd. Hij staat al 12 jaar ingeschreven en wil graag voor een grotere nieuwbouwwoning in aanmerking komen waarin zijn grote meubels passen en die hem het nodige comfort geeft. KW merkte op dat de klachtencommissie vorige keer een goede uitspraak had gedaan en dat KW beter had moeten handelen. KW sprak uit dat de positie van klager niet kansloos is en dat er ook mogelijkheden binnen de regels zijn. De voorzitter concludeerde dat: 1. de positie van klager duidelijk was den dat KW en de klachtencommissie daar begrip voor hadden. 2. Er regels zijn waaraan KW zich heeft te houden. 3. Klager er goed aan zou doen om zich in de gesprekken met KW zich te laten

bijstaan door een reumaconsulent 4. Van de hoorzitting door de commissie een verslag zou worden gemaakt 5. De klacht wordt opgeschort en er wordt in samenspraak met KW naar een oplossing gezocht.

### ***9 september 2016, Kennemer Wonen***

Klager heeft bij het verlaten van zijn oude huurwoning met KW afgesproken dat hij het granol aan de muur mocht laten zitten. Hij heeft eerder de sleutel van zijn nieuwe woning ontvangen zodat hij daar alvast aan kon klussen. Afgesproken werd wel dat hij deze woning nog niet zou mogen betrekken i.v.m. sanering van asbest. Besproken werd ook dat hij voorafgaand aan de asbestsanering niets boven of onder de verwarming mocht aanraken. Pas tijdens de sanering bleek dat er meer asbest in de woning zat dan KW had verwacht. Achteraf was klager van mening dat hij nooit eerder de sleutel had mogen krijgen van de woning en dat hij, doordat er uiteindelijk meer asbest is aangetroffen dan voorzien, veel emotionele schade heeft opgelopen. Hij begreep niet dat de andere bewoners die niet zijn verhuisd, 1200 euro aan schadevergoeding hebben gekregen en drie dagen in een hotel, op kosten van de KW, konden verblijven. De schadevergoeding aan klager was volgens hem niet voldoende. Klager mist ook nog enkele spullen die hij in de nieuwe woning had geplaatst.

#### Advies commissie

De klachtencommissie concludeerde dat de klachten ongegrond waren. De commissie overwoog het volgende:

1. Klager had met KW zelf de afspraak gemaakt om te mogen klussen voordat de asbestsanering zou plaats vinden. Dat er uiteindelijk meer asbest in de woning was gevonden, was overmacht. Klager was niet met het asbest in contact gekomen.
2. Klager was ruimschoots gecompenseerd voor ongemak en schade (waarde van de compensatie ca. 2260 euro). De situatie was anders geweest als KW van tevoren van alle asbestlocaties in de woning op de hoogte was geweest.
3. KW werd geadviseerd om de afspraken die met huurders worden gemaakt in het vervolg beter vast te leggen.
4. KW is niet aansprakelijk voor vermissing van zaken die een huurder in een nog onbewoond huis heeft geplaatst, zeker niet als er ook nog in wordt gewerkt door derden.

### ***13 januari 2017, Woonwaard***

Klager heeft al geruime tijd last van vochtproblemen in de woning. Sinds de zomervakantie van 2015 werden de problemen, zoals schimmel en vocht in de slaapkamers en muffe lucht in het huis, steeds erger. Ook is er een zwarte vlek in de vloer van de woonkamer gekomen, die ondanks de vloerisolatie, steeds maar groter werd. Bij regen moest klager emmertjes in huis zetten om het vocht op te vangen. Ondanks dat Woonwaard diverse zaken heeft aangepakt bleef de muur van de berging, die aan de woning vast zit, nat. Ook de grote vlek in de vloer bleef aanwezig. De gezondheid van de familie (klager is astmapatiënt) had daar onder te lijden. Het huis is niet voorzien van mechanische ventilatie, de roosters stonden wel open. Klager heeft geprobeerd om de schimmelschade aan onder ander kleding en schoeisel bij de verzekeraar te verhalen. Verzekeraar van klager keerde niet uit omdat de (vocht-)metingen die door Woonwaard waren verricht, geen afwijkende waarden vertoonden. Het is voor klager niet gemakkelijk om te verhuizen omdat hij, in verband met invaliditeit, afhankelijk is van een aangepaste begane grond woning. Woonwaard erkende dat er sprake is van een vochtige woning (met schimmelvorming) en dat de muur van de berging nat is. Ook de vlek in de vloer van de woonkamer wordt erkend. De vraag was wel hoe deze problemen steeds konden ontstaan. Woonwaard probeerde steeds de problemen op te lossen en attendeerde meerdere malen op het belang van een goede ventilatie. Omdat er bij Woonwaard de bereidheid was om de vocht- en schimmelproblematiek in de woning op te lossen is het navolgende afgesproken:

1. Woonwaard zorgt ervoor dat op korte termijn in de winter en zo nodig nog een keer in de zomer twee vochtmetingen (luchtvochtigheid en puntmetingen) en een CO<sub>2</sub>-meting zullen plaats vinden.
2. Klager en Woonwaard maken gezamenlijk een lijst van nog op te lossen problemen in de woning.

3. Woonwaard doet een voorstel aan huurder m.b.t. een aantal bedrijven die metingen kunnen verrichten. Klager kan daar vervolgens een keuze uit maken.
4. Klager bewaart de beschadigde spullen en foto's daarvan. Als de uitslagen van de metingen daartoe aanleiding geven, zal Woonwaard een schade-expert inschakelen.

De klacht wordt aangehouden en er wordt geen advies gegeven door de klachtencommissie zolang partijen de intentie hebben er gezamenlijk uit te komen.





## Aanbevelingen

### 1. Oude aanbevelingen naleven

Al twee jaar lang beveelt de commissie SVNK en haar leden, de verhuurders, aan om in communicatie en naleving van nieuwe wet- en regelgeving de nodige – wettelijk verplichte! – initiatieven te nemen. De commissie ziet dat er in de communicatie stappen in de goede richting worden gezet. Zo wordt er tijdens de zitting door de vertegenwoordigers van de corporatie meer gestreefd naar het prettig oplossen van het probleem dan in de vorige jaren. Toch kan hierin nog wel vooruitgang worden geboekt, door deze prettig contact-benadering breed uit te dragen in de eigen organisatie. Wat betreft de naleving van wet- en regelgeving constateert de commissie dat de verhuurders hierin tekort blijven schieten. Doordat de nodige kennis erover ontbreekt, lijkt de urgentie ervan niet door te dringen.

### 2. Goede voorbereiding op de klachtbehandeling

#### *Procesdossier en ‘verweerschrift’*

Een andere aanbeveling betreft de dossiervorming, waar de commissiesecretaris onevenredig veel tijd mee kwijt is. Wanneer een klacht op een hoorzitting behandeld wordt, wil de commissie graag alle stukken die op de zaak betrekking hebben in een geordend procesdossier (op papier en digitaal) inclusief een verkorte weergave van de stappen die eerder zijn genomen, in een soort stappenplan, ontvangen. Deze stukken worden uiteraard ook aan de klager toegezonden.

Bij dit dossier zou de commissie ook graag een schriftelijke standpunt van de corporatie voorafgaande aan de klachtbehandeling ontvangen. Hoewel klachtbehandeling niet zuiver juridisch is, is het raadzaam dat de vertegenwoordigers van de verhuurders zich in het voor de kwestie geldende recht goed verdiepen. Dat komt een goede inhoudelijke bespreking van de zaak en uitleg aan de klager tijdens de zitting ten goede.

#### *Terugkoppeling*

De commissie krijgt niet in alle klachtprocedures de volgens het reglement verplichte terugkoppeling van de verhuurder over de afhandeling van de klacht en of het advies wel of niet is overgenomen. De commissie zou deze schriftelijke terugkoppeling, bijvoorbeeld een kopie van de brief die aan de klager wordt gestuurd, in alle toekomstige klachtprocedures graag ontvangen. Hetzelfde geldt voor klachten die tijdens de zitting worden opgeschort omdat er naar oplossingen wordt gezocht door de partijen. Ook hierover wil de commissie graag op de hoogte worden gehouden.

## Overige activiteiten van de commissie

De commissie kwam in het verslagjaar bijeen om het conceptjaarverslag over 2015 te behandelen. Dit verslag is vervolgens tegelijkertijd met het jaarverslag over 2014 met het bestuur van SVNK besproken. De actiepunten zijn niet alle nageleefd. Ook zijn er contacten gelegd in het kader van het ontwikkelen van een website voor de klachtencommissie. Met de informatiecoördinator van Kennemer Wonen worden afspraken gemaakt om deze website tegelijkertijd met de vernieuwde website van SVNK te realiseren.