

Jaarverslag 2022

Klachtencommissie Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl

1. Inleiding

Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl (hierna: Woonbedrijf) heeft sedert 1 januari 2005 een onafhankelijke Klachtencommissie. De Klachtencommissie werkt volgens een reglement dat is gebaseerd op het voorbeeldreglement van vereniging van woningcorporaties Aedes en voldoet aan artikel 55b lid 3 van de Woningwet.

Het reglement is vastgesteld nadat Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (hierna: HVW) hier positief op heeft geadviseerd.

2. Samenstelling

In 2022 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- De heer mr. J. van den Mosselaar, voorzitter (gezamenlijk voorgedragen)
- Mevrouw mr. A. Cremers, plaatsvervangend voorzitter (gezamenlijk voorgedragen)
- De heer ir. G. van Bussel, lid (voorgedragen door HVW)
- De heer ir. M. Adan, lid (voorgedragen door Woonbedrijf)
- Mevrouw drs. M. Bongaerts, lid (voorgedragen door HVW)

De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris: mevrouw drs. K. Malta.

3. Doel

De Klachtencommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan de directie van Woonbedrijf naar aanleiding van binnengekomen klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

4. Bijeenkomsten

In 2022 kwam de Klachtencommissie tien keer bij elkaar voor een zitting. Tijdens deze zittingen werden 22 klachten behandeld. Daarnaast vond er op 13 mei een overleg plaats met de HVW en op 26 april met de directeur-bestuurder van Woonbedrijf, mevrouw ir. I. de Boer.

5. Klachten

Woonbedrijf heeft een klachtenprocedure die bestaat uit twee stappen. Een ontevreden bewoner dient eerst een klacht in bij Woonbedrijf. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan de bewoner zich wenden tot de Klachtencommissie.

In 2022 zijn 78 klachten bij de Klachtencommissie ingediend. Daarnaast waren er nog dertien klachten die in 2021 waren ingediend maar nog niet afgehandeld, waarmee het totaal op 91 te behandelen klachten kwam.

Niet ontvankelijke klachten

Van deze klachten waren er 46 niet ontvankelijk, omdat zij niet voldeden aan de reglementaire eis dat een klacht eerst bij Woonbedrijf moet worden ingediend en behandeld, alvorens de Klachtencommissie deze klacht in behandeling kan nemen. Drie andere klachten waren niet ontvankelijk, omdat zij de hoogte van de huur of servicekosten betroffen. Daarvoor kunnen bewoners bij de Huurcommissie terecht. Eén klacht was niet ontvankelijk omdat de bewoner bezwaar had tegen het beleid van Woonbedrijf en de Commissie geen klachten behandelt over het beleid van Woonbedrijf.

Klachten alsnog afgehandeld door Woonbedrijf

Negen klachten die wel ontvankelijk waren, werden alsnog door Woonbedrijf naar tevredenheid van de klagers afgehandeld, acht voordat de zitting plaatsvond en één tijdens de zitting.

Ingetrokken en nog niet behandelde klachten

Vijf klachten werden door de klager ingetrokken en zes klachten waren eind 2022 nog niet afgehandeld. Deze zullen in 2023 worden behandeld.

Klachten waarover de Commissie een uitspraak heeft gedaan

In 2022 behandelde de Commissie 22 klachten tijdens een zitting. In 21 gevallen werd een advies afgegeven. In één geval kwamen klager en Woonbedrijf tijdens de zitting tot een vergelijk en volstond de Commissie met het vastleggen van de tussen partijen gemaakte afspraken.

Tabel: Klachten 2018-2022

Jaar	2022	2021	2020	2019	2018
Klachten ingediend in verslagjaar	78	68	61	38	53
Klachten nog te behandelen van voorgaand jaar*	13	3	1	1	3
Totaal behandeld in verslagjaar	91	71	62	39	56
Wijze van afhandelen					
Klachten afgehandeld door interne organisatie**	9	2	40	25	29
Klachten niet ontvankelijk***	50	47	3	9	7
Klachten afgehandeld met een advies	21	15	11	4	13
Klachten ingetrokken	5	1	2	1	6
Klachten nog in behandeling per ultimo verslagjaar	6	6	6	0	1
Totaal	91	71	62	39	56

*uit het jaarverslag van 2021 bleek dat er ultimo 2021 nog 6 te behandelen klachten waren. Dit aantal liep in de loop van 2022 alsnog op naar 13 omdat een aantal klachten die ultimo 2021 nog als 'niet ontvankelijk' geregistreerd waren, in de loop van 2022 alsnog ontvankelijk werden door dat de reactietermijn van Woonbedrijf verstreken was of doordat klagers niet tevreden waren met de door Woonbedrijf geboden oplossing.

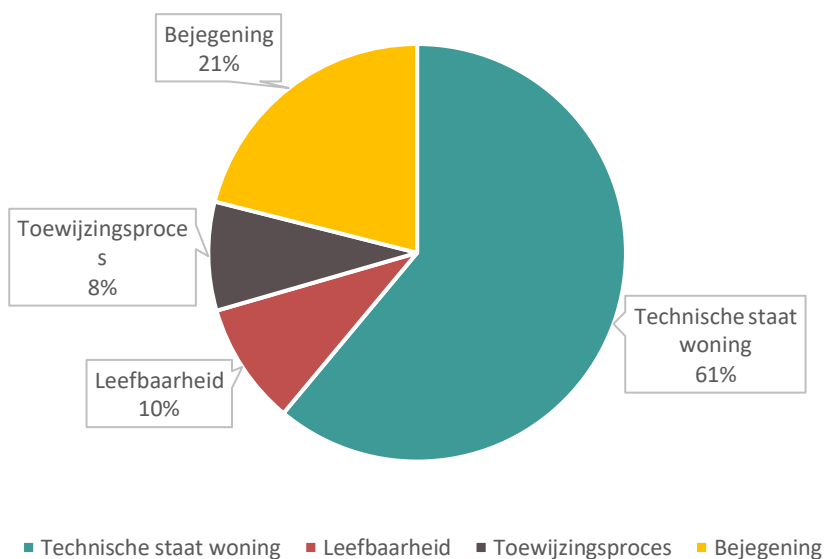
** deze klachten zijn alsnog door Woonbedrijf afgehandeld nadat ze door de Commissie ontvankelijk werden verklaard en ingepland werden voor een zitting, maar voordat de zitting daadwerkelijk plaatsvond of in één geval tijdens de zitting.

*** tot 2021 werden alle klachten die niet ontvankelijk waren op grond van het feit dat ze nog niet bij Woonbedrijf waren ingediend, geregistreerd als 'afgehandeld door de interne organisatie' tenzij ze na formele behandeling door Woonbedrijf alsnog bij de Commissie terecht kwamen. Sinds 2021 worden deze klachten geregistreerd als niet ontvankelijk, hetgeen niet wil zeggen dat deze klachten mogelijk alsnog door Woonbedrijf naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld.

Aard van de klachten

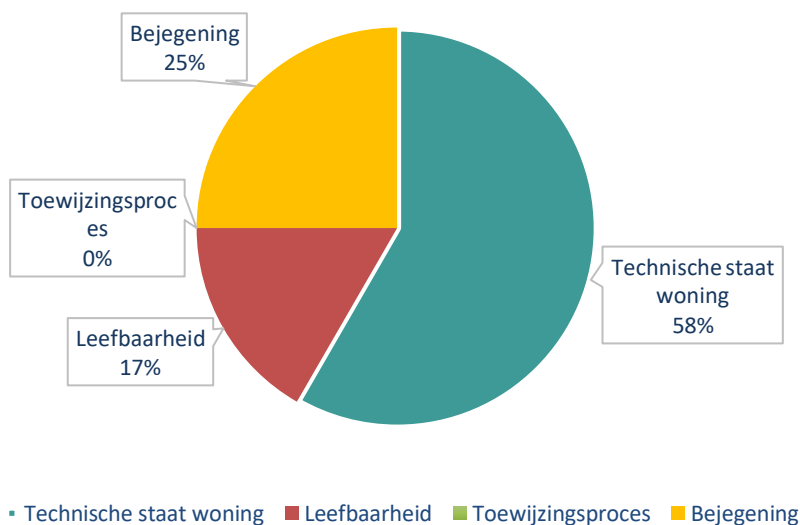
Bij 61% van de ingekomen klachten lag de oorsprong in de (technische) staat van de woning. 10% van de klachten had betrekking op de leefbaarheid. 8% ging over het toewijzingsproces en 21% over de bejegening door medewerkers van Woonbedrijf.

Aard ingekomen klachten 2022



Als we kijken naar de klachten waarover de Commissie een advies heeft afgegeven, dan ziet de verdeling naar de aard van de klachten er als volgt uit.

Aard klachten waar in 2022 advies voor uitgebracht is



Adviezen

De Klachtencommissie heeft uiteindelijk 22 klachten tijdens hoorzitting behandeld. Eén klacht werd tijdens de hoorzitting alsnog in onderling overleg tussen de klager en Woonbedrijf opgelost. Elf klachten werden (gedeeltelijk) gegrond verklaard, tien klachten werden ongegrond verklaard.

De directie van Woonbedrijf heeft evenals in voorgaande jaren in 2022 alle adviezen van de Klachtencommissie overgenomen.

Tabel: Adviezen afgegeven door de Commissie

Jaar	2022	2021	2020	2019	2018
Klachten (deels) gegrond	11	5	5	1	3
Klachten (kennelijk) ongegrond	10	10	6	3	10
Totaal aantal klachten	21	15	11	4	13

6. Korte omschrijving behandelde klachten

De essentie van de behandelde klachten is als volgt:

1. Een bewoner van een woning boven een garage dient een klacht in, omdat hij overlast ervaart van de garage. De garage is in gebruik bij medewerkers van Woonbedrijf die er spullen opslaan en kleine klussen uitvoeren. De bewoner wil ofwel dat de garage ontruimd wordt en aan hem toegewezen, ofwel dat hij de mogelijkheid krijgt om te verhuizen ofwel dat hij financieel wordt gecompenseerd voor de overlast. De Commissie verklaart zijn klacht ongegrond. Zodra Woonbedrijf van de bewoner te horen kreeg over de overlast heeft Woonbedrijf de medewerkers geïnstrueerd om overlast te voorkomen en tegelijkertijd gezocht naar een alternatieve locatie voor opslag en het uitvoeren van klussen. Deze plek is gevonden en de garage is ontruimd en aan een andere bewoner verhuurd. Bovendien heeft klager twee maanden huurcompensatie van Woonbedrijf ontvangen en zijn er nog twee maanden compensatie aangeboden die de klager niet geaccepteerd heeft. De Commissie is van oordeel dat Woonbedrijf op deze manier adequaat gehandeld heeft op de klacht van de bewoner.
2. Een bewoonster heeft na aanvang van de huur te kampen met diverse opleverpunten, waarvan een aantal nog niet opgelost is op het moment dat de zitting plaatsvindt. Het belangrijkste opleverpunt betrof radiatoren die pas vijfeneenhalve maand na aanvang van de huur aangesloten werden. Mevrouw heeft hier vier maanden huurcompensatie voor ontvangen, maar vindt dat niet voldoende gezien het feit dat zij vijfeneenhalve maand geen werkende verwarmingsinstallatie heeft gehad. Woonbedrijf meent dat vier maanden wel genoeg is, aangezien de vrouw wel over warm water kon beschikken en het bovendien een periode in de zomer betrof, waarin een werkende verwarmingsinstallatie geen noodzaak is. De Commissie verklaart haar klacht echter gegrond. Immers mevrouw heeft een woning gehuurd mét werkende verwarmingsinstallatie en het is niet aan Woonbedrijf om te bepalen dat die installatie in de zomer niet noodzakelijk is. De Commissie adviseert Woonbedrijf dan ook om opnieuw met mevrouw in gesprek te gaan over een passende compensatie en de nog resterende opleverpunten met spoed in orde te maken.

3. Een bewoonster begrijpt niet waarom haar huur hoger is dan die van haar buurvrouw die exact hetzelfde appartement bewoont. Zij vindt dat Woonbedrijf haar daar onvoldoende uitleg over gegeven heeft. Het feit dat er in eerdere instantie een fout is gemaakt waardoor de plattegrond van haar woning niet overeenkwam met de streefhuur voor haar woning heeft haar achterdochtig gemaakt. De Commissie oordeelt aan de hand van hetgeen ter zitting wordt besproken en de tijdlijn die Woonbedrijf in haar verweerschrift opgenomen heeft, dat Woonbedrijf wel degelijk haar best heeft gedaan om mevrouw uit te leggen wat haar huurbeleid is. Dat er in eerste instantie een fout is gemaakt is met de berekening van de streefhuur is vervelend, maar heeft voor mevrouw geen enkele consequentie gehad voor wat betreft de hoogte van haar huur. Bovendien hoeft Woonbedrijf geen uitleg te geven over de hoogte van de huur van andere bewoners. Gezien dit alles verklaart de Commissie de klacht van de bewoonster ongegrond.
4. Een bewoner meent dat de woning die hij met zijn vrouw en kind bewoont niet geschikt is gezien de fysieke beperking van zijn vrouw en de slechte staat van onderhoud van de woning. Hij eist dat Woonbedrijf hem een andere woning toewijst. Tijdens de zitting blijkt dat klager urgentie heeft aangevraagd in verband met de fysieke beperking van zijn vrouw en dat deze aanvraag afgewezen is. Voor wat de technische staat van de woning betreft blijkt dat er slechts één gebrek is dat dringend verholpen moet worden, namelijk een muur die verzadigd is van vocht. De bewoner weigert echter zijn medewerking te verlenen zodat Woonbedrijf dit gebrek niet kan oplossen. De Commissie verklaart de klacht daarom ongegrond.
5. Een dame klaagt over de toegankelijkheid van haar appartement. Zij woont in een appartementencomplex. Op de galerij waar haar appartement zich bevindt hebben medebewoners plantenbakken op de vloer geplaatst, zodat zij daar met haar rollator niet goed kan lopen. Nadat Woonbedrijf heeft gezorgd dat de plantenbakken op haar galerij verwijderd zijn, stoort zij zich nog aan het feit dat er op sommige andere galerijen nog wel plantenbakken aan de balustrade bevestigd zijn. Daardoor kan zij daar niet lopen zonder rollator, omdat zij zich dan niet kan vastgrijpen aan de balustrade. Zij meent dat Woonbedrijf er zorg moet dragen dat het gehele complex voor haar toegankelijk is zonder rollator. De Commissie verklaart haar klacht ongegrond. In de eerste plaats kan mevrouw zich op haar eigen galerij zonder rollator bewegen omdat daar geen bloembakjes aan de balustrade hangen en zelfs als er bloembakjes aan de balustrade zouden hangen, dan zou zij met rollator nog steeds over de galerij kunnen lopen. Bovendien is de balustrade, in tegenstelling tot wat mevrouw stelt, niet bedoeld als reling waar mensen zich aan kunnen vastgrijpen, maar als valbeveiliging.
6. Een vrouw heeft sinds 2019 langdurige vocht- en schimmelproblematiek in haar woning, waardoor er schade ontstond aan haar inboedel. Nadat Woonbedrijf aanvankelijk tegen haar had gezegd dat zij beter moest ventileren, bleek in 2020 dat er sprake was van een lekkage in de riolering. Na reparatie daarvan bleef de vrouw echter vocht- en schimmelproblemen houden. Toen stukadoors, die door Woonbedrijf waren ingeschakeld, constateerden dat ze geen stucwerkzaamheden konden uitvoeren omdat de desbetreffende muur verzadigd was met vocht, ging Woonbedrijf over tot een ingrijpende reparatie. Deze reparatie, die inhield dat de muren werden afgekapt en opnieuw gestukt, bracht veel gruis en stof met zich mee en duurde van september 2021 tot december 2021. Al die tijd kon de vrouw geen gebruik maken van de benedenverdieping.

Bovendien was de verwarmingsinstallatie buiten werking gesteld waardoor zij in de kou zat.

Na afloop van de werkzaamheden bleek de zwarte siergrindvloer van de vrouw beschadigd. Delen van de grintvloer hadden te lijden gehad van de inwerking van vocht, waardoor bolletjes van de vloer los waren gekomen en andere delen van de vloer waren verkleurd door een cementsluiser als het gevolg van de stukwerkzaamheden. Bovendien sloten de plinten na afloop van de werkzaamheden niet meer goed aan op de vloer.

Vervolgens ontstond er een discussie met Woonbedrijf over de materiële en immateriële schade die mevrouw claimt. Woonbedrijf stelt daarbij onder andere dat de vrouw pas in 2020 de eerste klacht heeft ingediend en dat Woonbedrijf meteen daarna adequate actie heeft ondernomen door in eerste instantie het riool te laten repareren en in tweede instantie de met vocht verzadigde muur te laten afkappen en opnieuw te laten stuken. Een huurcompensatie vindt Woonbedrijf niet aan de orde, omdat de vrouw gebruik kon maken van de bovenverdieping. De Commissie denkt hier anders over en stelt de vrouw in het gelijk. Een aantal kleinere posten die zij claimt, zoals kosten voor elektra in verband met het gebruik van een elektrisch kacheltje en de kosten voor afhaalmaaltijden vanwege het niet beschikbaar zijn van de keuken, vindt de Commissie niet gerechtvaardigd, maar een huurcompensatie voor de periode tussen het moment waarop de vrouw haar klacht voor het eerst bij Woonbedrijf meldde en de aanvang van de werkzaamheden waarin er sprake was van een ernstig gebrek acht de Commissie gepast. Voor de periode waarin de reparatiewerkzaamheden plaatsvonden meent de Commissie dat de vrouw nagenoeg geen woongenot heeft gehad. Ook deze periode komt wat de Commissie betreft in aanmerking voor huurcompensatie.

Voor wat betreft de schade aan de inboedel acht de Commissie het aannemelijk dat deze ontstaan is als gevolg van de vochtoverlast. Deze schade zou wat de Commissie betreft door Woonbedrijf moeten worden vergoed. Verder stelt de Commissie vast dat de schade aan de siergrindvloer ontstaan moet zijn door de uitgevoerde werkzaamheden. Als opdrachtgever is Woonbedrijf verantwoordelijk voor het afhandelen van deze schade met de uitvoerende partij. De Commissie adviseert Woonbedrijf een onafhankelijke expert in te schakelen om de schade vast te stellen en deze schade vervolgens aan mevrouw te vergoeden.

7. Tijdens een brand begin januari 2022 in het complex waarin bewoonster een appartement bewoont, wordt haar voordeur geforceerd door de brandweer. Direct na de brand wordt haar voordeur provisorisch afgesloten met een hangslot. De vrouw die een geschiedenis van huiselijk geweld achter de rug heeft en die bovendien twee kleine kinderen heeft, voelt zich hierdoor zeer onveilig, want de deur is met dit hangslot niet goed af te sluiten. Zij vertrekt daarom eind februari tijdelijk uit haar woning. Wanneer zij op 4 maart 2022 terugkomt, merkt zij dat er in haar woning ingebroken is, waarbij de nodige schade is aangericht. Haar sleutelbos blijkt bovendien uit haar keukenla gestolen, waardoor zij tot op het moment van de zitting geen toegang meer heeft tot haar brievenbus en haar kelderbox, waarin zich onder meer haar fiets met kinderzitje bevindt. Mevrouw neemt op 4 maart 2022 direct contact op met het spoednummer van Woonbedrijf, maar het slot wordt uiteindelijk pas na twee telefonische herinneringen van de vrouw op 11 maart 2022 vervangen. Vervolgens duurt het nog tot eind juli – nadat de vrouw een klacht heeft ingediend bij de Commissie – dat er een nieuwe deur geplaatst wordt.

Het steekt mevrouw dat niet alleen zij, maar ook haar hulpverleners diverse keren tevergeefs hebben geprobeerd telefonisch contact op te nemen om de situatie toe te lichten. Slechts één keer heeft een hulpverlener van mevrouw iemand van Woonbedrijf aan de lijn gekregen. Ter zitting licht de hulpverleenster toe dat mevrouw gezien de ontstane situatie dringend behoefte heeft aan een andere woonruimte, maar dat zij hiervoor geen gehoor heeft gekregen bij Woonbedrijf. Desgevraagd blijkt dat de aanvraag van mevrouw niet op de juiste manier bij Woonbedrijf binnen is gekomen.

Tijdens de zitting zegt Woonbedrijf toe om alsnog met spoed te zorgen dat mevrouw weer toegang krijgt tot haar brievenbus en kelderbox. De Commissie neemt hier met instemming kennis van, maar meent tegelijkertijd dat er sprake is geweest van ernstig gederfd woongenot in de periode januari – juli 2022, waarin de vrouw haar woning slechts provisorisch kon afsluiten. Bovendien meent de Commissie dat de communicatie van de zijde van Woonbedrijf ernstig te wensen overgelaten heeft en rekent ze het Woonbedrijf aan dat pas een week nadat het spoednummer gebeld was actie ondernomen werd. De Commissie verklaart de klachten van de vrouw daarom gegrond en adviseert Woonbedrijf om met de vrouw in gesprek te gaan over enerzijds een compensatie voor gederfd woongenot en anderzijds de mogelijkheid om te verhuizen.

8. Al vanaf het moment dat hij zijn appartement betreft, ervaart een bewoner tochtklachten. Nadat Woonbedrijf bij een renovatie de ramen van dubbel glas en nieuwe kozijnen heeft voorzien merkt de bewoner dat de tocht minder is geworden, maar nog steeds niet verdwenen is. Het tocht met name bij de aansluiting van de plinten op het laminaat. Bij een bewoner die een appartement heeft aan de andere kant van het complex die aan 't Stratumseind gelegen is, zijn isolerende maatregelen getroffen in verband met de geluidsoverlast van 't Stratumseind. Bij de werkzaamheden in het appartement van die andere bewoner zag de bewoner dat er in eerste instantie geen isolatie zat achter de gipsplaten in de schuine wand. In verband geluidsoverlast werd die isolatie alsnog aangebracht. De bewoner wil dat dit in zijn appartement ook gebeurt, maar Woonbedrijf geeft aan dat dit niet nodig is omdat de gipsplaten op zich al voldoen aan de isolatie-eisen en de isolatie bij de andere bewoner puur ter voorkoming van geluidsoverlast is aangebracht. Op een verzoek van de bewoner om de tocht in zijn appartement nader te onderzoeken gaat Woonbedrijf niet in. De bewoner krijgt het advies de kieren tussen het laminaat en de plint zelf af te kitten. De bewoner doet dit, maar ook daarmee is het tochtprobleem niet opgelost. De Commissie is van oordeel dat Woonbedrijf de klachten van de bewoner in elk geval had moeten onderzoeken, nu uit een filmpje van de bewoner duidelijk op te maken is dat het tocht. Wellicht is er sprake van koudeval. De Commissie verklaart de klacht gegrond.
9. Een stichting die een ruimte huurt van Woonbedrijf is het er niet mee eens dat de verwarmingskosten voor de gemeenschappelijke hal aan de stichting worden doorberekend. De stichting wil dat Woonbedrijf een aparte meter laat installeren voor de gemeenschappelijke ruimte, zodat de kosten daarvan evenredig over alle gebruikers verdeeld kunnen worden. Ter zitting bereiken de stichting en Woonbedrijf hierover overeenstemming. De Commissie doet geen uitspraak maar legt de gemaakte afspraken vast.

10. Een bewoonster heeft in de periode van 11 april 2021 tot en met 26 mei 2021 ernstige overlast ervaren van diverse lekkages in haar woning, waarbij bovendien op diverse plekken zwarte schimmel ontstond. In deze periode moest zij vier weken gebruik maken van een chemisch toilet op haar slaapkamer, die zij uitsluitend via het balkon aan de buitenzijde van de woning kon bereiken. De douche en keuken waren in die periode grotendeels onbegaanbaar, de gang was deels afgezet en de meubels van de bewoonster waren in de woonkamer opgeslagen. Vanaf 11 april heeft de bewoonster diverse malen moeten bellen met Woonbedrijf om haar klacht onder de aandacht te houden. De reparatiewerkzaamheden werden uitgevoerd van 17 tot en met 26 mei 2021. In die periode gebruikte de bewoonster de uitvoerder als aanspreekpunt, omdat zij niet van Woonbedrijf had gehoord dat zij contact met Woonbedrijf moest onderhouden. Na de werkzaamheden moest mevrouw nog ongeveer tweeëneenhalve maand wachten tot de muren voldoende gedroogd waren om schilderwerkzaamheden uit te voeren. De schilderwerkzaamheden werden vervolgens op kosten van Woonbedrijf uitgevoerd. Mevrouw is van mening dat de communicatie van Woonbedrijf ernstig te wensen overgelaten heeft, dat de doorlooptijd van de reparaties te lang geduurd heeft en dat een compensatie voor gederfd woongenot op zijn plaats is. Woonbedrijf meent dat het uitvoeren van het schilderwerk, dat in principe voor rekening van de huurster had moeten komen, voldoende compensatie is.

De Commissie ziet dat anders. Gezien het feit dat de bewoonster vier weken verminderd gebruik van de woning heeft gehad, is wat de Commissie betreft een huurcompensatie aan de orde. De kosten voor het schilderwerk dat Woonbedrijf heeft uitgevoerd kunnen echter niet als compensatie dienen. De bewoonster had de schilderwerkzaamheden immers ook bij haar verzekering kunnen claimen. Indien zij geweten had dat Woonbedrijf het uitvoeren van de schilderwerkzaamheden als compensatie beschouwde, dan had zij dat waarschijnlijk ook gedaan. Ook wat de communicatie betreft stelt de Commissie bewoonster in het gelijk, nu zij verschillende keren heeft moeten bellen om Woonbedrijf tot actie te bewegen en het onduidelijk was wie tijdens de uitvoering van de reparatiewerkzaamheden haar contactpersoon was. De klacht ten aanzien van de doorlooptijd van de reparatiewerkzaamheden acht de Commissie ongegrond. Uit de tijdens de zitting door Woonbedrijf geschetste tijdlijn blijkt weliswaar dat er intern onvoldoende regie is geweest, maar de werkzaamheden hadden voor het overige nauwelijks sneller kunnen verlopen.

11. De bewoonster van een nieuwbouwwoning uit 2014 dient een klacht in over het feit dat Woonbedrijf weigert de frontjes van haar keukenkastjes, waarvan het folie loslaat, kosteloos te vervangen. Woonbedrijf stelt dat de beschadigingen aan de frontjes, gezien de leeftijd van de keuken, aan bewonersgedrag te wijten moeten zijn en heeft ter compensatie van een andere reparatie waarop bewoonster lang moest wachten uit coulance aangeboden de twee beschadigde frontjes te vervangen. Bewoonster wil daar geen genoegen mee nemen. Zij wil dat alle frontjes vervangen worden, omdat er anders een kleurverschil te zien zal zijn. Bewoonster stelt dat zij kort na aanvang van de huurovereenkomst medio 2016 al mondeling melding gemaakt heeft van beginnende beschadigingen op de frontjes. De wijkbeheerder liet haar destijds weten dat 'het wel goed zou komen' als het erger zou worden. Vervolgens heeft zij in 2017 nogmaals melding gemaakt van de beschadigingen, dit maal schriftelijk. Op grond van deze meldingen in 2016 en 2017 meent de Commissie dat er in dit geval geen sprake van kan zijn dat de frontjes beschadigd zijn door bewonersgedrag. Zij verklaart de klacht van bewoonster gegrond.

12. Een bewonersvereniging die van Woonbedrijf sinds 2002 gratis een recreatieruimte ter beschikking heeft gekregen is het er niet mee eens dat Woonbedrijf per 1 juni 2020 het Ziggo-abonnement dat Woonbedrijf tot die tijd betaalde heeft gestopt. Woonbedrijf geeft ter zitting aan dat zij deze maatregel heeft genomen, omdat de overheid steeds meer grenzen stelt aan het maken van kosten voor niet-kerntaken, maar ook omdat zij het beleid heeft om bewonersverenigingen en -commissies zo veel mogelijk gelijk te behandelen en vergelijkbare vergoedingen voor andere bewonersverenigingen en -commissies al eerder afgeschaft zijn. De Commissie verklaart de klacht van de bewonersvereniging ongegrond. In 2002 is namelijk een gebruikersovereenkomst opgesteld, waarin staat dat Woonbedrijf de recreatieruimte kosteloos aan de bewoners ter beschikking stelt, maar dat de kosten die de bewoners maken in verband met het gebruik van de ruimte voor rekening van de bewoners zelf komen.
13. Een bewoonster dient een klacht in over geluidsoverlast die zij ervaart van een bovenbuurman, waar Woonbedrijf te weinig aan zou doen. Mevrouw verschijnt niet tijdens de zitting, maar heeft wel een geluidsofname gestuurd. Uit de geluidsofname valt niet op te maken dat het gaat om geluidsoverlast. Woonbedrijf geeft aan dat de bovenbuurman een 85-jarige bewoner is, die al jaren in het complex woont en waarover nooit andere klachten zijn ontvangen dan van de klaagster. De andere bewoners in het complex geven desgevraagd aan geen overlast te ervaren en ook niet de kloppende geluiden te horen die klaagster hoort en waarvan klaagster vermoedt dat de bovenbuurman die expres maakt. Ook de politie heeft nooit kunnen vaststellen dat er sprake is van geluidsoverlast. Woonbedrijf heeft de vloer van de bovenbuurman gecontroleerd en heeft geconstateerd dat deze aan de geluidsnormen voldoet. De vloer is gelegd met een ondervloer en ligt los van de wanden. Al met al meent Woonbedrijf dat er sprake is van normale leefgeluiden waarvoor mevrouw overgevoelig is. Mevrouw heeft bij Woonbedrijf ook aangegeven snel overprikkeld te zijn. Alles overwegende verklaart de Commissie de klacht ongegrond.
14. Een bewoner dient een aantal klachten over Woonbedrijf in bij de Commissie. Ten eerste is hij van mening dat Woonbedrijf een scheurtje in de riolering onder zijn woning onvoldoende heeft onderzocht waardoor de reparatie daarvan te lang op zich liet wachten. De Commissie acht deze klacht gegrond. Er is weliswaar iemand van Woonbedrijf ter plaatse geweest voor deze klacht, maar die heeft de kruipruimte niet geïnspecteerd en de riolering is tot op de dag van de zitting nog niet gerepareerd.

Vervolgens heeft de bewoner klachten over vocht en schimmel in zijn woning. Hij wijt deze problemen aan het scheurtje in de riolering, maar dat acht de Commissie niet aannemelijk, gezien het feit dat de vloer van de woning van beton is. Bovendien heeft Woonbedrijf een onafhankelijk bedrijf onderzoek laten doen naar het binnenklimaat, waaruit blijkt dat er sprake is van onvoldoende ventilatie. Dit is de verantwoordelijkheid van de bewoner. De Commissie verklaart deze klacht ongegrond.

Verder klaagt de bewoner over het feit dat de kamer op zolder niet goed te verwarmen is en daardoor niet bruikbaar als slaapkamer. Ook in deze kamer is sprake van vocht en schimmel. Gezien het feit dat deze ruimte blijkens de huurovereenkomst aan de klager is verhuurd als 'zolder' en niet als 'slaapkamer' verklaart de Commissie deze klacht ongegrond.

Tenslotte beklagt de bewoner zich over het feit dat zijn dak niet geïsoleerd is. Ook deze klacht wordt door de Commissie ongegrond verklaard. Immers, de bewoner heeft de woning zonder geïsoleerd dak gehuurd, dus dit valt niet als een gebrek aan te merken.

15. Een man die een kamer huurt bij Woonbedrijf beklagt zich over het feit dat Woonbedrijf bij een opruimactie spullen van hem uit de gemeenschappelijke ruimte verwijderd en afgevoerd heeft. Woonbedrijf zou niet duidelijk hebben gecommuniceerd over de opruimactie en een medewerker van Woonbedrijf zou zich bij deze opruimactie discriminerend hebben uitgelaten over de bewoner.

Bovendien verwijt de bewoner Woonbedrijf dat deze zich niet aan gemaakte afspraken houdt. Het pand waarin klager woont is namelijk door Woonbedrijf overgenomen van een vorige eigenaar. Daarbij is aan de bewoners beloofd dat afspraken die de bewoners met de vorige eigenaar hadden gemaakt zouden worden nageleefd. Van de oude eigenaar mochten de bewoners spullen in de gemeenschappelijke ruimte neerzetten. Deze afspraak wordt door Woonbedrijf niet geëerbiedigd. Bovendien heeft Woonbedrijf bewoner beloofd hem te helpen met het vinden van een zelfstandige woonruimte. Bewoner is van mening dat hier onvoldoende inspanning voor geleverd wordt.

De klacht over het afvoeren van de spullen van de bewoner wordt ongegrond verklaard. Als de bewoner zijn spullen niet in de gemeenschappelijke ruimte gezet had, maar in zijn eigen ruimte, dan had er geen misverstand over kunnen bestaan dat het zijn spullen waren en waren ze ook niet verwijderd. Daarbij is de bewoner tijdens de opruimactie in de gelegenheid gesteld de spullen alsnog in zijn eigen ruimte te zetten, maar heeft hij daar geen gebruik van gemaakt. Bovendien heeft Woonbedrijf een compensatie voor de verwijderde spullen aangeboden. Wel meent de Commissie dat Woonbedrijf duidelijker had kunnen communiceren over de opruimactie. Nu is dat alleen via de groepsapp gebeurd, terwijl niet alle bewoners bij die groepsapp aangesloten zijn. De klacht over de communicatie wordt daarom gegrond verklaard.

De Commissie verklaart de klacht over discriminerende opmerkingen ongegrond. De bewoner heeft de discriminerende opmerkingen niet zelf gehoord, de desbetreffende medewerker ontkent ten stelligste ooit discriminerende opmerkingen te hebben gemaakt en zijn collega, die bij de opruimactie aanwezig was heeft ze ook niet gehoord.

Tenslotte meent de Commissie dat de klacht dat Woonbedrijf zich niet aan gemaakte afspraken houdt gegrond is. Immers de voorgaande verhuurder stond toe dat bewoners spullen in de gemeenschappelijke ruimte zetten en Woonbedrijf staat dat niet meer toe, terwijl toegezegd was de eerder gemaakte afspraken te eerbiedigen. Anderzijds constateert de Commissie dat Woonbedrijf zich wel houdt aan de afspraak dat Woonbedrijf de bewoner zal helpen met het vinden van een zelfstandige woonruimte. De bewoner heeft inmiddels een zelfstandige woonruimte aangeboden gekregen. Hij heeft deze woonruimte geweigerd, omdat deze woonruimte niet binnen zijn zoekgebied lag.

16. Een bewoner meent dat Woonbedrijf zijn tochtklachten niet serieus neemt. Hij ervaart tochtklachten via de voordeur en wil graag deze vervangen wordt. Woonbedrijf is hiertoe niet bereid. Woonbedrijf heeft de deur gecontroleerd en vastgesteld dat deze aan de normen voldoet. De deur is niet krom of scheluw.

Volgens Woonbedrijf wordt de tocht veroorzaakt door het feit dat de bewoner zijn woning potdicht houdt. De mechanische ventilatie trekt dan lucht via de voordeur de woning in en dat veroorzaakt het gevoel van tocht. Een klepraampje openzetten zou al soelaas bieden, maar dat wil de bewoner niet. Hij heeft al 16 jaar niet meer gestookt en wil dat graag zo houden. De Commissie verklaart de klacht over de tocht en het feit dat Woonbedrijf hier onvoldoende actie op zou hebben ondernomen ongegrond, te meer daar Woonbedrijf toegezegd heeft nieuwe tochtstrips aan te brengen, terwijl dit eigenlijk de verantwoordelijkheid van de huurder is.

Daarnaast heeft de bewoner nog een andere klacht, namelijk dat hij op dwingende wijze door Woonbedrijf is aangeschreven op het feit dat hij de voorgevel van zijn appartement beter schoon moet houden. Met name de termijn die hierbij gesteld werd, is de bewoner in het verkeerde keelgat geschoten, omdat actie van Woonbedrijf in het verleden vaak zeer lang op zich liet wachten. Hij vindt dat Woonbedrijf met een dubbele maat meet. Woonbedrijf zelf neemt alle tijd om op klachten van bewoners te reageren, maar als een bewoner iets nalaat, dan moet hij dat binnen een zeer korte termijn in orde maken. De Commissie verklaart deze klacht gegrond, aangezien de bewoner in het verleden inderdaad vaak lang heeft moeten wachten op een reactie van Woonbedrijf.

17. Een bewoonster van een appartement maakt gebruik van een ruimte in het naastgelegen complex om haar scootmobiel te parkeren. De ruimte wordt gedeeld met andere bewoners die daar hun voertuig stallen. Iedere gebruiker heeft zijn eigen gemarkeerde plek met stroomvoorziening en betaalt € 2,50 per maand voor het stroomverbruik. Onlangs heeft Woonbedrijf één van de plekken in deze ruimte toegewezen aan een mevrouw met een elektrische fiets. De bewoonster is het daar niet mee eens, omdat zij de plek waar nu die elektrische fiets staat voorheen gebruikte als stallingsplek voor haar rollator. Zij heeft het liefste dat Woonbedrijf een ruimte voor haar scootmobiel in haar eigen complex beschikbaar stelt. Woonbedrijf geeft aan dat dit laatste niet mogelijk is. Het complex waar het appartement van mevrouw in gelegen is heeft weliswaar een vergelijkbare ruimte, maar die ruimte is bestemd voor het opslaan van afval en kan niet vrijgemaakt worden. Wat de elektrische fiets betreft heeft Woonbedrijf de bewoonster te kennen gegeven dat zij geen aanspraak kan maken op de ruimte waar deze gestald staat. Mevrouw heeft haar eigen plek toegewezen gekregen, waar zij behalve haar scootmobiel eventueel ook haar rollator neer kan zetten. De Commissie verklaart de klacht van mevrouw ongegrond. Mevrouw kan geen aanspraak maken op de gehele ruimte. Deze behoort namelijk niet tot het gehuurde, nu mevrouw geen huur daarvoor betaalt, maar alleen een bijdrage in de elektriciteitskosten.

Daarnaast heeft de bewoonster ook nog een klacht over de elektrische toegangsdeur naar haar galerij. Deze sluit binnen 30 seconden en dat is voor mevrouw te snel. Woonbedrijf heeft haar in het verleden toegezegd de sluitertijd op een minuut te laten zetten, maar is daarop teruggekomen. In de eerste plaats blijkt dit veel kostbaarder dan verwacht en wil Woonbedrijf niet zo maar een hoog bedrag uitgeven voor de wens van één bewoner en in de tweede plaats vraagt Woonbedrijf zich bij nader inzien af of het wel zo veilig is om de toegangsdeur zo lang open te laten staan. Hoewel de Commissie begrip kan opbrengen voor het standpunt van Woonbedrijf, verklaart zij deze klacht toch gegrond. Immers, Woonbedrijf heeft mevrouw toegezegd dat de sluitertijd verlengd zou worden en is die toezegging niet nagekomen.

18. Een bewoonster dient een klacht in omdat Woonbedrijf weigert haar dak te renoveren. Volgens de vrouw is dit nodig omdat de dakplaten aan de binnenzijde van de woning met vocht verzadigd zouden zijn, hetgeen een muffe lucht en een ongezond binnenklimaat zou veroorzaken. Woonbedrijf heeft door drie externe bedrijven onderzoek laten doen naar het binnenklimaat. Uit geen van deze onderzoeken blijkt dat er iets aan de hand is met het binnenklimaat. Mevrouw zelf zegt over een rapport te beschikken dat het tegendeel bewijst, maar heeft dit rapport noch aan Woonbedrijf noch aan de Commissie willen overhandigen. De Commissie verklaart haar klacht ongegrond, aangezien mevrouw haar stelling dat er sprake is van een muffe of ongezonde lucht op haar zolder onvoldoende onderbouwd heeft.
19. Een bewoner van een appartement dient een klacht in bij de Commissie over de wijze waarop Woonbedrijf de gevolgschade afhandelt na lekkages in zijn woning. De bewoner heeft geen inboedelverzekering waarop hij de gevolgschade kan verhalen en hoewel gevolgschade normaal gesproken voor rekening van de huurder komt, meent de bewoner dat in dit geval een uitzondering van toepassing is voor wat betreft de lekkage in zijn badkamer. Hij meent dat Woonbedrijf deze lekkage had kunnen voorzien en daarom verantwoordelijk is voor de gevolgschade. Als argumentatie daarvoor draagt hij aan dat er zich bij meerdere badkamers in het complex waar hij woont lekkages hebben voorgedaan en dat Woonbedrijf daarom alle badkamers in het project heeft gerenoveerd. De Commissie gaat niet mee in deze argumentatie. Er zijn inderdaad enkele lekkages in badkamers geweest, maar dit betreft slechts een beperkt aantal badkamers. Een directe relatie met de renovatie kan dan ook niet gelegd worden. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.
20. Een bewoonster van een appartement op de bovenste verdieping van een complex vindt dat het extreem warm wordt in haar woning en verwijt Woonbedrijf daar onvoldoende maatregelen tegen te nemen. De Commissie verklaart haar klacht ongegrond. Een te hoge temperatuur in een woning kan in bepaalde gevallen weliswaar een gebrek vormen, maar dan moet de huurder dat wel met behulp van metingen kunnen staven en de bewoonster heeft deze metingen niet aangeleverd.
21. Twee bewoonsters van verschillende appartementen in één complex ervaren geluidsoverlast van een andere bewoner in dat complex. Zij zijn van mening dat Woonbedrijf onvoldoende inspanningen doet om de geluidsoverlast te verminderen. Uit een onderzoek dat Woonbedrijf heeft laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige blijkt dat er inderdaad sprake is van geluidsoverlast. Woonbedrijf heeft vervolgens pogingen gedaan om gesprekken te laten plaatsvinden tussen de twee bewoonsters en de overlast gevende buurman. Deze gesprekken hebben echter geen effect gehad, hetgeen voornamelijk te danken is aan de respectloze houding van met name één van de bewoonsters richting de buurman en ook richting de medewerkers van Woonbedrijf. Tijdens de zitting heeft ook de Commissie deze respectloze houding waargenomen. De Commissie verklaart de klacht ongegrond. Woonbedrijf heeft zich immers wel degelijk ingespannen, maar deze inspanningen zijn teniet gedaan door het gedrag van de bewoonsters.
22. Een bewoner ondervindt opmerkelijk veel technische problemen in zijn woning en ervaart het gedrag van de vastgoedbeheerder als pesterijen, waarbij hij bovendien steeds met een kluitje in het riet gestuurd wordt. Hij neemt het de vastgoedbeheerder met name kwalijk dat zij nooit in zijn woning geweest is om de situatie ter plekke te bekijken.

De Commissie constateert uit het dossier en uit wat er tijdens de zitting besproken is dat er geen sprake is geweest van pesterijen en dat de vastgoedbeheerder op afstand geprobeerd heeft de diverse partijen die reparaties moesten uitvoeren goed aan te sturen en te coördineren, maar dat de communicatie tussen vastgoedbeheerder en bewoner inmiddels wel verstoord is. Dat de vastgoedbeheerder nooit ter plekke is komen kijken vindt de Commissie verwijtbaar. De klacht wordt daarom gegrond verklaard. Inmiddels heeft Woonbedrijf voor deze woning een andere vastgoedbeheerder aangesteld die wel ter plekke is komen kijken. De Commissie neemt hier met instemming kennis van.

7. Ongevraagde adviezen

De Klachtencommissie heeft in 2022 geen ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Woonbedrijf, anders dan mondeling tijdens het jaarlijkse overleg met de directeur-bestuurder. Wel is er in de loop van het jaar overleg geweest met de interne organisatie. Daarbij is besproken dat er bij veel klachten sprake is van gebrekkige communicatie en regie, waardoor in enkele gevallen sprake is geweest van een schrijnende situatie. Ook is het belang besproken van een goede voorbereiding van de zitting evenals het tijdig en compleet aan leveren van stukken. Woonbedrijf heeft aangegeven met deze punten aan de slag te gaan. In het voorjaar van 2023 zal dit overleg voortgezet worden.

8. Acties in 2022

In 2022 hebben er overleggen plaatsgevonden met de HVW en de directie van Woonbedrijf.

9. Geplande acties voor 2023

De Klachtencommissie heeft de volgende acties gepland

- Een evaluatie van het reglement, het proces van klachtafhandeling en het eigen functioneren. Indien nodig worden naar aanleiding van deze evaluaties wijzigingen voorgesteld.
- Gesprekken met de directie en de interne organisatie van Woonbedrijf, alsmede met het bestuur van HVW, mede aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie.

Eindhoven, 7 maart 2023



mr. J. van den Mosselaar
Voorzitter Klachtencommissie Woonbedrijf