

**Jaarverslag**

**klachtenadviescommissie**

**2014**

## INHOUDSOPGAVE

### Inhoudsopgave

1. Algemeen
2. Doel van de klachtenadviescommissie
3. Werkwijze van de klachtenadviescommissie
4. Samenstelling klachtenadviescommissie
5. Ingediende klachten in 2014
6. Het overleg tussen de klachtenadviescommissie en de corporaties
7. Educatie leden klachtenadviescommissie
8. Zelfevaluatie
9. Financiële verantwoording
10. Conclusie
11. Aanbevelingen

|  |    |
|--|----|
| Bijlage 1 Beschrijving van de klachten waarover de klachtenadviescommissie heeft geadviseerd.... | 10 |
| Bijlage 2 Beschrijving overige ingediende algemene klachten.....                                 | 31 |
| Bijlage 3 Beschrijving klachten met betrekking tot woonruimteverdeling.....                      | 35 |

## VOORWOORD

Hierbij bied ik u namens de klachtenadviescommissie het verslag van de werkzaamheden van de klachtenadviescommissie over 2014 aan. De klachten zijn in 2014 onder voorzitterschap van de heer J. ter Schegget afgehandeld.

Het aantal klachten is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Het aantal zittingen is daarentegen wel toegenomen. In 2013 waren er in totaal 49 klachten waarvan de klachtenadviescommissie er 9 heeft behandeld. In 2014 zijn er 41 klachten binnengekomen. De klachtenadviescommissie heeft 14 klachten in zitting behandeld. Voor de toelichting op deze cijfers verwijs ik naar het verslag zelf.

In 2014 hebben wij afscheid genomen van 2 leden van de klachtenadviescommissie, de heer Berkhof en mevrouw De Vries. Deze vrijgekomen plaatsen zijn ingenomen door de heren Verweij en Scheve. Ik wens hen beide, nogmaals, veel succes bij hun werkzaamheden voor de klachtenadviescommissie.

De klachtenadviescommissie dankt het secretariaat van de woningcorporaties voor de ondersteuning. Het is prettig dat het verslag zo snel gereed is en daarvoor dank aan het secretariaat.

De klachtenadviescommissie zal haar werk ook in 2015 graag voortzetten.

2 juni 2015

Namens de klachtenadviescommissie,

de heer J. ter Schegget  
voorzitter

## 1. ALGEMEEN

Sinds de invoering van het Besluit Beheer Sociale Huursector, per 1 januari 1993, dient elke corporatie te beschikken over een Klachtencommissie. De drie Zwolse corporaties, deltaWonen, SWZ en Openbaar Belang, hebben per 1 januari 2004 een klachtenadviescommissie geïnstalleerd. Per 1 januari 2009 is woningcorporatie Beter Wonen uit IJsselmuiden toegetreden tot de klachtenadviescommissie Zwolle. Per 1 januari 2013 is SallandWonen (Raalte) toegetreden tot de klachtenadviescommissie. Per 1 januari 2015 zullen Woonstichting Vechthorst en Beter Wonen Vechtdal toetreden. In 2014 heeft hierover besluitvorming plaatsgevonden en is de instemming verkregen van de huurdersorganisaties van de corporaties.

De werkwijze en bevoegdheden van de klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement dat door de directies van de corporaties is goedgekeurd. Ook hebben de huurdervertegenwoordigers van de corporaties hun instemming verleend of een positief advies uitgebracht. Het reglement voldoet aan de procedurele normen van het KWH-label.

Ook klachten over de woonruimteverdeling kunnen worden ingediend bij de klachtenadviescommissie. Voor woningzoekenden met klachten over de woonruimteverdeling op de Noord Veluwe is een separate klachtencommissie van de corporaties in de Noord Veluwe.

## 2. DOEL VAN DE KLACHTENADVIESCOMMISSIE

De klachtenadviescommissie is een onafhankelijke klachtenadviescommissie, waarin klachten worden behandeld van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij door de organisatie niet goed geholpen zijn. Ook de kopers van een woning en leden van de Vereniging van Eigenaren kunnen bij de klachtenadviescommissie terecht. De klachtenadviescommissie biedt de garantie dat klachten serieus, gedegen en volgens vaste regels worden behandeld. De klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan het bestuur van corporaties over de klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende corporaties.

## 3. WERKWIJZE VAN DE KLACHTENADVIESCOMMISSIE

Iedere (mede)huurder, ex-huurder, toekomstig huurder, koper, VvE-lid en woningzoekende kan een klacht indienen. Er is een reglement beschikbaar waarin op duidelijke wijze de procedure en werkwijze is aangegeven. Er worden alleen klachten in behandeling genomen die eerst aan de organisatie zijn voorgelegd. Dit wordt door de ambtelijk secretaris, eventueel in overleg met de voorzitter, beoordeeld. Mocht de organisatie de bij de klachtenadviescommissie ingediende klacht niet binnen een redelijke termijn hebben behandeld of nog geen uitspraak hebben gedaan, dan kan de klacht ook door de klachtenadviescommissie in behandeling worden genomen. De klachtenadviescommissie neemt alleen klachten in behandeling die schriftelijk zijn gericht aan de klachtenadviescommissie.

De binnenkomst van een klacht wordt bevestigd door de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris organiseert in samenspraak met de leden van de klachtenadviescommissie een hoorzitting. De klachtenadviescommissie nodigt de klagende partij binnen drie weken na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen. Ook wordt de vertegenwoordiger van de corporatie uitgenodigd. Beide partijen krijgen op de hoorzitting de gelegenheid hun standpunt nader toe te lichten (hoor- en wederhoor). Ook kan de klachtenadviescommissie andere partijen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren. Deze hoorzittingen vinden in de regel op het kantoor van de corporatie plaats en zijn niet openbaar.

Tijdens de behandeling van de ingediende klacht door de klachtenadviescommissie worden geen gerechtelijke stappen tegen de klagende partij ondernomen betreffende het geschil. De klachtenadviescommissie kan zich laten adviseren door deskundigen of een onderzoek laten verrichten binnen de organisatie. De klachtenadviescommissie brengt een advies aan de directie van de betreffende woningcorporatie uit. Dit advies over de klacht wordt binnen twee weken aan de hand van de stukken en de overige informatie genomen en geformuleerd. De secretaris brengt de directie op de hoogte van het advies. Na het uitbrengen van een advies beslist de directie binnen vijf werkdagen. De klagende partij krijgt binnen één week een afschrift van dit besluit en van het advies dat is uitgebracht door de

klachtenadviescommissie. Betreft het een klacht over het bestuur dan brengt de klachtenadviescommissie advies uit aan de raad van commissarissen, waarna deze een beslissing neemt. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.

Als het bestuur afwijkt van het advies zal het bestuur dit motiveren aan klager en de klachtenadviescommissie en stelt het bestuur de raad van commissarissen van het besluit op de hoogte.

De afgelopen jaren is gebleken dat de adviezen van de klachtenadviescommissie worden overgenomen.

#### 4. SAMENSTELLING KLACHTENADVIESCOMMISSIE

De klachtenadviescommissie bestaat uit onafhankelijke leden van wie er minimaal twee zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties van de vijf corporaties. De vijf afzonderlijke corporaties hebben elk een ambtelijk secretaris beschikbaar gesteld, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klachten die betrekking hebben op de corporatie waar de ambtelijk secretaris werkzaam is. Klachten over de woonruimteverdeling Zwolle/Kampen/IJsselmuiden worden jaarlijks bij toerbeurt in behandeling genomen door een van de ambtelijk secretarissen.

Op 31 december 2014 was de klachtenadviescommissie als volgt samengesteld:

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| De heer J. ter Schegget         | voorzitter                                    |
| Mevrouw C.B. Bos                | vice voorzitter                               |
| De heer S. Scheve               | lid (op voordracht huurdersorganisaties)      |
| Mevrouw V.T.M. Bonke-Nijenstein | lid (op voordracht huurdersorganisaties)      |
| De heer W. Verweij              | lid (op voordracht bestuurders)               |
| Mevrouw M. Knigge               | lid (op voordracht bestuurders)               |
| Mevrouw M. Vakkert              | ambtelijk secretaris Openbaar Belang          |
| Mevrouw F. Folkerts-Diekman     | ambtelijk secretaris deltaWonen               |
| Mevrouw E. Hoogland             | ambtelijk secretaris SWZ                      |
| De heer E. Menzo                | ambtelijk secretaris Beter Wonen IJsselmuiden |
| De heer J. van Hittersum        | ambtelijk secretaris Salland Wonen            |

Eind 2014 zijn de bestuurders van de aangesloten corporaties, conform het verzoek van de ambtelijk secretarissen en de wens van de leden van de klachtenadviescommissie akkoord gegaan met uitbesteding van het algemeen secretariaat aan een externe partij. In 2015 zal een besluit worden genomen over de partij die hiervoor wordt ingeschakeld.

#### 5. INGEDIENDE KLACHTEN

De klachtenadviescommissie heeft in 2014 in totaal 41 klachten behandeld. Deze klachten kunnen worden opgesplitst in:

- 29 algemene klachten (waarvan 28 ingediend in 2014 en 1 uit 2013)
- 12 klachten over de woonruimteverdeling

In onderstaand overzicht is het totaal van het aantal ontvangen klachten per corporatie inzichtelijk gemaakt. Verder is aangegeven door wie de klacht op 31 december 2014 is behandeld.

| Naam corporatie | Totaal behandelde klachten | Klacht zelf afgehandeld | Klacht door klachtenadviescommissie afgehandeld |
|-----------------|----------------------------|-------------------------|---|
| Openbaar Belang | 3                          | 2                       | 1   |
| deltaWonen      | 11                         | 7                       | 4   |
| SWZ             | 12                         | 5                       | 7   |
| Beter Wonen     | 1                          | -                       | 1   |
| SallandWonen    | 2                          | -                       | 1   |
| <b>Totalen</b>  | <b>29</b>                  | <b>14</b>               | <b>14</b>                                       |

Opgemerkt dient te worden dat SallandWonen op 1 januari 2015 één klacht nog niet had afgehandeld.

**Openbaar Belang**

De klachtenadviescommissie heeft in 2014 drie klachten over Openbaar Belang ontvangen. Van deze drie klachten is één klacht in behandeling genomen. De klachtenadviescommissie heeft de klacht ongegrond verklaard en daarover advies uitgebracht aan de directie. De directie heeft dit advies overgenomen. De andere twee klachten heeft de klachtenadviescommissie overgelaten aan de werkorganisatie.

**deltaWonen**

De klachtenadviescommissie heeft in 2014 tien klachten ontvangen over deltaWonen. In 2014 heeft de klachtenadviescommissie vier klachten in behandeling genomen. Eén van deze vier klachten heeft betrekking op een klacht die eind 2013 was ingediend. Over deze vier klachten is advies uitgebracht aan de directie en daarom is een omschrijving van deze klachten opgenomen in dit jaarverslag. De klachtenadviescommissie adviseerde twee klachten deels gegrond en deels ongegrond te verklaren en twee klachten ongegrond te verklaren. De directie heeft de adviezen overgenomen. De overige zeven klachten zijn door de organisatie opgelost in overleg met de klagers.

**SWZ**

In 2014 heeft de klachtenadviescommissie twaalf klachten over SWZ ontvangen, waarvan zij zeven klachten in behandeling heeft genomen. De commissie heeft vier behandelde klachten ongegrond verklaard. Bij twee klachten achtte de commissie de klacht gegrond en bij een zevende klacht was deze deels gegrond en deels ongegrond. Over de behandelde klachten heeft de commissie advies uitgebracht aan de directie. De directie heeft alle adviezen overgenomen. De overige 5 klachten zijn na binnenkomst bij de klachtenadviescommissie door de werkorganisatie opgepakt en afgehandeld of zijn nog in behandeling.

**Beter Wonen IJsselmuiden**

De klachtenadviescommissie heeft in 2014 één klacht over Beter Wonen ontvangen, waarvan zij er één in behandeling heeft genomen. De commissie heeft de behandelende klacht ongegrond verklaard en daarover advies uitgebracht aan de directie. De directie heeft dit advies overgenomen.

**SallandWonen**

De klachtenadviescommissie heeft in 2014 twee klachten over SallandWonen ontvangen, waarvan zij er één in behandeling heeft genomen. De commissie heeft de behandelende klacht ongegrond verklaard en daarover advies uitgebracht aan de directie. De directie heeft dit advies overgenomen. De tweede klacht was op verzoek van de commissie per 31 december 2014 nog in behandeling bij SallandWonen.

In onderstaand overzicht is per corporatie het oordeel van de verstrekte adviezen inzichtelijk gemaakt.

| <b>Naam corporatie</b> | <b>Aantal klachten door de commissie behandeld</b> | <b>Gegrond</b>      | <b>Ongegrond</b> |
|------------------------|--|---------------------|------------------|
| Openbaar Belang        | 1  | -                   | 1                |
| deltaWonen             | 4  | 2 gedeeltelijk      | 2                |
| SWZ                    | 7  | 2<br>1 gedeeltelijk | 4                |
| Beter Wonen            | 1  | -                   | 1                |
| SallandWonen           | 1  | -                   | 1                |

Van de 14 behandelde klachten heeft de commissie geadviseerd om:

- 2 klachten gegrond te verklaren;
- 9 klachten ongegrond te verklaren;
- 3 klachten deels gegrond en deels ongegrond te verklaren.

In onderstaand overzicht is per klachtnorm inzichtelijk gemaakt het aantal keren dat een corporatie een klachtnorm heeft geschonden

| <b>Klachtnorm</b>    | <b>Aantal keren door wie geschonden</b>                            |
|----------------------|--|
| Behandeltijd         | 2 x SWZ  |
| Bejegening           | --   |
| Communicatie         | 3x SWZ<br>4 x deltaWonen   |
| Bereikbaarheid       | --   |
| Procedure            | 1x Openbaar Belang<br>3 x SWZ<br>1x Beter Wonen<br>1x SallandWonen |
| Privacy              | 1 x deltaWonen   |
| Niet tijdig reageren | 1 x SWZ  |
| Woongenot            | 4x SWZ<br>2x deltaWonen  |
| Uitvoer              | 3 x deltaWonen<br>4 x SWZ  |

Opgemerkt dient te worden dat per ingediende klacht meerdere klachtnormen kunnen worden geschonden.

### **Klachten over woonruimteverdeling**

In onderstaand overzicht is het aantal ontvangen klachten over woonruimteverdeling per corporatie inzichtelijk gemaakt en wordt weergegeven door wie deze klachten zijn afgehandeld.

| <b>Naam corporatie</b> | <b>Totaal ontvangen klachten</b> | <b>Klacht zelf afgehandeld</b> | <b>Klacht door klachtenadviescommissie afgehandeld</b> |
|------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--|
| Openbaar Belang        | 1                                | 1                              | -  |
| deltaWonen             | 8                                | 8                              | -  |
| SWZ                    | 3                                | 3                              | -  |
| Beter Wonen            | -                                | -                              | -  |
| SallandWonen           | -                                | -                              | -  |
| <b>Totalen</b>         | <b>12</b>                        | <b>12</b>                      | <b>0</b>   |

Bij de corporaties zijn twaalf brieven binnengekomen die betrekking hadden op het woonruimteverdeelsysteem. Bij SWZ zijn drie klachten binnengekomen, bij Openbaar Belang is er één klacht binnengekomen en bij deltaWonen zijn acht klachten binnengekomen. De brieven zijn doorgestuurd naar de stuurgroep woonruimteverdeling of zijn door de organisatie waar de klacht is binnengekomen zelf opgelost. In de stuurgroep zitten medewerkers van vier deelnemende corporaties (SWZ, Openbaar Belang, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden). Een beschrijving van deze klachten is opgenomen in bijlage 3.

## **6. HET OVERLEG TUSSEN DE KLACHTENADVIESCOMMISSIE EN DE CORPORATIES**

Voor een goede beoordeling en advisering ten aanzien van de ingediende klachten is het noodzakelijk dat de klachtenadviescommissie op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen en buiten de organisaties. De secretaris van Openbaar Belang stuurt wekelijks een overzicht met onderwerpen die in week- en dagbladen zijn gepubliceerd. Ook is een halfjaarlijks overleg ingesteld, waarbij de ambtelijk secretaris de verantwoordelijkheid draagt voor het overleg en de informatievoorziening. In

2014 heeft dit overleg twee keer plaatsgevonden, namelijk op 7 april 2014 bij Openbaar Belang en op 28 oktober 2014 bij deltaWonen. Daarbij zijn diverse ontwikkelingen binnen de corporaties en de volkshuisvesting aan de orde geweest.

## **7. EDUCATIE LEDEN KLACHTENADVIESCOMMISSIE**

In 2014 heeft het lid van de klachtenadviescommissie, de heer W. Verweij een cursus gevolgd bij de Woonbond. De naam van de cursus was 'BBSH Klachtencommissie'. Tijdens de cursus kwam aan de orde welke rol en welke verantwoordelijkheden de klachtenadviescommissie heeft volgens het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector); dit besluit verplicht de corporaties tot het instellen van een klachtencommissie. De heer Verweij van de klachtenadviescommissie heeft veel van de cursus opgestoken en hoopt dit mee te kunnen nemen in zijn functioneren in de klachtenadviescommissie.

## **8. ZELFEVALUATIE**

Op dinsdagmiddag 16 september 2014 is de klachtenadviescommissie bij elkaar geweest voor het geven van een onderlinge feedback. Het doel van deze bijeenkomst was om de commissie nog sterker te positioneren en kwalificeren bij de deelnemende corporaties. De feedbackbijeenkomst heeft in de beslotenheid van de commissieleden plaatsgevonden. Afgesproken is dat de gegeven en ontvangen feedback valt onder de geheimhoudingsplicht en vertrouwelijkheid van de leden van de commissie. Deze bijeenkomst is constructief en positief geweest voor alle betrokkenen.

## **9. FINANCIËLE VERANTWOORDING**

De commissieleden ontvangen jaarlijks een vaste vergoeding van € 253,70. Daarnaast ontvangen de leden per zitting een presentievergoeding van € 95,53. Plaatsvervangende leden die niet aanwezig waren bij de zitting, krijgen € 47,77 voor het voorbereiden van de zitting. Voor het aanwezig zijn bij een kwartaaloverleg ontvangen de commissieleden een vergoeding van € 95,53. De ambtelijk secretarissen zijn in dienst van de corporaties en ontvangen geen vergoeding. In totaal is € 9.794,15 aan vergoedingen uitbetaald. De vaste jaarlijkse kosten (de vaste vergoeding en de vergoeding voor het kwartaaloverleg) worden verdeeld tussen de vijf corporaties en de variabele kosten (zittingen) worden door de afzonderlijke corporaties aan de commissieleden betaald.

## **10. CONCLUSIE**

De klachtenadviescommissie concludeert dat zij in vergelijking met 2013 vijf keer vaker over klachtenzaken heeft geadviseerd dan in 2013. Hieruit volgt dat de indieners van een klacht de weg naar de klachtenadviescommissie bewandelen en weten te vinden. De klachtenadviescommissie heeft gemerkt dat de klachten intern regelmatig lang in behandeling zijn. Hoewel hier een geldige reden voor kan zijn, heeft een lange behandeltijd veelal een negatief effect op het gedrag van de klager.

Niet in alle situaties was een schriftelijke zienswijze/ becommentariëring door de corporatie gemaakt voorafgaande aan de hoorzitting.

## **11. AANBEVELINGEN**

De klachtenadviescommissie doet vier aanbevelingen.

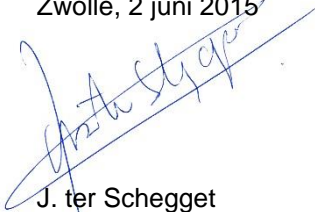
1. De klachtenadviescommissie hecht waarde aan een zorgvuldige, snelle en kwalitatieve klacht-afhandeling. Hierom vraagt de klachtenadviescommissie aandacht voor het bewaken van een redelijke termijn voor het afhandelen van klachten door de corporatie. Indien de corporatie de klacht met een geldige reden niet binnen een redelijke termijn kan afhandelen, stelt de commissie het op prijs dat met de klager hierover tijdig en eventueel bij herhaling wordt gecommuniceerd. Indien de klager na deze interne afhandeling ontevreden blijft, kan de klager desgewenst zijn klacht voorleggen aan de klachtenadviescommissie.



2. In voorkomende situaties vraagt de klachtenadviescommissie sneller een hoorzitting te plannen. In de praktijk wordt af en toe een termijn van meer dan vier weken hiervoor benut. Het sneller afhandelen van klachten sluit tevens aan bij de richtlijnen die Aedes hieraan stelt.
3. De klachtenadviescommissie hecht aan een schriftelijke zienswijze van de corporatie en zou deze graag ruim voorafgaande aan de hoorzitting willen ontvangen.
4. Gezien de omvang van de bijlagen bij dit jaarverslag wordt aanbevolen om vanaf het volgende verslagjaar de bijlagen te beperken tot een uitgebreide tabel met daarin de meest relevante informatie.

Dit jaarverslag is vastgesteld in de vergadering van de klachtenadviescommissie op 2 juni 2015 en is ter kennisgeving toegezonden aan de directies van SWZ, Openbaar Belang, deltaWonen, Salland-Wonen en Beter Wonen IJsselmuiden.

Zwolle, 2 juni 2015



J. ter Schegget  
voorzitter

## BIJLAGE 1. KLACHTEN WAAROVER DE COMMISSIE HEEFT GEADVISEERD

### 1.1 Openbaar Belang

#### **Klacht ontvangen: 16 oktober 2014 - Afgehandeld: 17 december 2014**

##### Klacht

Klager huurt sinds 4 februari 2010 de woning. Ieder jaar ontvangt klager een afrekening servicekosten. Over het jaar 2013 heeft klager een bedrag te betalen van € 491,55. Klager vindt dit bedrag erg hoog: in 2012 moest hij slechts € 70,16 bij betalen.

Op 12 juli 2013 zou een monteur in de woning geweest zijn die de warmtemeters vervangen heeft. De opdrachtbon is ondertekend. Klager zegt dat er niemand in de woning is geweest: de handtekening op de opdrachtbon is niet van klager. Klager vraagt of er zo maar een handtekening geplaatst mag worden en is van mening dat als iemand werkzaamheden uitvoert, zowel de monteur als de bewoner een handtekening moeten plaatsen op een opdrachtbon. Klager meent dat de afrekening van de servicekosten over 2013 is gebaseerd op onjuiste gegevens. Hij heeft geen monteur in de woning ontvangen. Hij stelt ook vast dat niemand anders in de woning is geweest die namens de klager een monteur in de woning heeft binnengelaten.

Voor de hoogte van de afrekening van de servicekosten, is klager verwezen naar de Huurcommissie.

##### Standpunt Openbaar Belang, toegelicht ter zitting

In 2013 heeft er een meterwisseling plaatsgevonden in alle woningen van het betreffende complex. Dat maakt het dat de afrekening van 2013 uit twee meterstanden bestaat: de meterstand van de oude meter en de meterstand van de nieuwe meter.

Het verschil tussen de oude meter (Doprino II) en de nieuwe meter (Doprino III), is dat bij de oude meter jaarlijks een meteropnemer in de woning de meterstanden handmatig moet opnemen. Deze standen worden in het systeem bij ista ingevoerd en de jaarafrekening wordt vervolgens opgesteld. De nieuwe meter, de Doprino III, is zendergestuurd en kan op afstand door ista uitgelezen worden.

Na controle door de Energiewacht en ista, blijkt dat de radiatorknoppen goed werken en de afrekening correct is opgesteld. Openbaar Belang bestrijdt niet dat de handtekening niet van de bewoner is en kan niet achterhalen van wie de handtekening wel. Overigens is het niet noodzakelijk dat er een handtekening geplaatst wordt door de bewoner.

Op vrijdag 12 december is een bezoek gebracht aan de woning. De commissie, bestaande uit de voorzitter en de ambtelijk secretaris, hebben ter plekke geconstateerd dat de door ista opgegeven unieke nummers op de meters overeenkomen met de nummers op de warmtemeters die in de woning geïnstalleerd zijn. Openbaar Belang heeft van tevoren de op afstand uitleesbare meterstanden van ista ontvangen met daarbij de unieke registratienummers. Deze meterstanden waren van 8 december 2014.

Er zijn ter plekke meterstanden uitgelezen die nagenoeg gelijk zijn aan de meterstanden van ista van 8 december 2014. De geplaatste meters zijn de zo genaamde Doprino III meters.

##### Advies klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie concludeert dat de warmtemeters in de woning de Doprino III meter zijn. Deze meters zijn op afstand uitleesbaar. Het is voor de commissie niet te achterhalen wie de handtekening op de opdrachtbon geplaatst heeft. De commissie adviseert Openbaar Belang bij toekomstige verwisselingen van warmtemeters, de meterstanden van de oude en de nieuwe meter op de opdrachtbon te noteren en deze opdrachtbon door zowel de bewoner als de monteur te laten ondertekenen.

De klachtenadviescommissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

##### Besluit directie:

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen en heeft klager hierover geïnformeerd.

## 1.2 SWZ

### **Zwolle 1 april 2014 SWZ - Zaak 2014.4. Afgehandeld: 27 mei 2014**

#### Klacht

Woningzoekende diende een klacht in tegen de handelswijze en het besluit van de Stuurgroep Woonruimteverdeling (hierna genoemd: Stuurgroep) en daarbij specifiek tegen een medewerker van SWZ en het besluit om klager uit te schrijven uit het systeem van de Woningzoeker.

#### Achtergrond klacht

Klager liet zich in deze bijstaan. Deze persoon lichtte de klacht nader toe. Het is duidelijk dat klager een fout heeft gemaakt: het niet tijdig verlengen van zijn inschrijving. Dit werd ook niet ontkend. Er was echter geen sprake van opzet. De fout was verklaarbaar doordat klager van antikraak naar anti-kraak verhuisde in de afgelopen jaren. Dit heeft klager gedaan om zoveel mogelijk punten op te bouwen om een goede woning te kunnen huren, waar hij langdurig zou kunnen gaan wonen. Dat was ook de reden om liever geen gebruik te maken van de spoedmodule. Door de vele verhuizingen was klager het overzicht verloren en had klager post en e-mails gemist.

Klager deed een beroep op coulance voor zijn opgebouwde punten, mede gezien de voor klager onhoudbare huidige woonsituatie. Klager is eind 30 jaar oud en woont nu bij zijn moeder van 70 in huis. Klager heeft een baan, waarvoor hij vroeg op moet staan en laat thuis komt. Klager kan moeilijk functieneren nu hij niet zijn eigen plekje heeft.

Klager heeft nog een aantal aspecten benadrukt, in reactie op het verweer:

- Toen klager eenmaal wist dat een oud e-mailadres van hem werd gebruikt, is hij deze weer gaan gebruiken t.b.v. de correspondentie van de Woningzoeker;
- Klager gaf aan in november 2013 een e-mail te hebben gestuurd, waarop pas in januari 2014 werd gereageerd door SWZ. Deze reactietermijn heeft te lang geduurd. Beide partijen maakten dus fouten. Ook betreurde klager het dat pas in het verweerschrift wordt ingegaan op de vraag waarom dit heeft kunnen gebeuren en niet eerder. Ook betreurde klager het dat een officiële klacht nodig was om deze verklaring te krijgen, terwijl hier wel eerder naar gevraagd is. Ook werd niet ingegaan op de vraag om een persoonlijk gesprek.
- Klager had graag gezien dat de vraag: wat de juridische relatie is tussen de persoon die klager in deze bij staat, eerder gesteld was, als dat de reden is waarom er niet eerder antwoorden op zijn vragen zijn gekomen.
- In het verweerschrift is verwezen naar een bijlage 'samenwerkingsovereenkomst'. Deze heeft klager niet ontvangen.
- Al eerder is de uitschrijving ongedaan gemaakt. Wat is de overweging om dat die ene keer wel te doen en de andere keer niet? De Woningzoeker heeft zich niet aan de regels gehouden, waarom wordt klager hier dan wel aan gehouden?
- Klager vindt het raar dat de Woningzoeker een adres gebruikt dat niet meer bestaat; zijn woning was gesloopt door SWZ.

#### Toelichting SWZ

De medewerkster gaf de zienswijze van SWZ weer. Zij licht het verweerschrift van 18 april 2014 verder toe en gaat in op de vragen die klager tijdens de hoorzitting heeft gesteld.

Alle klachten die binnenkomen worden door de Stuurgroep getoetst. Als het aantoonbaar is dat er zwaarwegende omstandigheden zijn geweest, dan kan de Stuurgroep besluiten om van de spelregels af te wijken. Zo niet, dan is de uitschrijving onomkeerbaar.

De Stuurgroep vond het erg vervelend dat klager zijn opgebouwde inschrijfduur kwijt is geraakt, maar dat is geen grond op basis waarvan zij kan toe- of afwijzen.

Er was inderdaad te laat door de organisatie gereageerd op correspondentie. Dit kwam door miscommunicatie en opvolgend een vakantieperiode. Echter de procedure omtrent deze klacht en het verzoek van klager was reeds afgerond.

Bij het vorige besluit tot herinschrijving was er al discussie in de Stuurgroep over de onderbouwing hiervan. Nu kwam diezelfde discussie weer terug.

De onderbouwing is gewoon niet stevig genoeg. De reden waarom er niet is ingegaan op het verzoek tot een persoonlijk gesprek, is het feit dat de Stuurgroep daarmee geen valse hoop wilde geven. Bij

het ingaan op een verzoek om een gesprek geef je dat signaal wel, terwijl tijdens een persoonlijk gesprek voor een tweede of derde keer exact dezelfde boodschap wordt gegeven. Het zou niets veranderen aan de situatie.

De bijlage was inderdaad niet meegestuurd met het verweerschrift. De bijlage is alsnog ter hoorzitting uitgereikt.

Daarnaast zijn er voor klager mogelijkheden om aan zijn onhoudbare situatie te ontkomen. De slaagkans in de spoedzoekersmodule ligt momenteel zelfs tegen de 70% aan.

De administratie van SWZ en die van de Woningzoeker staan los van elkaar en zijn dus niet gekoppeld. Daarom zijn woningzoekenden zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevens.

#### Advies klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 13 mei 2014. Klager liet zich op de zitting bijstaan. SWZ werd vertegenwoordigd door de projectmedewerker Verhuur & Markt (afdeling Wonen).

De klachtenadviescommissie heeft de directeur-bestuurder geadviseerd de klacht van klager over het uitschrijven uit het systeem van de Woningzoeker ongegrond te verklaren.

De commissie adviseerde de directeur-bestuurder deze casus ook te bespreken in het directeuren-overleg of met de Stuurgroep en daarbij te overwegen of de hardheidsclausule niet opgerekt kan worden in verband met het verliezen van woonduur.

#### Besluit directie

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen en heeft klager hierover geïnformeerd.

### **Zwolle 11 juni 2014 SWZ - Zaak 2014.6. Afgehandeld: 23 juli 2014**

#### Klacht

Klager diende een klacht in over het niet onderhouden / schoonmaken van de ventilatiekanalen en motor van de mechanische ventilatie in de woning die hij huurt. De klager is van mening dat deze werkzaamheden onder groot onderhoud vallen, waarvoor SWZ verantwoordelijk is. Ook vond hij dat SWZ de kosten voor dit onderhoud voor haar rekening moet nemen. Klager voelt zich niet serieus behandeld door SWZ nu hij al sinds 2008 over zijn klacht aan het communiceren is met SWZ. Klager vond de effecten van het nalatige onderhoud ernstig voor zijn gezondheid en die van de overige huurders.

Tot slot heeft klager kennis genomen van het besluit van het managementteam (hierna: MT) van SWZ. Het MT heeft op 17 april 2014 besloten dat het onderhoud van het mechanische ventilatiesysteem voor verantwoordelijkheid van de huurder is. De huurder moet dit onderhoud (laten) uitvoeren en de kosten hiervan betalen. Dit MT-besluit is voor de klager niet bevredigend.

#### Achtergrond klacht

Klager gaf aan dat het een schande was dat deze kwestie al zes jaar liep. Klager dacht dat dit onder andere kwam, doordat SWZ zich geen raad wist met de vraagstelling van klager. Klager heeft met meerdere medewerkers in de afgelopen jaren over dit onderwerp contact gehad. Klager is van mening dat SWZ geen of te weinig kennis in huis heeft over het onderwerp mechanische ventilatie.

Uiteindelijk is, nadat klager de woning al tien jaar huurt en zes jaren heeft gecommuniceerd met SWZ, er een beslissing genomen door het MT van SWZ. Klager heeft begrepen dat het MT het standpunt had ingenomen dat de huurders verantwoordelijk zijn voor de schoonmaakwerkzaamheden van de kanalen van de mechanische ventilatie (met name mv-box, ventilatiekanalen).

SWZ neemt wel een post op in de begroting om elk achttiende jaar de ventilatieboxen te vervangen en de binnenzijde van het systeem te reinigen. Ten aanzien van deze achttien jaar is het onduidelijk wat de peildatum is.

Klager geeft aan dat in het boekje "Wie doet wat" niets vermeld staat over het reinigen van de kanalen van mechanische ventilatie en het onderhoud/schoonmaken van de motor, terwijl dit toch essentiële onderdelen zijn van het systeem.

SWZ had aangegeven dat dit de verantwoordelijkheid van de huurder is. Daarnaast heeft klager zich, via het Internet, verder laten informeren over hoe andere corporaties hiermee omgaan. Klager heeft corporaties uit Zwolle en omgeving genoemd. De genoemde corporaties zorgen anders dan SWZ zelf voor het onderhoud en de kosten van de benodigde werkzaamheden aan de mechanische ventilatie.

SWZ adviseert de huurders om eens per zes jaar deze werkzaamheden uit te (laten) voeren. Klager had zich via de site van de Rijksoverheid laten informeren over zijn rechten als huurder t.a.v. mechanische ventilatie. Ook daar leest klager dat de verhuurder verantwoordelijk is voor het schoonmaken van het systeem.

Klager geeft aan dat de hygiëne en daarmee de gezondheid van huurders ook in het gedrang komt als er geen schoonmaakwerkzaamheden door de verhuurder worden uitgevoerd. Na 10 jaar huren, geeft klager aan dat het systeem ernstig is vervuild en daardoor niet meer goed functioneert.

Klager was van mening dat de schoonmaakwerkzaamheden behoren te vallen onder groot onderhoud, omdat het om specialistische werkzaamheden gaat. Ook met dit argument is klager van mening dat de werkzaamheden voor rekening en verantwoordelijkheid van de verhuurder komen.

Daarnaast wilde klager het graag hebben over de wijze waarop en de duur van de afhandeling van de klacht. Hij vindt dat door SWZ intern fouten zijn gemaakt en dat SWZ tegenstrijdig communiceert met hem.

#### Toelichting SWZ

De medewerker gaf de zienswijze van SWZ weer. Zij gaf op de zitting aan dat zij, namens SWZ, niets heeft toe te voegen aan de toelichting van klager over de achtergrond van de klacht. Voor het overige verwijst ze naar de schriftelijke reactie van SWZ die de aanwezigen voor de hoorzitting per post hebben ontvangen.

De medewerker bevestigde namens SWZ dat de communicatie tussen SWZ en de klager te lang heeft geduurd. Dit onderdeel van de klacht, hoeft volgens haar niet nader te worden toegelicht. Zij bood hiervoor namens SWZ excuus aan.

#### Advies klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 8 juli 2014. Klager was op de hoorzitting aanwezig. SWZ werd vertegenwoordigd door de medewerker Realisatie & Beheer (afdeling Vastgoed). De klachtenadviescommissie verklaarde de klacht ontvankelijk en gegrond.

De commissie adviseerde de directeur-bestuurder het MT-besluit van 17 april 2014 te heroverwegen met inachtneming van het Besluit kleine herstellingen en de wijze waarop de overige Zwolse woningcorporaties omgaan met het onderhoud aan een mechanische ventilatie. Uiteindelijk moet dit gewijzigde besluit, leiden tot een besluit dat voldoet aan de eisen die van toepassing zijn op de volksgezondheid en de beginselen van rechtszekerheid, billijkheid en redelijkheid.

De communicatie met huurders te optimaliseren, waarbij rekening wordt gehouden met een redelijke behandelings- en de door SWZ afgesproken gedragsregel: Afspraak is afspraak.

In voorkomende situaties SWZ tijdens hoorzittingen (ook) te laten vertegenwoordigen door medewerkers die kunnen reageren op vakinhoudelijke vragen.

#### Besluit directie

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen en heeft klager hierover geïnformeerd.

### **Zwolle 28 juli 2014 SWZ - Zaak 2014.9. Afgehandeld: 6-1-2015**

#### Klacht

Klaagster diende namens haarzelf en acht andere klagers een klacht in tegen SWZ. Zij waren van mening dat SWZ niet de redelijkheid en billijkheid met betrekking tot de belangen van de bewoners in acht heeft genomen door te renoveren in bewoonde toestand. Klagers spraken van mensonterende situaties tijdens de werkzaamheden en vragen een billijke en reële vergoeding/compensatie ter hoogte van de wettelijk vastgestelde verhuiskostenvergoeding.

#### Achtergrond klacht

Klaagster lichtte toe dat de bewoners die een bewonerscommissie vormen (hierna: bewonerscie) akkoord waren gegaan met het 'Reglement bij renovatie en groot onderhoud', maar waren niet akkoord gaan met de renovatie in bewoonde staat, de werkwijze en de vergoedingen die door SWZ zijn aangeboden.

Zij gaf aan dat zij werden geconfronteerd met het feit dat de hele woning beschikbaar moest zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, waardoor er geen fatsoenlijke zit- en slaappleaats beschikbaar was. Gedurende veertien dagen was geen gebruik mogelijk van normale voorzieningen als keuken en

sanitair.

Niet op alle vlakken was even zorgvuldig gehandeld. Bijvoorbeeld ten aanzien van de sloop van de schoorsteen (gevaar voor gezondheid door asbestsanering), het boren van gaten in plafond en vloeren zonder bescherming of afdekking wat leidde tot stof, puin en schade. Ook gebeurde het opruimen van het puin e.d. slecht zodat sommige bewoners tot diep in de nacht aan het schoonmaken waren. Gedurende de hele renovatie werden alle vertrekken in de woning gelijktijdig onder handen genomen. Er waren onduidelijke instructies over het afdekken en de plaats waar spullen neergezet konden worden, ook was er als voorziening slechts een kleine container beschikbaar voor opslag van huisraad van vier huishoudens.

De renovatie (binnen en buiten) heeft totaal 8 weken geduurd. Van kortstondige overlast was geen sprake. Meerdere bewoners verbleven tijdens deze weken elders, omdat de werkzaamheden niet samen ging met hun normale leven.

Door al deze omstandigheden vonden wij het niet redelijk, om te verlangen dat de huurders tijdens de renovatie in de woning bleven wonen.

Klagers vonden de door SWZ aangeboden vergoeding niet redelijk en dachten dan ook recht te hebben op de wettelijk vastgestelde vergoeding van art. 7:220 lid 5-6 BW (zie uitspraak gerechtshof). Uiteraard met daarop in mindering de reeds verstrekte vergoedingen.

#### Toelichting SWZ

De projectmanager van het groot onderhoudsproject was aansluitend ingegaan op de toelichting van klaagster.

De voorbereiding van dit project was in 2012 opgestart, zoals in de zienswijze van SWZ was verwoord. Er was dan ook geen sprake van een slechte planvoorbereiding van dit project. Ook het overleg met de bewoners was in 2012 in gang gezet.

Het ging in deze om groot onderhoud bij 16 eengezinswoningen die verdeeld zijn over vier blokjes van elk vier woningen. De werkzaamheden in het blok van klaagster was in totaal 31 werkdagen uitgevoerd (periode 22 mei t/m 27 juni). De binnenwerkzaamheden waren in 10 werkdagen uitgevoerd. SWZ had voor een professionele aannemer gekozen om de werkzaamheden op een professionele wijze uit te laten voeren. In de kruipruimte van de woningen was asbestmateriaal aangetroffen. Dit was bij een asbestinventarisatie niet aan het licht gekomen. Deze calamiteit leidde er toe dat de dagplanning niet meer exact werd gevolgd. Wel had de aannemer de binnenwerkzaamheden binnen de gestelde tijd uitgevoerd.

Op de hoorzitting hoorde SWZ voor het eerst over de wijze waarop de aanwezige asbest in de schoorsteen verwijderd zou zijn. Hierop kon SWZ op dat moment niet reageren, maar zou dit navragen bij de aannemer.

Na de oplevering van de woningen kwam door klachten van bewoners aan het licht dat de nieuwe kozijnen niet goed aansloten op de buitenmuren. Dit was niet goed afgewerkt. Dit probleem kwam in de laatste week voor de bouwvakvakantie aan het licht. Het was niet meer mogelijk om de problemen nog in die week op te lossen.

Meteen na de bouwvak heeft de aannemer dit binnen 2 weken bij alle woningen opgelost; dit was per woning voor reparatie/service 1 dag werk.

#### Advies klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 1 oktober 2014. Op de hoorzitting was klaagster samen met een van de andere klagers aanwezig. Namens SWZ was de projectleider en de betrokken senior wijkconsulent aanwezig. De commissie kwam tot de hierna vermelde conclusies.

**Communicatie.** Achteraf gezien constateerde de commissie dat SWZ niet zorgvuldig gecommuniceerde voor en vooral ook tijdens de renovatie procedure. De commissie concludeerde - uit de reacties van SWZ, de klagers en die van de hoofdaannemer - dat de communicatie door SWZ tijdens de renovatie voor verbetering vatbaar was geweest. De commissie kon zich voorstellen dat huurders geïnformeerd wilden worden als SWZ afweek van de gemaakte planning of als er anderszins wijzigingen optraden.

Uit de reactie van de betrokken bewoners leidde de commissie af dat de communicatie niet voldoende was geweest.

**Renovatie.** Hoewel SWZ enerzijds een dagboek, zijnde een planning had gemaakt voor de werkzaamheden die tijdens de renovatie uitgevoerd zouden worden, had SWZ anderzijds deze planning tijdens de werkzaamheden gewijzigd. Welke consequenties deze aanpassing van de planning op de bewoners en de duur van de werkzaamheden heeft gehad, heeft SWZ onvoldoende duidelijk gemaakt en gecommuniceerd met de bewoners. De reacties van de bewoners op de renovatie gaven een indruk en schetsten een beeld voor de klachtenadviescommissie. De reacties van de bewoners kwamen niet overeen met die van SWZ en de nader gegeven toelichting van de hoofdaannemer. Daardoor was het voor de commissie lastig om vast te stellen hoe ernstig de hinder was geweest.

**Asbest.** De commissie heeft kennis genomen van het inspectierapport dat was opgesteld na het verwijderen van asbest. Uit de stukken en het verhandelde tijdens en na de hoorzitting was niet komen vast te staan, dat SWZ de asbestverwijdering zorgvuldig heeft voorbereid. De commissie was immers niets gebleken van een schriftelijke inventarisatie van de vermoedelijk aanwezige asbest, voorafgaande aan de asbestverwijdering. Ook was geen plan van aanpak overlegd waaruit bleek hoe de aangetroffen asbest feitelijk was verwijderd en wanneer voor het verwijderen van asbest was afgeweken van de planning in het dagboek. Verder was niet gebleken dat SWZ een afweging had gemaakt van de mogelijke effecten van de asbestverwijdering op het woongenot en gezondheid van de bewoners tijdens de renovatie.

**Alternatieven / voorzieningen.** SWZ had aan de huurders voorzieningen aangeboden tijdens de renovatie. Uit de reactie van de bewoners leidde de commissie af dat deze voorzieningen niet adequaat en passend zijn geweest. Ook de communicatie over het gebruik van deze voorzieningen liet aan de zijde van SWZ te wensen over.

**Minimale wettelijke vergoeding.** Onder voorwaarden kan recht ontstaan op een minimale vergoeding (art. 11g, lid 3 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (hierna: BBSH)) in samenhang met artikel 7:220, lid 6 van het BW. Een belangrijke voorwaarde is dat sprake moet zijn van een noodzakelijke verhuizing wegens de renovatie.

Dat er hinder heeft plaatsgevonden, spreekt voor zich. Dat is bij een renovatie helaas onontkoombaar. Het ging in deze zaak om de vraag of de hinder als gevolg van de renovatie zodanig was geweest dat klagers genoodzaakt waren te verhuizen. Helaas beschikte de commissie niet over alle informatie van de renovatie en was het niet meer te achterhalen hoe een en ander precies verlopen was. Daarom kon de commissie niet vaststellen in hoeverre er feitelijk sprake was geweest van onaanvaardbare hinder waardoor verhuizing noodzakelijk was geweest dan wel in hoeverre dat te maken had met de beleving van klagers.

Uit de reacties van de bewoners en SWZ en het verhandelde tijdens de hoorzitting was het de commissie gebleken dat diverse bewoners tijdens de renovatie tijdelijk uit logeren zijn gegaan. Ook hadden enkele bewoners een vervangende woning aangeboden gekregen wegens hun persoonlijke omstandigheden, maar niemand had hier gebruik van gemaakt. De commissie kon niet vaststellen dat klagers als gevolg van de renovatiewerkzaamheden genoodzaakt waren om te verhuizen als bedoeld in artikel 7:220, lid 5, van BW. Tegelijkertijd concludeerde de commissie dat de hinder als gevolg van de renovatie tegen de grens van een noodzakelijk uitverhuizing had gelegen.

## Advies

Met verwijzing naar de conclusie, adviseerde de commissie:

- Ontvankelijkheid klager(s). Klaagster had aangegeven dat zij naast haar eigen zaak/klacht ook optreedt namens een aantal bewoners uit de straat. Op de hoorzitting reikte mevrouw aan de commissie machtigingen uit van acht andere bewoners van haar straat zodat zij hen vertegenwoordigde. Dit maakte dat de commissie voor de ontvankelijkheid uitging van machtigingen die klagster van de overige klagers had gekregen.
- De klacht ontvankelijk te verklaren.
- Met inachtneming van de vermelde conclusie adviseerde de commissie de klacht voor de onderdelen communicatie en zorgvuldig handelen gegrond te verklaren.
- De commissie stelde dat de klagers geen recht hebben op de gevraagde verhuisvergoeding als bedoeld in artikel 11g BBSH of artikel 7:220, lid 5, van BW. Daarom adviseerde de commissie de klacht voor het onderdeel verhuiskostenvergoeding enerzijds ongegrond te verklaren en anderzijds adviseerde de commissie aan klagers een reële (aanvullende) vergoeding te geven die recht zou doen aan de in de praktijk gebleken en tijdens de hoorzitting door SWZ ook erkende

forse vorm van hinder die klagers hadden ondervonden.

#### Besluit directie

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen en heeft klagers hierover geïnformeerd. Aangezien aan alle bewoners reeds een vergoeding was verstrekt en de directie aan de bewoners een aanvullende vergoeding uitgekeerd.

### **Zwolle 12 augustus 2014 SWZ - Zaak 2014.12. Afgehandeld: 7-10-2014**

#### Klacht

Het woongenot van klaagster en haar dochter was aangetast door een onveilige omgeving. Deze onveilige omgeving bestond enerzijds uit intimiderende en bedreigende situaties door buren en anderzijds door de mogelijkheid om eenvoudig op de balustrades te kunnen klimmen. Op de diverse contacten hierover had SWZ onvoldoende actie ondernomen.

#### Achtergrond klacht

Volgens klaagster klommen de jong volwassen zonen van de buurvrouw naast haar via onder andere haar dakterras 's avonds en 's nacht bij hun eigen woning naar binnen. Daarbij is haar tuinstoel kapot gegaan, waarop klaagster aangifte had gedaan. Daarna was het mis gegaan. Ook haar honden werden getreiterd. Een bericht van haar dochter op Facebook had de situatie verder verslechterd en heeft tot intimiderend gedrag geleid door de buren van Irakese afkomst. De situatie had zodanig veel invloed op het functioneren van haar en haar dochter, dat er een onhoudbare situatie was ontstaan en zij voelden zich dan ook ernstig geïntimideerd en bedreigd. De dochter van mevrouw voelde zich erg onveilig, zowel thuis als op straat. Ook de honden van klaagster werden geplaagd.

Klaagster wilde haar woongenot terug krijgen en wilde dat SWZ bemiddelde in het vinden van een andere gelijkwaardige woning. SWZ had in een telefoongesprek ook aangegeven dat het wenselijk was dat klaagster ging verhuizen.

#### Toelichting SWZ

Vanaf de eerste melding van overlast had dit de aandacht van SWZ. Toen werd direct contact opgenomen met de buren om hen aan te spreken over het beklimmen van het dakterras van klaagster. De buurvrouw zou dit bespreken met haar zonen. De medewerker van SWZ was van mening dat het niet logisch en handig was om via het dakterras van klaagster naar hun eigen woning te klimmen. Na het Facebook incident zijn de problemen groter geworden en werd ook de wijkagent ingeschakeld en zijn er gesprekken geweest met de buren. De wijkagent en SWZ hadden buurtbemiddeling geadviseerd. Beiden partijen hadden hiervan afgezien. SWZ heeft op 18 augustus met buren gesproken. Buren klaagden opnieuw over de overlast die ze ervoeren van de honden van mevrouw. De buren gaven ook aan met rust gelaten te willen worden.

SWZ had klaagster geadviseerd om een woonruiladvertentie te plaatsen, als zij op korte termijn verandering in haar situatie wilde.

Daarnaast had SWZ haar geadviseerd zich in te schrijven bij de Woningzoeker, zodat zij via de spoedmodule snel een verandering in haar woonsituatie kon brengen. Op het moment van de hoorzitting had dat nog niet tot een andere woning geleid.

#### Advies klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 29 augustus 2014. Op de hoorzitting was klaagster samen met haar dochter aanwezig om een en ander toe te lichten. Ook een sociaal juridisch consulent van MEE IJsseloevers was als toehoorder aanwezig om haar dochter te ondersteunen. SWZ werd vertegenwoordigd door een senior wijkconsulent (afdeling Wonen). De klachtenadviescommissie verklaarde de klacht ontvankelijk en gegrond.

De commissie stelde vast dat de ervaren overlast door het klimmen zeer plausibel was, ook al was dat onlogisch qua route. Mochten de mannen dit al doen op uitnodiging, dan nog zijn zij volwassen en zouden zij niet in moeten gaan op de uitnodiging van minderjarige kinderen.

Er was naar het oordeel van de commissie na het Facebook-incident een onherstelbare situatie ontstaan, waardoor het aanbieden van buurtbemiddeling niet meer passend was voor de zeer geëscaleerde situatie.



Na het incident was volgens de commissie door SWZ onvoldoende gereageerd en was er onvoldoende bovenop de zaak gezeten om een onveilige situatie voor twee kwetsbare vrouwen te voorkomen. Het woongenot en de veiligheid van betrokkenen was aangetast. Er was niet voldoende adequaat meegewerkt aan het oplossen van het probleem, mogelijksterwijs omdat impact (geen gewone burenruzie) niet voldoende helder was onderkend.

Ervan uitgaande dat nu ook SWZ, gelet op wat er over bemiddeling ter zitting naar voren was gebracht door klager en SWZ, van mening was dat bemiddeling een gepasseerd station was, gaf de commissie SWZ in overweging, vanwege de bijzondere en ernstige situatie, om klaagster en haar dochter een passende oplossing te bieden voor de huisvesting zonder inbreuk op de privacy en zonder ernstige verstoring van het woongenot die mevrouw en haar dochter nu ervoeren. Ook zou verhuizing binnen een aanvaardbare tijd moeten plaatsvinden. Klaagster diende bij verhuizing geen extreme eisen te stellen aan de woning, dus niet perse helemaal vergelijkbaar, maar wel passend en in een veilige omgeving.

#### Besluit directie

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen en heeft klager hierover geïnformeerd.

### **Zwolle 18 augustus 2014 SWZ - Zaak 2014.13. Afgehandeld: 10-12-2014**

#### Klacht

Klaagster wilde graag verhuizen naar Kampen. Om in aanmerking te komen voor een woning had zij een verhuurderverklaring van SWZ nodig. De inhoud van de verhuurderverklaring die SWZ verstrekte verhinderde volgens mevrouw dat zij een andere woning kon krijgen. Klaagster verzocht om een verhuurderverklaring die het haar mogelijk maakte weer in aanmerking te komen voor een andere huurwoning.

#### Achtergrond klacht

Volgens klaagster was er in maart 2014 weer sprake van overlast. Waarschijnlijk veroorzaakt door een zware kast of tafel waarmee tegen een muur werd gebonsd. Mevrouw vertelde dat zij zelf niet de overlast veroorzaakte. Zij heeft ook geen zware meubels waarmee zij dat zou kunnen doen. De wijkconsulent van SWZ was toen bij haar buurman en bij haar geweest. Mevrouw had toen aangegeven dat zij de overlast niet had veroorzaakt, maar vermoedelijk de bovenburen.

In mei 2014 ontving klaagster van de wijkconsulent een brief, naar aanleiding van een incident met de buurman (naast haar wonend). In de brief stond dat klaagster verantwoordelijk was voor overlast waar de burenen last van hadden. SWZ schreef verder dat er een eind moest komen aan de overlast en dat SWZ bij blijvende overlast verplicht was maatregelen te nemen om daar een eind aan te maken. Klaagster gaf aan dat zij erg van deze brief was geschrokken en bang was dat zij als er weer sprake zou zijn van overlast, waarvoor zij zelf niet verantwoordelijk zegt te zijn, daardoor uit huis gezet zou worden.

De bovenbuurvrouw gaat volgens mevrouw 's avonds laat beginnen met huishoudelijk werk. Dit ervaart zij als overlast. Zelf had zij ook wel muziek aan. De wijkconsulent had haar er nooit op aangesproken dat de muziek te hard zou zijn. De benedenburen zijn wel eens bij haar aan de deur geweest, maar toen had mevrouw hen doorverwezen naar de burenen schuin boven haar waar de muziek vandaan kwam.

Mevrouw had haar weer laten inschrijven bij de Woningzoeker en reageerde op woningen die worden aangeboden. Omdat zij geen positieve verhuurderverklaring kreeg van SWZ kwam zij niet in aanmerking voor een woning. DeltaWonen had haar daarom een woning in Kampen geweigerd.

Klaagster had ook op woningen van Wetland Wonen gereageerd. Bij Wetland Wonen kon zij alleen onder voorwaarden een woning voor één jaar huren. Verlenging van het contract was alleen mogelijk wanneer zich geen incidenten hadden voor gedaan. Verder kwam zij alleen in aanmerking van 'hufferwoningen', die nog in Hasselt gebouwd moesten worden.

Mevrouw had ook contact gehad met het Juridisch Loket die haar hadden geadviseerd een klacht bij de woningcorporatie in te dienen.

#### Toelichting SWZ

De wijkconsulent ging inhoudelijk in op de overlast. Sinds 2012 was hij als woonconsulent betrokken bij de woningen waarin klaagster woont. Toen er in maart 2014 een melding over overlast kwam was

hij op onderzoek uitgegaan en was toen bij klagster en de andere burens geweest. De oorzaak van de overlast was niet duidelijk te herleiden, maar mevrouw werd daarover wel door de wijkconsulent aangesproken.

Naar aanleiding van een incident met de buurman naast klagster, waarbij ook sprake was van overlast, was de wijkconsulent bij haar geweest om dit met haar te bespreken. Mevrouw had toen bij de wijkconsulent aangegeven dat hij bij de bovenburen moest zijn. Toen hij daar aanbelde waren de bovenburen op dat moment niet thuis.

De wijkconsulent had klagster eind mei 2014 een brief gestuurd waarin staat dat er een einde moest komen aan de overlast en zij zich als een goed huurder moest gedragen. En dat SWZ bij blijvende overlast verplicht was maatregelen te nemen.

Naar aanleiding van deze brief heeft er een gesprek met mevrouw en haar begeleider plaatsgevonden bij SWZ. Tijdens het gesprek was mevrouw weggelopen.

Klagster had twee keer een woning aangeboden gekregen. DeltaWonen heeft naar leiding van de verhuurderverklaring telefonisch contact opgenomen met de wijkconsulent. De wijkconsulent had tijdens dat gesprek de mate van overlast enigszins afgezwakt. Ook omdat de overlast zich incidenteel voordeed en niet continue speelde. Het was belangrijk dat een objectief beeld wordt gegeven.

#### Advies klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 1 september 2014. Klagster was op de hoorzitting aanwezig. SWZ werd vertegenwoordigd door een senior wijkconsulent en een wijkconsulent (afdeling Wonen). De klachtenadviescommissie verklaarde de klacht ontvankelijk en ongegrond.

Op de hoorzitting was aannemelijk geworden dat in het verleden sprake was geweest van overlast en de commissie acht de conclusie van SWZ, dat deze overlast was veroorzaakt door mevrouw, niet onaanvaardbaar. Dit werd door beide partijen bevestigd. Op de zitting was niet aangetoond dat hier sprake was van een regelmatig terugkerend patroon. Wel zijn alle incidenten en gesprekken gedocumenteerd. Tegenover andere verhuurders kan SWZ niet verbloemen dat zich incidenteel overlastsituaties hebben voorgedaan. De commissie begreep dat SWZ deze vaste en gebruikelijke gedragslijn hanteerde. Na het incident in mei 2014 was het vanaf juni 2014 rustig gebleven. Hoewel mevrouw niet langer dan noodzakelijk hinder mag ondervinden van de aantekening van overlast, was de commissie van oordeel dat deze periode te kort was om een ander standpunt in te nemen ten aanzien van de verhuurderverklaring. De commissie adviseerde SWZ in overweging te nemen in de verhuurderverklaring beknopt aan te geven om welke vorm van overlast het ging, of de overlast zich incidenteel voordeed, hoe erg deze was. De commissie kon zich ook voorstellen dat in bepaalde gevallen de belemmering tot een andere woning een tijdelijk karakter heeft. Of dat mogelijk met het stellen van bepaalde voorwaarden toch tot verhuur van een andere woning kan worden overgegaan.

#### Besluit directie

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen en heeft klager hierover geïnformeerd.

### **Zwolle 12 september 2014 SWZ - Zaak 2014.14. Afgehandeld: 11-11-2014**

#### Klacht

Klagers klaagden over de niet correct gevolgde procedures door SWZ. Het ging – kort gezegd - om de volgende procedures:

- opzeggen van de huur;
- bezwaarschrift tegen huur- en of stookkosten;
- aangekondigde ontruiming.

De procedures hadden betrekking op de betalingsachterstand voor de laatste huurwoning van SWZ. Verder voelden klagers zich geïntimideerd door de handelwijze van SWZ tijdens deze procedures. De klachtenadviescommissie had bij brief negen bezwaren/klachten ontvangen van klagers. Deze brief was gericht aan de bezwaar- en beroepcommissie. Hierop had de klachtenadviescommissie klagers bij brief van 23 september 2014 uitgelegd, dat bezwaar en beroep niet mogelijk was met daarbij een overzicht van de mogelijkheden die klagers wel hadden. De brief van 12 september 2014 was vervolgens, in overleg met klagers, aangemerkt als klacht en als zodanig behandeld.

### Achtergrond klacht

Klagers gaven aan dat er in 2013 onrechtmatig huurverhogingen zijn doorgevoerd. Zij erkenden dat er een huurschuld was, maar betwistten de hoogte van de vordering. Meerdere malen hadden zij gevraagd om een specificatie van de openstaande schuld, omdat zij het niet eens zijn met de hoogte van de vordering. Klagers hadden nooit een specificatie ontvangen. Door de hoogte van de vordering die SWZ stelde, stonden klagers op een zwarte lijst genoteerd, waardoor zij bij een andere corporatie in Zwolle geen woning kunnen huren.

Klagers vonden dat SWZ verzuimd had hen te informeren over mogelijkheden bij diverse instanties in Zwolle om hulp te krijgen bij het oplossen van hun financiële situatie.

Op 12 mei 2014 ontvingen klagers een e-mail van een medewerker van SWZ over de procedure uithuiszetting en het voorkomen van uithuiszetting. Huurders voelden zich hierdoor behoorlijk onder druk gezet. Om hoge kosten voor deze procedure te voorkomen en omdat deltaWonen uitzicht bood op een andere huurwoning, had klager de sleutels van de woning ingeleverd bij SWZ. Dit naar aanleiding van overleg met SWZ. Klager stelde dat hij een afstandsverklaring had ondertekend voor het per direct opzeggen van de huurovereenkomst, om het verder oplopen van de schuld te voorkomen. Klagers stelden nu dat deze procedure niet correct gevolgd was en zij onder druk hadden gehandeld. Graag keerden zij terug naar hun woning of andere gelijkwaardige woning, omdat volgens de door hen verkregen informatie een verblijfadres in Zwolle noodzakelijk was om te kunnen toetreden tot de schulddienstverlening om zo hun schulden af te kunnen lossen.

### Toelichting SWZ

Er zijn geen huurverhogingen doorgevoerd, maar de verhoging van de huur had te maken met de afrekening van stookkosten. Het te betalen voorschot was verhoogd.

SWZ was maandenlang (eind 2013/begin 2014) coulant geweest met de achterstallige huurbetalingen, omdat er voldoende baten aanwezig zouden zijn in het persoonlijke faillissement van mevrouw. Voorwaarde was wel dat de lopende huur betaald zou worden. Dit was helaas niet gebeurd. Bij de opheffing van het faillissement wegens gebrek aan baten werd slechts een deel van de schuld uitgekeerd aan SWZ. Daarom had SWZ vervolgens besloten om de huurovereenkomst op te (laten) zeggen en een ontruimingsvonnis aan te vragen. SWZ had de deurwaarder in april 2014 opdracht gegeven om over te gaan tot dagvaarden.

Op 12 mei 2014 werd er een e-mail naar klagers gestuurd met als doel een dure dagvaardingsprocedure te voorkomen. Het voorstel van SWZ hierin was om de huur vrijwillig op te zeggen, zodat de inmiddels forse huurschuld niet verder zou oplopen en/of een minnelijke regeling af te spreken.

Klagers wilden hier een dag over nadenken en zouden laten weten wat zij wilden gaan doen. Echter, klagers hadden niets van zich laten horen, waardoor SWZ op 15 mei 2014 de deurwaarder alsnog opdracht had gegeven om over te gaan tot dagvaarden. Toen werd bij SWZ bekend dat klagers getrouwd waren, waardoor de dagvaarding een week vertraging opliep. Vanwege het huwelijk moest de dagvaarding op naam van beiden worden gezet.

Aangezien de deurwaarder de dagvaarding op één naam had gesteld, moest dit worden aangepast. Vervolgens constateerde een medewerker van SWZ (toevallig) dat klagers hun woning aan het leeghalen waren en sprak hen hierop aan. Klagers gaven tijdens dit gesprek aan de sleutels vrijwillig in te willen leveren. Op 6 juni 2014 heeft klager de sleutels ingeleverd. SWZ heeft vervolgens met hem afgesproken dat SWZ de eindafrekening afwacht en daarna contact met klagers opneemt om een regeling voor afbetaling van de schuld af te spreken. Alle contacten met klagers verliepen al die tijd in goede sfeer.

### Advies klachtenadviescommissie

Een deel van de klachten vallen niet onder de bevoegdheid van de commissie. Inmiddels hebben klagers de weg gevonden naar de Huurcommissie omtrent deze punten.

Daarbij merkt de commissie het volgende op: zolang het voor klagers niet duidelijk was wat de hoogte van de schuld was en waaruit deze bestaat, was het erg lastig om in beeld te krijgen hoe klagers zelf het initiatief kunnen nemen om de schuld minnelijk met SWZ op te lossen. Ook was het niet duidelijk op welke termijnen de schuld betrekking had en vanaf wanneer de schuld was ingegaan. De commissie adviseerde SWZ dan ook om klagers schriftelijk duidelijkheid te geven over de hoogte van de schuld en deze gespecificeerd te overleggen aan klagers.

De commissie stelde met betrekking tot de klacht dat SWZ klagers niet had gewezen op de mogelijkheid van hulp van andere instanties vast dat SWZ hier primair geen blaam trof. Klagers hadden hierin

zelf ook een verantwoordelijkheid. Zij konden zich laten voorlichten in hoeverre op een andere manier een verblijfadres verkregen kon worden in Zwolle. Klagers kozen om voor hen moverende redenen voor een briefadres in plaats van een woonadres. Hieruit volgde dat de consequentie van het hebben van een briefadres eveneens voor rekening en verantwoording voor klagers kwam. Met betrekking tot de klacht over de procedure uithuiszetting stelde de commissie vast dat klagers er zelf voor hadden gekozen om de woning te verlaten en de sleutels in te leveren om zo verdere kosten te voorkomen. Ook hadden klagers SWZ niet schriftelijk op de hoogte gesteld van het vertrek, waardoor er een situatie was ontstaan dat klagers bewust de woning zouden verlaten met een huurschuld, terwijl er volgens SWZ ruimte was geweest voor een minnelijke regeling.

Wat de klacht betrof over de procedure huuropzegging stelde de commissie vast dat er geen sprake was geweest van dwang door SWZ. Met betrekking tot de gevolgde procedure merkte de commissie op dat klagers wellicht beiden het huuropzegging-formulier hadden moeten ondertekenen, maar nu zij vrijwillig hun woning hadden ontruimd en de sleutels hadden ingeleverd, hadden klagers duidelijk afstand gedaan van hun recht op de woning die zij hadden verlaten dan wel een vervangende woning van SWZ.

De commissie deelde de mening van de klagers over de communicatie en correspondentie afkomstig van SWZ niet. De commissie was daarom van oordeel dat SWZ de eerder vermelde procedures correct met klager had gecommuniceerd.

Tot slot adviseerde de commissie SWZ om op verzoek van klagers mee te werken aan een minnelijke regeling in een poging de impasse te doorbreken.

#### Besluit directie

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen en heeft klager hierover geïnformeerd.

### **Zwolle 21 oktober 2014 SWZ - Zaak 2014.15. Afgehandeld: 15-12-2014**

#### Klacht

Klagers klaagden over de behandeling en oplossing van een vochtprobleem/schimmelvorming in de badkamer van hun woning door SWZ.

#### Achtergrond klacht

- Op 19 juli 2013 zijn klagers verhuisd naar een aangepaste nieuwbouwwoning in Zwolle. Op 8 augustus 2013 was er voor het eerst telefonisch melding gemaakt van schimmelvorming in de badkamer, doordat de badkamer voortdurend vochtig bleef. De badkamer was erg vochtig volgens klagers, omdat de mechanische ventilatie niet goed werkte. Er zat een standaard mechanische ventilatie in de aangepaste woning. Ook was de badkamer vochtiger door de aangepaste woning, omdat de wasmachine en droger in de badkamer zijn gesitueerd.
- Een installatiebedrijf was bij klagers geweest en had de afzuiging opgehoogd en enkele ventielen elders in de woning dichtgedraaid om de afzuiging in de badkamer op de begane grond te verhogen. Dit bleek niet voldoende. Klagers twijfelden aan de juistheid van de meetgegevens, omdat SWZ had geconstateerd dat er geen ventilatiestroom mogelijk was in de badkamer met een gesloten deur.
- Op 8 januari 2014 had de aannemer die hen bezocht aan klagers voorgesteld om de badkamerdeur in te korten om een betere luchtstroom in de badkamer te creëren voor een betere afzuiging. Hiermee werd niet akkoord gegaan, omdat de douche direct naast de toegangsdeur zit. Deze deur was al beschadigd door spatwater. Klagers vreesden dat het spatwater dan het laminaat gaat beschadigen welke in de slaapkamer ligt. Bewoners hadden SWZ hiervan op de hoogte gesteld en verzocht om een andere oplossing.
- SWZ was vervolgens ter plekke geweest om de situatie te bekijken en raadde aan om een douchewand te plaatsen tegen het spatwater. Klagers gaven aan dat dit in hun situatie niet zomaar kon. De badkamer moest rolstoeltoegankelijk zijn.
- Daarnaast gaven klagers aan dat volgens het Bouw Advies Toegankelijkheid in het verslag Rolstoeltoegankelijke toiletruimten en doucheruimten te lezen is, dat voor een douche een gebruikruimte van tenminste 1200 mm beenruimte nodig is. Klagers hadden in hun badkamer een ruimte van 980 mm. Ook moet de badkamer toegankelijk blijven voor de rolstoel en voor hulp tijdens het

- douchen.
- In september 2014 hadden klagers nogmaals SWZ gevraagd om een oplossing. Hierop kwam geen reactie van SWZ. De e-mail was eind september 2014 nogmaals verstuurd. Op 14 oktober 2014 ontvingen klagers een reactie van SWZ dat zij bij haar standpunt bleef om de deur in te korten of een rooster in de deur te plaatsen.
  - Klagers verzochten om een andere oplossing dan de geboden oplossingen door SWZ. Het plaatsen van een kantelraam in de badkamer zou volgens klagers het probleem moeten oplossen.
  - Ook gaven klagers aan het gevoel te hebben een speelbal te zijn tussen SWZ en de WMO. SWZ wilde de oplossing voor het spatwater afwentelen naar de WMO en de WMO stelde geen eigenaar te zijn en dus geen aanpassingen uit te voeren aan technische problemen. SWZ was als eigenaar van de woning verantwoordelijk voor een passende oplossing.

#### Toelichting SWZ

- Op 19 november 2013 was een installatiebedrijf in opdracht van SWZ bij klagers thuis geweest, na melding van de klacht over een niet goed werkend ventilatiesysteem. De installateur heeft metingen verricht in de woning en geconstateerd dat het systeem aan de vereiste minimale eisen voldoet.
- Ook had SWZ de meetgegevens van de meting voor oplevering van de woning opgevraagd en vergeleken met de meting van november 2013. SWZ concludeerde dat er bijna geen verschil zat tussen de metingen en het systeem voldoet.
- Op 13 februari 2014 had de uitvoerder van afdeling Beheer van SWZ ter plekke de situatie bekeken, nadat de aannemer al was geweest en het advies gaf om de deur in te korten voor de noodzakelijke ventilatiestroom. Ter plekke was aan klagers uitgelegd dat het noodzakelijk was om de deur in te korten of een rooster in de deur te plaatsen, want er moet sprake zijn van een verticale luchtstroom voor het goed werken van de mechanische ventilatie. Bij het open laten staan van de deur was er alleen sprake van een horizontale luchtstroom.
- Het aanpassen van de instellingen van de ventilatiebox wees SWZ af, omdat hiermee de balans in de gehele woning verstoord wordt, waardoor de energiekosten zullen stijgen.
- SWZ stelde dat zij voldoende hebben aangetoond dat het systeem aan de minimale eisen voldeed. De goede werking van het systeem kan alleen vastgesteld worden, zodra de deur is ingekort. Mocht het systeem dan niet goed werken, pakt SWZ dit alsnog op.
- Voor het tegengaan van waterdoorslag naar de slaapkamer had SWZ geadviseerd om een douchegordijn of spatwand te plaatsen. SWZ stelde dat voor deze aanpassingen zij niet verantwoordelijk was, maar huurders zelf. SWZ plaatst in geen enkele woning spatwanden. Klagers moeten hierover in overleg treden met de WMO.
- SWZ gaf aan dat zij van mening was dat de WMO, die een voorstel voor de indeling van de badkamer had gemaakt, dit niet goed had gedaan. SWZ had destijds het advies van de WMO overgenomen, want dit was altijd een bindend advies, anders werd er niets vergoed.
- SWZ gaf aan dat het plaatsen van een kantelraam geen zin heeft, omdat koude lucht, zonder luchtstroom in de badkamer geen condens onttrekt.

#### Advies klachtenadviescommissie

1. De commissie stelde vast dat de woning op dit moment niet voldoet aan het bouwbesluit. De badkamerdeur was te lang, waardoor de mechanische ventilatie niet goed werkt, omdat er geen verticale luchtstroom aanwezig is. Hierdoor ontstaan er vocht- en schimmelproblemen in de badkamer. De klacht wordt naar alle waarschijnlijkheid opgelost door het inkorten van de deur, omdat er dan een goede luchtstroom ontstaat voor het goed werken van de mechanische ventilatie.
2. De commissie deelde de mening van de klagers dat SWZ niet tijdig heeft gecommuniceerd met klagers.
3. De commissie stelde vast dat door de aanwezigheid van een wasmachine en droger in de aangepaste badkamer geen extra vocht wordt gecreëerd, omdat het hier om een condensdroger gaat.
4. De commissie concludeerde dat het plaatsen van een kantelraam geen oplossing biedt voor het vocht- en schimmelprobleem.
5. Ten aanzien van de indeling van de badkamer van klagers concludeerde de commissie dat de indeling verre van logisch en praktisch is en verzoekt SWZ om nader te onderzoeken hoe dit be-

sluit was genomen en of er niet in overleg met WMO en klagers alsnog aanpassingen aan de inrichting gedaan kunnen worden om spatwater tegen te gaan. Blijkt uit onderzoek dat dit niet mogelijk is, dan moet SWZ wel nadenken over de consequenties van eventueel spatwater m.b.t. het laminaat in de slaapkamer.

6. Tot slot adviseerde de commissie SWZ om afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek, ten alle tijde gezamenlijk naar een oplossing toe te werken: SWZ, WMO en klagers.

**Advies:**

Met verwijzing naar het bovenstaande adviseerde de commissie:

- SWZ om de commissie op de hoogte te brengen van de gang van zaken omtrent de procedure en communicatie met de WMO. Graag wil de commissie weten hoe de indeling van de badkamer tot stand was gekomen en wie waar verantwoordelijk voor was. Voldoen de afmetingen wel aan bouwbesluit? Geeft het WMO een advies of zijn zij verantwoordelijk?
- Klagers mee te werken aan het plaatsen van een ventilatierooster in de deur door SWZ.
- SWZ om in de toekomst tijdig met klagers te communiceren.
- Klagers over uw besluit te informeren.

**Besluit directie**

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen.

### **1.3 deltaWonen**

#### **Zwolle 17 december 2013 - Zaak 2014.1. Afgehandeld: 14 februari 2014**

##### Klacht

klagers (3 huurders van een nieuwbouwwoning) zijn van mening dat deltaWonen zich op grond van het verloop van de communicatie dan wel het gebrek daaraan, heeft verplicht tot het plaatsen van een buiten-/achterschutting of enige vorm van gesloten omheining (hierna te noemen: "de Schutting") bij hun woningen en niet tot het aanbrengen van een eenvoudige erfafscheiding (paaltjes met een draad daartussen).

##### Advies klachtenadviescommissie:

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 6 februari 2014. Twee klagers zijn in persoon verschenen. DeltaWonen werd vertegenwoordigd door de projectmanager en de teammanager Projecten en Ontwikkeling.

De klachtenadviescommissie concludeerde op basis van het principe van hoor en wederhoor dat niet meer te achterhalen is wat er tijdens het intakegesprek is besproken. Vanwege deze ontbrekende gegevens kan zij over dit gedeelte van de klacht geen advies uitbrengen. Vervolgens heeft de organisatie vanaf 8 februari 2013 tot 23 mei 2013 de vragen van de klagers niet of niet helder beantwoord. Ter zitting is komen vast te staan dat klager 2 en de organisatie op 23 mei 2013 telefonisch contact met elkaar hebben gehad, waarbij de organisatie aan klager 2 heeft laten weten dat zij geen schutting zal aanbrengen, omdat het beeldkwaliteitplan dit niet voorschrijft en dat de situatie bij haar anders is. Aan klager 1 en 3 is dit pas op 7 november 2013 per e-mail bericht. Zo heeft het probleem met name voor hen lang voortgeduurd.

De woorden "eenvoudige erfafscheiding" en "buren" zijn ruime begrippen, die voor meerdere uitleg vatbaar zijn. De klachtenadviescommissie heeft tijdens de hoorzitting begrepen dat de organisatie blijk heeft gegeven intern een consistent beleid te voeren (er zou nooit een schutting komen), desalniettemin is zij van mening dat de organisatie hierover niet vanaf het begin eenduidig heeft gecommuniceerd, waardoor jegens de klagers onduidelijkheid is ontstaan.

Ter hoorzitting hebben klagers een plattegrond en heeft de organisatie een situatietekening overgelegd. De plattegrond is een afgeleide van de situatietekening, echter zonder legenda daarop. Aan de buiten-/achterzijde van het perceel van klager 1 is op de plattegrond een dikke lijn zichtbaar, die op de situatietekening donkergroen is ingekleurd. Volgens de legenda op de situatietekening betekent deze aanduiding dat daar een heg (2000 mm) dient te komen.

Aan de buiten-/achterzijde van de percelen van klagers 2 en 3 bevindt zich op de plattegrond en de situatietekening een stippellijn. Volgens de legenda op de situatietekening betekent deze aanduiding dat daar een zelf aan te brengen afrastering dient te komen.

De klachtenadviescommissie is van mening dat zij de vermelde stukken mag betrekken bij haar advisering omdat partijen deze zelf in de procedure hebben gebracht en in hun verweer daarop een beroep hebben gedaan.

Gelet op het voorgaande heeft de klachtenadviescommissie de directie geadviseerd om de klacht voor zover deze betrekking heeft op "de communicatie" gegrond te verklaren.

Ter compensatie van de gebrekkige communicatie beveelt zij aan om:

- gezien de dikke lijn op de plattegrond en de donkergroene aanduiding op de situatietekening naar keuze van klager 1 aan haar een heg of geldbedrag ter vervanging daarvan, inclusief arbeidsloon toe te kennen. Dit, omdat zij erop mocht vertrouwen dat zij bij haar buitenhoekwoning een andere erfafscheiding zou krijgen dan die bij de tussenwoningen;
- gezien de stippellijn op de plattegrond en de situatietekening aan klager 2 en 3 een geldbedrag ter grootte van de kostprijs van een erfafscheiding, bestaande uit paaltjes met een draad, inclusief arbeidsloon voor het aanbrengen daarvan, toe te kennen.

Voor zover de klacht betrekking heeft op "de uitvoering" adviseert de klachtenadviescommissie om deze ongegrond te verklaren, omdat de organisatie voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij op

dit punt een consistent beleid heeft gevoerd, dat niet aan verandering onderhevig is geweest. De organisatie heeft nooit de intentie gehad om de schutting te plaatsen.

Verder beveelt de klachtenadviescommissie deltaWonen aan om voortaan tijdig, eenduidig en helder te communiceren jegens huurders over wat zij onder “een eenvoudige erfafscheiding” en “buren” verstaat.

Besluit directie:

De directie heeft het advies en de aanbeveling van de klachtenadviescommissie in zijn geheel overgenomen.

**Zwolle 3 januari 2014 - Zaak 2014.2. Afgehandeld: 17 februari 2014**

Klacht:

1. Tekortschieten communicatie:

- het niet informeren van klager over de renovatieplannen voorafgaand aan het sluiten van de huurovereenkomst
- het niet goed informeren van klager over het tijdpad van de renovatie
- het niet met klager maar over klager communiceren
- het (een aantal keer) niet reageren van deltaWonen op vragen/berichten van klager.

2. Aantasting woongenot:

- Klager heeft diverse klachten over de woning, waardoor het woongenot wordt aangetast. Klager geeft aan last te hebben van een wiebelende ondervloer, ratten in de kelder en tocht in de woning (klager heeft ramen dichtgeplakt). Verder past de koelkast niet in de keuken en een eenpersoonsbed past niet in de slaapkamer.

3. Schending privacy:

- DeltaWonen heeft zonder toestemming van klager, klager in het hulpverleningscircuit gebracht.
- De door deltaWonen opgestelde zienswijze en dus ook het onderliggende dossier bevat vertrouwelijke gegevens. Deze hadden niet opgenomen mogen worden.

4. Het aanbod van deltaWonen (klager kan zich niet vinden in de geboden oplossingen):

- DeltaWonen besluit de inschrijving als woningzoekende te herstellen, waardoor klager volgens deltaWonen meer mogelijkheden zou hebben bij het vinden van een andere sociale huurwoning. Dit besluit heeft niet het gewenste effect omdat, wanneer het inkomen van de partner van klager wordt meegeteld, klager niet in aanmerking komt voor een sociale huurwoning gezien het overschrijden van de inkomensgrens.
- Klager kan zich niet vinden in het eenmalige aanbod van deltaWonen voor een andere huurwoning in de wijk Cellesbroek/Wetering. De huurprijs is te hoog en de ligging ten opzichte van de school van de kinderen is niet goed. Klager wil graag een woning met een lagere huurprijs in dezelfde wijk als de huidige huurwoning.

Advies klachtenadviescommissie:

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 4 februari 2014. Klager is in persoon verschenen. DeltaWonen werd vertegenwoordigd door de locatiemanager Kampen en een woonconsulent.

De klachtenadviescommissie concludeerde op basis van het principe van hoor en wederhoor ten aanzien van de klachten:

1. Communicatie

Zoals door deltaWonen is erkend, had deltaWonen klager bij de aanvaarding van de huurwoning moeten informeren over de voorgenomen renovatieplannen. Ook tijdens de huurperiode is het aan de verhuurder haar huurders tijdig te informeren over het tijdstip (en het tijdpad) waarop de renovatie wordt uitgevoerd. De klachtenadviescommissie is van mening dat klager (onnodig) lang in onzekerheid heeft gezeten over het tijdpad van de renovatie. Het lag op de weg van deltaWonen klager te informeren



over de vertraging in de uitvoering van de renovatie. Uit het feitenverloop dat is opgenomen in de zienswijze van deltaWonen valt af te leiden dat er veelvuldig contact is geweest tussen deltaWonen en klager. Er is wel degelijk met klager gecommuniceerd.

DeltaWonen heeft echter nagelaten met klager te communiceren dat er “niet meer gereageerd zou worden, omdat telkens dezelfde vraag wordt gesteld en het standpunt van deltaWonen ongewijzigd blijft”. Door dit niet te communiceren en het feit dat de kwestie is besproken in het hulpverleningscircuit, kan het gevoel bij klager zijn ontstaan dat er niet “met” maar alleen “over” klager is gesproken. Anderzijds was het communiceren met klager voor deltaWonen ook niet eenvoudig, gezien het feit dat er zowel door klager als de partner van klager contact werd opgenomen met deltaWonen. Het is daardoor niet uitgesloten dat er hierdoor ruis is ontstaan. De klachtenadviescommissie beveelt aan om in dergelijke gevallen wel (kort) te laten weten dat deltaWonen niet inhoudelijk zal reageren, omdat ze al eerder heeft gereageerd.

## 2. Woongenot

Ten aanzien van de voorzieningen die op onpraktische wijze zijn aangebracht (waardoor de koelkast niet in de keuken past en het eenpersoonsbed niet in de slaapkamer past) behoeft de klachtenadviescommissie geen uitspraak te doen, omdat partijen hierover nadere afspraken hebben gemaakt. Deze afspraken heeft deltaWonen bevestigd in een brief. Ten aanzien van de overige klachten (de wiebelende ondervloer, ratten in de kelder en tocht in de woning) is de klachtenadviescommissie van mening dat het op de weg van deltaWonen ligt om deze klachten op korte termijn te onderzoeken en deze, wanneer er inderdaad sprake is van ‘een gebrek’ in de zin van het Burgerlijk Wetboek, vervolgens zo spoedig mogelijk (maar uiterlijk bij de renovatie) te verhelpen.

## 3. Privacy

De klachtenadviescommissie heeft, op basis van de voor handen zijnde informatie, niet kunnen constateren dat deltaWonen zonder toestemming van klager de hulpverlening heeft ingeschakeld. Naar de mening van de klachtenadviescommissie had deltaWonen zich er wel bewust van moeten zijn dat klager druk ervoer om de hulpverlening te accepteren. In deze situatie is het (extra) van belang zorgvuldig na te gaan of klager daadwerkelijk met de aangeboden hulpverlening instemt. Mocht deltaWonen er mee bekend zijn geweest dat klager al hulpverlening had, dan had er geen andere hulpverlener ingeschakeld behoeven te worden. Anderzijds is de klachtenadviescommissie van mening dat deltaWonen alert is geweest op signalen en haar taak/rol, als doorverwijzer naar de hulpverlening, adequaat heeft opgepakt.

De klachtenadviescommissie deelt de mening van klager dat de schriftelijke zienswijze van deltaWonen gegevens bevat die een vertrouwelijk karakter hebben. Dit raakt de privacy. Het verdient aanbeveling dergelijke gegevens buiten het dossier te laten.

## 4. Het aanbod van deltaWonen (klager kan zich niet vinden in de geboden oplossingen)

De klachtenadviescommissie is van mening dat deltaWonen klager bij het eerste aanbod (het herstel van de inschrijfduur) “heeft blij gemaakt met een dode mus”. De geboden oplossing heeft het gewenste effect wanneer klager op zoek zou gaan naar woonruimte voor haarzelf en haar kinderen. De oplossing werkt echter niet wanneer de partner van klager eveneens de woning gaat bewonen, omdat in dat geval het inkomen van de partner wordt meegeteld en de inkomensgrens wordt overschreden. Ten tijde van het doen van het aanbod was deltaWonen er mee bekend dat klager en haar partner samenwoonden op het adres aan de Julianastraat. DeltaWonen had zich er dus eerder van kunnen vergewissen dat een voortzetting van de samenwoning op een ander adres er toe leidt dat klager niet in aanmerking komt voor een sociale huurwoning.

De klachtenadviescommissie is van mening dat, gezien de steken die deltaWonen heeft laten vallen (zie punt 1-4), het op de weg van deltaWonen ligt om zich in te spannen andere passende woonruimte (rekening houdend met o.a. inkomen, schulden, gezinssamenstelling en de beperking van klager) aan te bieden aan klager en daarbij, voor zover mogelijk, rekening te houden met redelijke woonwensen van klager. Het huidige aanbod (een eengezinswoning in een bepaalde wijk in Kampen) ligt niet in lijn met de woonwensen van klager. De klachtenadviescommissie geeft het bestuur van deltaWonen in overweging in deze situatie gebruik te maken van de (toewijzings)marge van 10%. Wellicht dat hierdoor alsnog een sociale huurwoning in de huidige wijk kan worden aangeboden. Mocht het voor de besluitvorming zijn vereist het dossier voor te leggen aan de Stuurgroep Woonruimteverdeling, dan

wordt een dringend beroep op deltaWonen gedaan om de privacygevoelige gegevens uit het dossier te verwijderen voordat tot verzending van het dossier wordt overgegaan.

Gelet op het voorgaande heeft de klachtenadviescommissie de directie geadviseerd om de klachten van klager gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond te verklaren (zie punt 1 tot en met 4 hierboven). Ondanks de goede bedoelingen van deltaWonen, heeft deltaWonen diverse steken laten vallen. De klachtenadviescommissie adviseert daarom coudance te betrachten naar klager en een passende oplossing te zoeken die, voor zover mogelijk, aansluit bij redelijke woonwensen van klager.

#### Besluit directie:

De directie heeft het advies en de aanbeveling van de klachtenadviescommissie in zijn geheel overgenomen. DeltaWonen zal zich inspannen een passende oplossing te zoeken die, voor zover mogelijk, aansluit bij redelijke woonwensen van klager. Ten aanzien van de overige klachten (wiebelende ondervloer, ratten in kelder en tocht in de woning) zal deltaWonen een onderzoek instellen. Wanneer er sprake is van een gebrek zal deltaWonen dit zo spoedig mogelijk verhelpen. Ook zal deltaWonen voortaan gegevens die een vertrouwelijk karakter hebben buiten het dossier laten.

### **Zwolle 15 april 2014 - Zaak 2014.5. Afgehandeld: 9 juli 2014**

#### Klacht

Klager heeft diverse (overlast)klachten die leiden tot een aantasting van zijn woongenot. Naar de mening van klager doet deltaWonen onvoldoende om de klachten op te lossen. Verder geeft deltaWonen niet aan welke activiteiten zij tot nu toe met succes heeft uitgevoerd. Graag ziet klager toepassing van de aanbevelingen uit de rijksrapportage aanpak woonoverlast.

#### Advies klachtenadviescommissie:

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld tijdens de zitting van 30 juni 2014. Klager is in persoon verschenen. DeltaWonen werd vertegenwoordigd door de locatiemanager Kampen en een senior woonconsulent. De klachtenadviescommissie concludeerde op basis van het principe van hoor dat de klachten van klager (in hoofdlijn) betrekking hebben op:

1. de bereikbaarheid van de woning (parkeerproblematiek)
2. overlast (onder andere muziek, honden, vuur stoken)
3. angst, intimidatie

Deze overlast wordt volgens klager veroorzaakt door omwonenden. Deze klachten zijn ontvankelijk, behoudens de klachten over oneigenlijk bedrijfsmatig gebruik van een woning en de aanwezigheid van bestrijdingsmiddelen in een schuur. Over deze klachten heeft de (gemeentelijke) bezwarencommissie reeds een uitspraak gedaan.

De klachtenadviescommissie heeft de directie geadviseerd de klachten, voor zover deze ontvankelijk zijn, ongegrond te verklaren. Het is de klachtenadviescommissie niet gebleken dat deltaWonen tekort is geschoten in de aanpak van de overlastklachten. DeltaWonen heeft volgens haar beleidsregels gehandeld en heeft, waar nodig, actie ondernomen. Ook heeft zij haar verbindende rol, zoals beschreven in de Handreiking 'Aanpak Woonoverlast en Verloedering', naar behoren uitgevoerd. Zij heeft signalen doorgegeven en besproken met netwerkpartners. Een aandachtspunt voor de organisatie is de wijze van communicatie. Blijf (helder) communiceren, ook bij herhaling van klachtmeldingen. Maak per (klacht)punt duidelijk wat het standpunt van de organisatie is en verwijs door naar de juiste instantie(s) in geval deltaWonen de klacht niet kan afhandelen. Geef ook aan wanneer de klacht wat deltaWonen betreft is afgehandeld. Hiermee wordt voorkomen dat de klacht lang blijft 'doorsudder'.

Verder adviseert de klachtenadviescommissie om met de klager in gesprek te gaan over het plaatsen van een afscheiding (schutting/hek/haag etc.) tussen het plantsoen en de tuin van klager. De commissie gaat ervan uit dat hiermee een einde komt aan de (honden)overlast in de tuin van klager.

Uit de voor handen zijnde stukken blijkt niet of bemiddeling (al) tussen klager en de huurder (aangaande de hondenuverlast en de bejegening) heeft plaatsgevonden. Mocht er (nog) geen bemiddeling

hebben plaatsgevonden, dan geeft de commissie deltaWonen in overweging deze mogelijkheid te onderzoeken. Wellicht dat (buurt)bemiddeling een oplossing kan bieden voor deze situatie.

Besluit directie:

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie na een kleine nuancering overgenomen. DeltaWonen is bereid klager over de aanpak van het plaatsen van een erfafscheiding te adviseren en eenmalig (buurt)bemiddeling te organiseren tussen klager en de bewoner van de betreffende huurwoning.

**Zwolle 29 april 2014 - Zaak 2014.10. Afgehandeld: 9 juli 2014**

Klacht

Klager is van mening dat:

1. DeltaWonen een verhuiskostenvergoeding aan klager moet uitbetalen. Klager moest vanwege werkzaamheden aan de vloer van haar woning tijdelijk verblijven in een wisselwoning die door deltaWonen ter beschikking werd gesteld.
2. DeltaWonen een groter raam in haar woning moet terugplaatsen. Tijdens werkzaamheden in de woning van klager is de (door klager geplaatste) schuifpui verwijderd en heeft deltaWonen een (te) klein raam teruggeplaatst.

Advies klachtenadviescommissie:

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 11 december 2014. Klager is in persoon verschenen en werd bijgestaan door haar zus. DeltaWonen werd vertegenwoordigd door de teammanager Projecten en de projectleider.

De klachtenadviescommissie heeft de directie geadviseerd de klachten ongegrond te verklaren.

Het is de klachtenadviescommissie niet gebleken dat de verhuizing noodzakelijk is als gevolg van de renovatie, waardoor klager geen aanspraak maakt op de wettelijke verhuiskostenvergoeding. Wel adviseert de klachtenadviescommissie deltaWonen om bij renovatie- c.q. onderhoudsprojecten, waarbij aan een huurder een wisselwoning ter beschikking wordt gesteld, goed met de betreffende huurder te communiceren over de duur van de ingebruikgeving van de wisselwoning zodat een huurder vooraf weet wat hij/zij kan verwachten. De klachtenadviescommissie is van mening dat klager geen aanspraak maakt op de plaatsing van een groter raam. Naar de mening van de klachtenadviescommissie heeft deltaWonen een redelijke oplossing aan klager geboden met betrekking tot de omvang van het raam. DeltaWonen heeft binnen de "esthetische normen" ingespeeld op de wensen van klager bij de plaatsing van het raam. Ten opzichte van overige bewoners in het complex heeft klager een aanzienlijk groter raam in haar woning gekregen. Bovendien lag het op de weg van klager om eerder te reageren op het bericht van deltaWonen waarin de afmetingen van het raam aan klager zijn meegedeeld. In dat geval had er misschien nog nadere afstemming tussen partijen kunnen plaatsvinden. Door (pas) een klacht in te dienen nadat het raam is geplaatst, kan van deltaWonen niet worden verlangd eventuele aanpassingen te doen. Dit leidt bovendien tot onevenredig hoge kosten. Overigens is de klachtenadviescommissie wel van mening dat het "netjes" was geweest wanneer deltaWonen aan klager kenbaar had gemaakt dat de afmetingen van het te plaatsen raam, zoals weergegeven in een e-mail van deltaWonen, afweek van de maximaal mogelijke breedte die eerder was opgemeten in de woning van klager. Het is aan klager om het (uit coulance gedane) aanbod van deltaWonen met betrekking tot de compensatie voor de verwijdering van de schuifpui alsnog te aanvaarden.

Verder vertrouwt de Commissie er op dat de overige klachten, die tijdens de zitting door de klager naar voren zijn gebracht, conform de toezegging van deltaWonen op korte termijn door deltaWonen worden opgepakt en afgehandeld.

Besluit directie:

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie overgenomen. Dit betekent dat deltaWonen niet zal overgaan tot het betalen van een verhuiskostenvergoeding en het plaatsen van een groter raamkozijn. Wel zal deltaWonen het aanbod met betrekking tot het betalen van € 750,- opnieuw aan klager doen ter finale kwijting van de kwestie aangaande de schuifpui.

## **1.4 Beter Wonen IJsselmuiden**

### **IJsselmuiden, 30 juli 2014 BWIJ, zaak 2014.1 Afgehandeld: 28 augustus 2014**

**Klacht:** Klager is het niet eens met de beslissing van Beter Wonen om hem geen verhuiskostenvergoeding toe te kennen bij zijn toekomstige verhuizing van een te slopen pand naar een nieuwbouwwoning in het plan 'De Meer'.

**Zienswijze klager:** Klager geeft aan dat het geheel startte met de brief van Beter Wonen die hij ontving op 9 mei 2011. Hierin staat volgens hem dat de bewoners van de sloopwoningen die uit zichzelf zouden gaan verhuizen geen recht hebben op een verhuiskostenvergoeding. Er zou moeten worden gewacht op een actie van Beter Wonen om in aanmerking te komen voor deze verhuiskostenvergoeding.

Op 30 december 2013 ontving klager een brief van Beter Wonen met daarin de eerste melding dat hij als bewoner van het te slopen complex voorrang kon krijgen bij het toewijzen van een nieuwbouwwoning in 'het Meer'. Klager heeft dit opgevat als de actie van Beter Wonen waarop hij zat te wachten. Klager zou kunnen verhuizen naar een woning die aan zijn wensen voldoet. Klager heeft daarbij de veronderstelling dat deze brief het teken was van Beter Wonen zodat hij kon verhuizen zonder het recht op een verhuiskostenvergoeding te verliezen.

Vervolgens heeft Beter Wonen aan klager het aanbod gedaan om de toewijzing van de nieuwbouwwoning ongedaan te maken en alle reeds gemaakte kosten voor haar rekening te nemen. Volgens klager kon hij dit aanbod niet accepteren omdat hij graag in 'het Meer' wil wonen en hij ook graag mee wilde werken aan een soepele verhuizing zodat zowel klager als Beter Wonen beter worden van de verhuizing. Bij een acceptatie van de annulering is klager niet zeker of hij in de toekomst ook een woning kan krijgen die aan zijn wensen en verwachtingen voldoet.

Het feit dat de burens niet hebben gereageerd op het aanbod van Beter Wonen komt volgens klager doordat de burens veelal jongeren zijn en de nieuwbouw bedoeld is voor senioren. De keuze van de burens is volgens klager dan ook niet relevant.

Klager is van mening dat Beter Wonen de huur heeft opgezegd omdat hij op verzoek een formulier diende te ondertekenen voor de huuropzegging.

**Zienswijze organisatie:** Beter Wonen geeft aan dat er veel brieven naar de bewoners zijn verstuurd met informatie over de mogelijke sloop. Ook zijn er gesprekken geweest met de huidige bewoners van de te slopen woningen in een open en transparante sfeer. In juni 2014 is met de klager gesproken over het feit dat hij voorrang kan krijgen bij de toewijzing van een nieuwbouwwoning in 'het Meer'. Beter Wonen heeft dit aanbod gedaan aan de bewoners van de sloopwoningen ondanks het feit dat er nog geen Sociaal Plan is opgesteld samen met de Huurdersvereniging IJsselmuiden en ondanks het feit dat de gemeente Kampen nog geen definitieve toestemming heeft gegeven over de nieuwbouwwplannen op het sloopterrein.

Daarnaast is Beter Wonen van mening dat er pas sprake kan zijn van het toekennen van een verhuiskostenvergoeding indien de huur formeel is opgezegd door verhuurder. Daar is in deze zaak geen sprake van aangezien de klager het formulier van huuropzegging heeft ondertekend en ingeleverd.

Om de huur formeel op te laten zeggen door verhuurder moet er sprake zijn van een definitief Sociaal Plan en ondanks gesprekken met de Huurdersvereniging IJsselmuiden is dit er nog niet.

Wel geeft Beter Wonen aan dat het wellicht verstandiger zou zijn geweest om in de eerste brieven expliciet aan te geven dat er bij een vrijwillige verhuizing geen sprake is van een verhuiskostenvergoeding.

**Advies:** De klachtenadviescommissie adviseert met motivatie:

- Klager niet in aanmerking te laten komen voor de wettelijk bepaalde (minimale) verhuiskostenvergoeding. Het ontbreken van de noodzaak om te verhuizen, maakt dat een corporatie niet verplicht is om een verhuiskostenvergoeding te geven. Desalniettemin vraagt de commissie Beter Wonen het volgende in overweging te nemen.
- Aan de klager een geste te doen, die recht doet aan het feit dat klager zijn woning al in een vroeg stadium heeft vrijgemaakt voor de toekomstplannen van Beter Wonen. Hierdoor kan Beter Wonen immers nog beter anticiperen op de voorgenomen sloop.

**Samengevat:** De klachtenadviescommissie adviseert de klacht betreffende de verhuiskostenvergoeding ontvankelijk en ongegrond te verklaren en een geste te doen richting klager.

## 1.5 SallandWonen

### **Raalte, 26 juni 2014 SallandWonen / Zaak 2014.1 Afgehandeld: 4 september 2014**

#### Klacht:

Bewonerscommissie klaagt zich over de door SallandWonen vastgestelde hoogte van de vergoeding voor huurders met betrekking tot het door hen ervaren ongerief als gevolg van het langdurig uitblijven van de toegezegde renovatie. Daarbij wijst de bewonerscommissie op de ongelijke behandeling van deze huurders in vergelijking met huurders in een ander, vergelijkbaar renovatieproject in Raalte.

#### Achtergrond van de klacht:

SallandWonen heeft aan twee verschillende groepen huurders een vergoeding toegekend voor door hen ervaren ongerief, omdat bij beide groepen de toegezegde renovatie/grootonderhoud langdurig is uitgebleven. De groep huurders die de klacht heeft ingediend, is niet tevreden met de hoogte van de vastgestelde vergoeding, omdat die vergoeding ongeveer de helft lager is dan de vergoeding die aan de andere groep huurders is toegekend. Volgens de groep huurders die de klacht heeft ingediend, zijn de beide situaties met elkaar vergelijkbaar en is het niet rechtvaardig dat er twee verschillende bijdragen zijn vastgesteld.

#### Toelichting SallandWonen:

SallandWonen is van mening dat de onderhoudsstaat van de beide groepen woningen niet vergelijkbaar is. Bij de woningen waar voor de huurders een hogere bijdrage is vastgesteld, is de uitvoering van planmatig onderhoud in het verleden stopgezet. Ook werden er geen maatregelen voor geriefsverbetering meer uitgevoerd of toegestaan.

SallandWonen heeft bij de woningen van de groep huurders die de klacht hebben ingediend, nog wel regulier onderhoud gepleegd en konden de huurders wel kiezen voor geriefverbeteringen.

#### Conclusies klachtenadviescommissie:

De klachtenadviescommissie heeft de klacht behandeld op de zitting van 21 augustus 2014. Twee leden van de bewonerscommissie waren hierbij aanwezig en werden daarbij ondersteund door een vertegenwoordiger van de Huurdersvereniging Salland. SallandWonen was vertegenwoordigd door de manager van de afd. Wonen.

Op basis van hoor en wederhoor heeft de klachtenadviescommissie geconcludeerd:

Voor de bewoners van de Wieken even nummers:

- SallandWonen heeft geen renovatie toegezegd. Een vergoeding wegens uitstel daarvan is dan ook niet aan de orde. Daarnaast heeft SallandWonen voldoende gedaan om deze huurders tegemoet te komen door hen via urgentie de mogelijkheid te bieden om snel andere woonruimte te vinden. Het was aan de huurders zelf om hier gebruik van te maken.

Voor de bewoners van de Wieken oneven nummers:

- Op de hoorzitting is niet gebleken dat de woonsituatie van de woningen gelijk was aan die van andere woningen en dat de huurders dezelfde mate van ongerief ten gevolge van het langdurig uitblijven van de toegezegde renovatie hebben gehad.
- SallandWonen had achteraf direct kunnen bewerkstelligen dat er geen onderhandelingsruimte was. Bijvoorbeeld door zelf een concreet onderbouwde financiële tegemoetkoming aan de huurders bekend te maken. Nu de Bewonerscommissie eerst is gevraagd om een voorstel te doen, zijn hiermee verwachtingen gewekt.
- Op de zitting is gebleken dat SallandWonen niet over beleid beschikt inzake het al of niet toekennen van vergoedingen wanneer aangekondigde renovaties en grootonderhoudsprojecten doorgeschoven worden in de tijd. Het zou goed zijn dat er beleid komt waarin een aantal zaken goed worden vastgelegd. Beleid dat kan dienen voor een goede onderbouwing voor de berekening van de hoogte van een vergoeding. Het moet voor huurders duidelijk zijn over welke periode en hoe de vergoeding wordt berekend. De commissie is van oordeel dat het opstellen van beleid, duidelijkheid geeft aan de organisatie "SallandWonen" en de huurders.

Verder bestaat nog steeds de mogelijkheid voor SallandWonen om in individuele gevallen en in bijzondere situaties gemotiveerd af te wijken van het vastgestelde beleid. De klachtenadviescommissie heeft de indruk gekregen dat voor de bepaling van de variabele component van de tegemoetkoming wel beleid beschikbaar is waarop de vergoeding kan worden gebaseerd en aan huurders is uit te leggen.

- Op de hoorzitting heeft SallandWonen uitleg gegeven over de totstandkoming van de vergoeding voor het ongerief ten gevolge van de uitgestelde renovatie. Hoewel het op de weg van SallandWonen had gelegen om deze onderbouwing eerder te geven aan klagers (die daar ook om hebben gevraagd), is het de commissie niet gebleken dat de financiële tegemoetkoming onredelijk is.
- De klachtenadviescommissie begrijpt enerzijds dat een corporatie te maken heeft met ontwikkelingen die buiten haar invloedssfeer liggen en dat dit invloed kan hebben op de realisatie van projecten. Maar anderzijds mag van de corporatie worden verwacht dat zij daarover tijdig, helder en duidelijk met de huurders communiceert.
- SallandWonen heeft voorafgaande op de hoorzitting geen schriftelijke zienswijze ingediend waarin de corporatie haar visie geeft op de ingediende klacht van de Bewonerscommissie de Wieken. De commissie wijst SallandWonen erop dat het vooraf opstellen en toezenden van een schriftelijke zienswijze op de ingediende klacht, gebruikelijk is volgens een vaste gedragslijn. Deze gedragslijn wordt toegepast door de corporaties die gebruik maken van de commissie bij klachtbehandeling. Het vooraf ontvangen van een schriftelijk zienswijze is van essentieel belang voor klachtbehandeling. De vertegenwoordiger van de corporatie, de indiener van de klacht en de commissie kunnen zich met een schriftelijke zienswijze immers nog beter voorbereiden op de klachtbehandeling.

#### Advies klachtenadviescommissie:

Met verwijzing naar de conclusie, adviseert de commissie:

- De klacht ontvankelijk en ongegrond te verklaren.

Ten overvloede adviseert de commissie het volgende aan SallandWonen:

- Beleid opstellen en bekend maken over het toekennen van een bewonersvergoeding of een vergoeding ten behoeve van geleden ongerief.
- Huurders tijdig, helder en duidelijk informeren wanneer voorgenomen projectplannen doorschuiven in de tijd.
- De medewerkers die SallandWonen vertegenwoordigen tijdens een klachtbehandeling, vooraf een schriftelijke zienswijze te laten opstellen. Deze zienswijze behoort voor de hoorzitting zowel aan de klager als aan de commissie te worden toegestuurd.

#### Besluit directie:

De directie heeft het advies van de klachtenadviescommissie in zijn geheel overgenomen en heeft klager hierover geïnformeerd.

## **BIJLAGE 2.    BESCHRIJVING OVERIG INGEDIENDE KLACHTEN**

### **2.1    Openbaar Belang**

#### **Klacht ontvangen: 6 februari 2014 - Afgehandeld: 21 maart 2014**

Klacht over de handelwijze van Openbaar Belang over de stalling door niet-huurders in de algemene berging.

Er is, door middel van het plaatsen van strepen, een onderverdeling gemaakt van de algemene berging. Daarmee kunnen de bewoners zelf bepalen wat er in hun gedeelte gestald wordt.

#### **Klacht ontvangen: 21 maart 2014 - Afgehandeld: 28 maart 2014**

Klacht van bewoner over het feit dat de instelling van wie de klager de woning huurde, de huur heeft opgezegd. Klager wilde weten waarom klager niet in aanmerking komt voor een andere woning.

De woonconsulent heeft een brief verzonden aan klager waarin uitgelegd wordt dat de instelling de huur van de woning opgezegd heeft, omdat klager, ondanks diverse waarschuwingen, voor overlast bleef zorgen.

### **2.2    SWZ**

#### **13 januari 2014 SWZ - Zaak 2014.1. Afgehandeld: 28 februari 2014**

Bewoonster klaagde over schade aan haar trap en beweerde dat Icare meerdere malen contact met SWZ heeft opgenomen, maar dat SWZ de schade niet wilde herstellen. Mevrouw verlangde van SWZ de schade te herstellen. De schade zou zijn ontstaan bij het installeren van centrale verwarming. De renovatie waar mevrouw op doelde heeft zeven jaar eerder plaatsgevonden. In de tussenliggende jaren zijn medewerkers bij haar aan de deur geweest, maar zijn niet in de gelegenheid gesteld om werkzaamheden uit te voeren. Een medewerker heeft bij Icare navraag gedaan en zij gaven aan dat zij niet op de hoogte waren van de klacht van bewoonster.

De organisatie heeft mevrouw via een brief laten weten dat SWZ bereid was de schade aan de trap te herstellen en vraagt haar contact op te nemen voor het maken van een afspraak. Om misverstanden te voorkomen heeft SWZ mevrouw ook aangegeven dat haar begeleider van Icare tijdens de uitvoering van de werkzaamheden aanwezig moet zijn. Begin februari zijn werkzaamheden uitgevoerd. Wat de trap betrof heeft bewoonster aangegeven dat zij deze wil bekleden en dat daarom de schade niet hersteld behoefde te worden. Begin mei belde de begeleider van mevrouw om te vragen wat SWZ met de trap ging doen. SWZ probeerde mevrouw terug te bellen maar kreeg geen gehoor.

#### **11 februari 2014 SWZ - Zaak 2014.2. Afgehandeld: 29 mei 2014**

Bewoonster klaagde over de afhandeling van haar onenigheid met en overlast van de burens. De flat waarin zij woont is volgens haar heel gehorig. Daardoor ondervindt mevrouw overlast van haar burens. Om de overlast te beperken zijn er onderlinge afspraken gemaakt waarbij ook SWZ was betrokken. Volgens mevrouw houden de burens zich niet aan de afspraken. Ook de inzet van buurtbemiddeling is volgens haar geprobeerd, maar ook dat ervaart zij als geen oplossing.

Klaagster had SWZ voorgesteld geluidsisolatie aan te brengen. Dat is ook eerder bij twee andere woningen gebeurd. SWZ had aangegeven dat de kosten hiervan voor haar zijn. Daar nam mevrouw geen genoegen mee en wilde dat SWZ dit zelf betaalde omdat dat ook bij de twee andere woningen het geval zou zijn.

Medewerkers van de afdeling Sociaal beheer hebben de klacht in behandeling genomen. Zij hebben een bedrijf een offerte laten maken en mevrouw een aanbieding gedaan. Evenals bij de twee andere woningen was SWZ bereid tegen een huurverhoging de werkzaamheden uit te laten voeren. Mevrouw ging hiermee akkoord zodat het bedrijf opdracht is verleend voor het aanbrengen van geluidsisolatie. De werkzaamheden zijn in mei uitgevoerd.

#### **24 februari 2014 SWZ - Zaak 2014.3. Afgehandeld: 6 maart 2014**

Bewoonster diende een klacht in over de bejegening door een medewerker van de klantenservice van SWZ met wie zij telefonisch contact had om melding te doen van eigendom dat was gestolen van haar balkon. Klaagster ervoer de bejegening van medewerker als respectloos. De medewerker was hierop

aangesproken door leidinggevende nadat deze met klaagster contact had opgenomen. De medewerker had naar aanleiding hiervan met klaagster gesproken en haar excuses aangeboden. Hierna had de leidinggevende opnieuw contact met bewoonster opgenomen en gezamenlijk hebben zij afgesproken een streep onder de kwestie te zetten.

**4 juni 2014 SWZ - Zaak 2014.5. Afgehandeld: 14-06-2014**

Bewoner had een klacht ingediend over diverse klachten naar aanleiding van de renovatie van zijn woning. De organisatie heeft de kwestie opgepakt en contact opgenomen met de aannemer die de werkzaamheden heeft uitgevoerd. De aannemer was hierover verrast omdat klager tijdens de uitvoering niets over klachten had aangegeven. De werkzaamheden gingen volgens aannemer goed. Normaal bespreken bewoners tijdens het project de klachten eerst met de aannemer. Komt men er samen niet uit dan vindt een gesprek met een medewerker van SWZ plaats.

Aannemer en SWZ wilden graag een gesprek met klager, maar het lukt niet om contact met bewoners te krijgen. Bij bezoek aan huis trof de medewerker van de aannemer of SWZ niet thuis. Op terugbelverzoeken via een briefje in de bus of mail reageerde de bewoner niet. In een brief namens de klachtenadviescommissie was aangegeven dat de bewoner als hij niet tevreden was over de afwikkeling hij weer contact kan opnemen met de klachtenadviescommissie. De bewoner heeft hier geen gebruik van gemaakt.

**4 augustus 2014 SWZ - Zaak 2014.10. Afgehandeld: 20 augustus 2014**

Bewoners klagen over het feit dat hun klacht over de overlast van de buurman niet serieus werd genomen. De klachten liepen al een tijd. De overlast bestond uit zaken die de buurman in de tuin dumpt, hondendrollen in de tuin, nachtelijke geluidsoverlast etc. SWZ was reeds met betrokkenen in gesprek gegaan. Met hulp van buurtdiensten en actieve bemoeienis van dochter was al het nodige gedaan bij overlastveroorzaker. Klagers waren niet tevreden met wat er tot nu toe was ondernomen en waren wel klaar met buurman en SWZ. Klagers hadden wel schijnbaar de opening geboden voor hulp vanuit maatschappelijk werk. De senior woonconsulent die nu verantwoordelijk is voor deze wijk heeft een gesprek met bewoners gehad. Tijdens dit gesprek benoemde bewoner zelf al verschillende activiteiten die waren opgepakt en tot verbetering van de situatie hebben geleid. Klagers zijn tot de conclusie gekomen dat de inzet van SWZ tot verbeteringen heeft geleid en zagen er verder vanaf dat de klachtenadviescommissie hun klacht in behandeling nam.

## **2.3 deltaWonen**

**Zwolle 28 januari 2014 deltaWonen - Zaak 2014.5. Afgehandeld: 10 februari 2014**

Klacht: klager is van mening dat deltaWonen telefoonkosten aan klager moet vergoeden. Als gevolg van het niet goed activeren van de telefooncentrale (na sluitingstijd) stond klager een paar uur "in de wacht" bij deltaWonen. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar de organisatie met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen. De organisatie heeft erkend dat de achtervang niet goed was geregeld en heeft de telefoonkosten aan klager vergoed.

**Zwolle 12 februari 2014- Zaak 2014.6 Afgehandeld: 17 februari 2014**

Klacht: klager is het niet eens met de beslissing van deltaWonen om een bepaalde eengezinswoning in Kampen niet aan klager toe te wijzen. Volgens klager kwam zij in aanmerking voor deze woning omdat zij voldeed aan de voorwaarde dat er een leegstaande huurwoning achtergelaten moest worden. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar deltaWonen met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. DeltaWonen heeft de klacht vervolgens zelf afgehandeld. Per brief is aan klager meegedeeld dat zij ten tijde van haar reactie op de betreffende woning in Kampen niet voldeed aan de voorwaarde dat zij een huurwoning van een woningcorporatie in de gemeente Kampen of Zwolle leeg achterliet met een huurprijs beneden de € 699,00. Op het moment waarop klager reageerde was het oude huurcontract namelijk al beëindigd. De klachtenadviescommissie heeft de klacht niet in behandeling hoeven nemen.



**Kampen 27 maart 2014 deltaWonen - Zaak 2014.8. Afgehandeld: 15 april 2014**

Klacht: klager klaagt over geluidsoverlast (bromtoon) in zijn woning. Klager vermoedt dat de bromtoon wordt veroorzaakt door de pomp van de cv-ketel. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar de organisatie met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen. De organisatie heeft met klager afspraken gemaakt over maatregelen die deltaWonen zal treffen om de overlast te beëindigen.

**Kampen 22 april 2014 deltaWonen - Zaak 2014.12 Afgehandeld: 5 mei 2014**

Klacht: klager heeft klachten over het intakegesprek voor een nieuwbouwwoning dat zij gevoerd heeft bij deltaWonen. Klager is van mening dat ze (te) weinig informatie kreeg over de (nieuwbouw) woning. Verder heeft klager het idee dat de medewerker van deltaWonen erop aanstuurde dat klager de woning niet zou gaan betrekken omdat de woning niet geschikt zou zijn voor moeder en kind. Ook miste klager op het kantoor van deltaWonen een speelhoekje voor kinderen. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar de organisatie met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen. De organisatie heeft klager een brief verzonden waarin wordt erkend dat de medewerker van deltaWonen die het intakegesprek heeft gevoerd beperkte informatie over de (nieuwbouw)woning had. Dit komt omdat deze medewerker geen rondleiding door het betreffende pand heeft gehad. Dit is een punt van aandacht dat zal worden ingebracht bij de manager van de betreffende afdeling van deltaWonen zodat dit voor de toekomst beter kan worden geregeld. Verder betreurt deltaWonen het dat klager het als negatief heeft ervaren dat de medewerker van deltaWonen klager erop heeft gewezen dat de woning niet geschikt was voor moeder en kind. Het is echter voor deltaWonen belangrijk om een juiste match te hebben tussen de kandidaat huurder en het huis/ buurt waar de betreffende persoon gaat wonen. Daarom proberen de medewerkers altijd de voor- en nadelen met de toekomstige huurder te bespreken. Ten aanzien van een speelhoek voor kinderen geeft deltaWonen aan dat, vanwege het tijdelijke onderkomen in Kampen en de beperkte ruimte in dit pand, er keuzes gemaakt moesten worden ten aanzien van de inrichting.

**Kampen 15 mei 2014 deltaWonen - Zaak 2014.14. Afgehandeld: 23 mei 2014**

Klacht: klager klaagt over tocht en kou in de woning. Om die reden is klager het niet eens met de aangekondigde huurverhoging. De klachtenadviescommissie heeft de klacht niet-ontvankelijk beoordeeld voor zover de klacht betrekking heeft op de aangezegde huurverhoging. De klachtenadviescommissie heeft de klacht, voor zover deze betrekking heeft op tocht en kou in de woning, doorgestuurd naar de organisatie met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen. De organisatie heeft met de bewoner afspraken gemaakt over het uitvoeren van een "comfort-onderzoek" in januari 2015. Vóór de uitvoering van het onderzoek is klager verhuisd naar een andere woning. DeltaWonen heeft vervolgens alsnog het "comfort-onderzoek" uitgevoerd in de woning en heeft op basis van de resultaten van dit onderzoek enkele (geriefsverhogende) maatregelen doorgevoerd in de woning.

**Zwolle 27 mei 2014 deltaWonen - Zaak 2014.15. Afgehandeld: 10 juni 2014**

Klacht: klagers (twee huurders) klagen over burenoverlast bestaande uit bedreigingen en het vernielen van eigendommen van huurder. Klager is van mening dat deltaWonen te weinig doet om de overlast te beëindigen. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar de organisatie met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen. De organisatie is naar aanleiding van de klacht in gesprek gegaan met klagers. De problemen zijn inmiddels niet meer aan de orde omdat het overlast veroorzakende gezin is verhuisd naar een andere woning.

**Zwolle 27 juni 2014 deltaWonen - Zaak 2014.16 Afgehandeld: 22 juli 2014**

Klacht: klager heeft een vervelend gevoel overgehouden aan de verhuizing naar een andere huurwoning van deltaWonen. Ten eerste omdat de schuur, die klager had laten bouwen bij de oude woning,

moest worden verwijderd terwijl klager hiervoor een vergunning had van de gemeente en de nieuwe bewoners belangstelling hadden voor de schuur. Ten tweede omdat aan klager geen gelegenheid is gegeven om met de nieuwe bewoners afspraken te maken over overname van spullen. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar de organisatie met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen. De organisatie heeft aan klager een brief verzonden waarin een toelichting is gegeven op de afhandeling van de huuropzegging. Aangezien aan het einde de huurtijd geen nieuwe huurder bekend was, verschillende kandidaat-huurders hadden de woning namelijk geweigerd, kon klager geen nieuwe afspraken maken met nieuwe huurders. Bij de voorinspectie is aan huurder meegedeeld dat deltaWonen de schuur niet overneemt en dat de schuur moest worden verwijderd. Wel heeft deltaWonen toen de einddatum van de huurovereenkomst dichterbij kwam bij wijze van uitzondering een aantal zaken van huurder overgenomen zoals de vloeren in de woning, de door klager geplaatste vlizotrap en de aanpassing van de tussendeur in de hal. Verder heeft deltaWonen het op orde brengen van de tuin en het verwijderen van de fundering voor de schuur voor haar rekening genomen. Daarmee heeft deltaWonen meer voor huurder gedaan dan bij een standaardhuuropzegging.

#### **2.4 Beter Wonen IJsselmuiden**

Geen klachten ontvangen.

#### **2.5 SallandWonen**

##### **Raalte, 20 november 2014 SallandWonen – Zaak 2013.2**

Bewoner klaagt zich over het feit dat SallandWonen niet bereid is om het keukenblok te vervangen. Gezien de hoogte van de huur en de wijze waarop bewoner zelf de woning heeft opgeknapt, vindt de bewoner het redelijk dat SallandWonen zonder afkoopsom het keukenblok vervangt.

Op verzoek van de klachtenadviescommissie heeft SallandWonen contact gezocht met de bewoner om hetgeen in de brief is vermeld te bespreken. Per 31 december 2014 liep dit nog.

### BIJLAGE 3. BESCHRIJVING KLACHTEN OVER WOONRUIMTEVERDELING

#### 3.1 Openbaar Belang

##### **Klacht ontvangen: 26 juni 2014 - Afgehandeld: 10 juli 2014**

Klacht over wijze van aanbidding van woning. De nieuwbouwwoning is toegewezen en na acceptatie is de huur alsnog opgezegd. Klager is het hier niet mee eens.

De afdeling Verhuur heeft door middel van een brief de toewijzingsprocedure toegelicht. Klager heeft een andere nieuwbouwwoning geaccepteerd.

#### 3.2 SWZ

##### **12 juni 2014 SWZ - Zaak 2014.7. Afgehandeld: 1 juli 2014**

Bewoonster had een klacht ingediend over het feit dat zij één jaar lang een toegang heeft tot de Woningzoeker en door de blokkade niet op aangeboden woningen kan reageren. Zij verzocht de klachtenadviescommissie de blokkade op te (laten) hebben. De Stuurgroep woonruimteverdeling had haar deze sanctie opgelegd omdat mevrouw niet had gereageerd op een aanbidding in de Wensmodule. Mevrouw had de aanbidding per e-mail en sms ontvangen en daarop niet gereageerd. Ook heeft een medewerker van SWZ nog geprobeerd te bellen en de voicemail ingesproken. Hierop was niet door klaagster gereageerd. Het beleid van De Woningzoeker is, dat als er niet gereageerd wordt op een aanbidding, het account van kandidaat voor één jaar wordt geblokkeerd. De klacht was doorgestuurd naar de Stuurgroep. De Stuurgroep heeft klaagster een brief gestuurd en daarin aangegeven dat zij geen zwaarwegende reden zag om de blokkade op te heffen. Omdat het hier gaat om uitvoering van beleid kon de klachtenadviescommissie deze klacht niet verder in behandeling nemen.

##### **12 juni 2014 SWZ - Zaak 2014.8. Afgehandeld: 1 juli 2014**

Bewoonster had een klacht ingediend over het feit dat zij is uitgeschreven als woningzoekende bij De Woningzoeker omdat mevrouw niet tijdig haar verlengingskosten had betaald. Daardoor kan zij niet meer reageren op aangeboden woningen. Zij vroeg de klachtenadviescommissie de uitschrijving ongedaan te maken.

De commissie heeft de klacht ter behandeling doorgestuurd naar de Stuurgroep Woonruimteverdeling omdat het hier om de toepassing van vastgelegde spelregels gaat.

De Stuurgroep heeft de klacht in behandeling genomen en heeft besloten om het verzoek te honoreren omdat begin juni door de Stuurgroep was besloten om de regels omtrent uitschrijving bij niet tijdig betalen van verlengingskosten te wijzigen. Het nieuwe beleid geeft de woningzoekende, na ontvangst van de e-mail dat zij/hij is uitgeschreven, nog twee maanden de tijd om de uitschrijving ongedaan te maken. Daarmee was de klacht naar tevredenheid van bewoonster afgehandeld en neemt de klachtenadviescommissie deze klacht niet in behandeling.

##### **12 augustus 2014 SWZ - Zaak 2014.11. Afgehandeld: 20 augustus 2014**

Klager had een klacht ingediend over het feit dat hij één jaar lang een toegang heeft tot de Woningzoeker en door de blokkade niet op aangeboden woningen kan reageren. Na een echtscheiding woont hij nu in een klein kamertje zonder internet. Om de site van de woningzoeker te bezoeken zodat hij op aangeboden woningen kan reageren mag hij bij een vriend 2x per week internet gebruiken. Toen die vriend op vakantie was kon hij geen gebruik maken van internet. Juist in de periode werd hem via een e-mail een woning aangeboden. Deze melding heeft klager te laat gezien. Daarnaast werd als extra service een sms-bericht gestuurd. Door een storing in sms-service was geen sms'je naar klager gestuurd. Omdat klager niet tijdig op de aangeboden woning had gereageerd was voor hem conform de 'spelregels' de toegang tot de Woningzoeker geblokkeerd.

De klacht was voor verdere afhandeling voorgelegd aan de organisatie. De blokkade was naar aanleiding van de klacht en het niet correct functioneren van de sms-service opgeheven. Klager werd hierover schriftelijk geïnformeerd.

### **3.3 DeltaWonen**

#### **Zwolle 22 januari 2014 - Zaak 2014.3. Afgehandeld: 23 januari 2014**

Klacht: klager dient een klacht in over het woonruimteverdeelsysteem. Klager is het niet eens met het beleid van de woningcorporaties dat het niet tijdig verlengen van de inschrijving bij de Woningzoeker, direct leidt tot een uitschrijving als woningzoekende. Aangezien de klacht betrekking heeft op het (woonruimte)beleid van de woningcorporaties, kan de klachtenadviescommissie de klacht niet in behandeling nemen. De klachtenadviescommissie heeft klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en heeft de klacht doorgestuurd naar de Stuurgroep Woonruimteverdeling. De Stuurgroep Woonruimte heeft klager per brief geïnformeerd dat de verlengingsprocedure wordt gehandhaafd en de uitschrijving niet ongedaan zal worden gemaakt. Aan klager is destijds een herinneringsmail verzonden waarin zij is geattendeerd op het tijdig verlengen van de inschrijving.

#### **Zwolle 27 januari 2014 - Zaak 2014.4. Afgehandeld: 3 februari 2014**

Klacht: klager tekent bezwaar aan tegen het feit dat deltaWonen hem een huurwoning niet heeft aangeboden omdat klager niet zou voldoen aan één van de gestelde voorwaarden behorend bij deze "spoedwoning". Deze voorwaarde houdt in dat klager gedurende een jaar als inwoner van Zwolle ingeschreven moest staan. Volgens klager is de voorwaarde niet helder geformuleerd. Verder laat volgens klager laat de formulering de mogelijkheid open dat de woningzoekende niet voor en aaneengesloten periode van een jaar in het betreffende postcodegebied ingeschreven moet staan, als de woningzoekende maar vóór de datum van de advertentie minimaal een jaar in het postcodegebied heeft gewoond. Verder is klager van mening dat de betreffende spelregel geen doel treft. Het doel van de regel is dat de spoedwoningen alleen bestemd zijn voor woningzoekenden die enige binding hebben met Zwolle. Aangezien klager geboren en getogen is in Zwolle en zijn grootste deel van zijn leven in Zwolle heeft gewoond, is hij van mening dat hij meer binding heeft met Zwolle dan woningzoekenden die één jaar en één dag in het betreffende postcodegebied woonachtig zijn. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar deltaWonen met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. DeltaWonen heeft aangegeven de klacht voor te leggen aan de Stuurgroep Woonruimteverdeling waarna zij de klacht verder zal afhandelen. De Stuurgroep heeft vervolgens besloten dat het bezwaar niet gegrond is. De Stuurgroep is van mening dat de gestelde voorwaarden, die ook te raadplegen zijn op de website van de Woningzoeker, voldoende uitleg geven over het feit dat de termijn van één jaar ziet op het jaar terugtellend tot de publicatiedatum van de woning. De Stuurgroep is van mening dat de afwijzing van de woning terecht is geweest. DeltaWonen heeft de zienswijze van de Stuurgroep aan klager meegedeeld. De klachtenadviescommissie heeft de klacht niet in behandeling hoeven nemen.

#### **Zwolle 6 maart 2014 - Zaak 2014.7. Afgehandeld: 27 maart 2014**

Klacht: klager tekent bezwaar aan tegen de blokkade die is opgelegd waarbij klager gedurende één jaar niet op woningen mag reageren. Klager is van mening dat er sprake is van een bijzondere omstandigheid, omdat de niet-acceptatie van de spoedwoning was gelegen in een dreigend ontslag. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar deltaWonen met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. DeltaWonen heeft aangegeven de klacht voor te leggen aan de Stuurgroep Woonruimteverdeling waarna zij de klacht verder zal afhandelen. De Stuurgroep heeft het bezwaar van klager gehonoreerd, waarna deltaWonen de blokkade heeft opgeheven en klager hierover heeft geïnformeerd.

#### **Zwolle 14 april 2014 - Zaak 2014.9. Afgehandeld: 17 april 2014**

Klacht: klager staat sinds juli 2013 ingeschreven bij de Woningzoeker en reageert wekelijks op spoedwoningen. Klager is tot twee keer toe als eerste geëindigd (één keer bij een woning in Kampen en één keer bij een woning in Zwolle) maar de betreffende woningen zijn niet door deltaWonen aan klager toegewezen. Klager wil graag weten wat de reden is van het niet toewijzen van de woningen aan haar. Klager is namelijk dakloos en wil zo snel mogelijk uit die situatie komen. Aangezien er geen sprake is van een klacht, maar van een verzoek om informatie (namelijk een toelichting op de afwijzing van twee woningen) kan de klachtenadviescommissie de klacht niet in behandeling nemen. Om klager tegemoet te komen, heeft de klachtenadviescommissie de klacht ter afhandeling doorgezonden aan deltaWonen. Op dat moment had deltaWonen de toewijzingsprocedure ten aanzien van de woning in Zwolle nog niet afgerond. Klager stond tweede voor de betreffende woning, maar kwam alsnog

in aanmerking voor de woning omdat de eerste kandidaat de woning niet heeft geaccepteerd. Klager heeft de betreffende woning geaccepteerd en het huurcontract getekend.

**Zwolle 18 april 2014 - Zaak 2014.11. Afgehandeld: 24 april 2014**

Klacht: klager tekent bezwaar aan tegen zijn uitschrijving als woningzoekende bij de Woningzoeker. De reden van uitschrijving is gelegen in een niet-tijdige betaling van de verlengingskosten. Klager geeft aan geen bericht te hebben ontvangen over het moeten betalen van verlengingskosten om de inschrijving te continueren.

De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar de organisatie (deltaWonen) met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. DeltaWonen heeft hierop aan klager een brief verzonden waarin de uitschrijving wordt toegelicht. Uit de brief blijkt dat deltaWonen van mening is dat de uitschrijving terecht is, omdat klager ondanks dat hij twee keer per mail op het betalen van de verlengingskosten is geattendeerd, niet tot betaling van de verlengingskosten is overgegaan. De klachtenadviescommissie heeft de klacht niet in behandeling hoeven nemen.

**Zwolle 23 juli 2014 - Zaak 2014.17. Afgehandeld: 14 augustus 2014**

Klacht: klager tekent bezwaar aan tegen de door deltaWonen opgelegde blokkade bij de Woningzoeker waardoor zij gedurende drie maanden niet kan reageren op woningen uit de Woningzoeker. De reden van de blokkade ligt in het niet reageren op de uitnodiging voor het intakegesprek. Klager had de brief met de uitnodiging voor het intakegesprek, die bij een e-mail van deltaWonen zat, over het hoofd gezien. Klager is van mening dat in haar situatie, klager zit in een echtscheidingsituatie, het niet redelijk is om vast te houden aan de strikte regels. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar deltaWonen met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen. DeltaWonen is overgegaan tot opheffing van de blokkade en heeft klager hierover geïnformeerd.

**Zwolle 19 augustus 2014 - Zaak 2014.18. Afgehandeld: 19 augustus 2014**

Klacht: Klager is de opgespaarde punten in de Woningzoeker kwijtgeraakt en vraagt zich af of zij de punten weer terug kan krijgen. Toen klager zeventien jaar was heeft zij zich als student ingeschreven bij de Woningzoeker. Een paar dagen na haar achttiende verjaardag kwam klager tot de ontdekking dat de inschrijfduur op nog maar vijf dagen stond. DeltaWonen gaf hierover aan dat het "studentenge-deelte" van de Woningzoeker was overgegaan naar SSH. Klager constateert vervolgens dat ze automatisch is uitgeschreven als student toen zij achttien jaar werd. De klachtenadviescommissie heeft de klacht doorgestuurd naar deltaWonen met de vraag of de klacht behandeld moet worden door de klachtenadviescommissie of dat de organisatie de klacht wenst af te handelen. De organisatie heeft aan de klachtenadviescommissie meegedeeld gebruik te willen maken van de mogelijkheid de klacht zelf af te handelen.

**Zwolle 12 november 2014 - Zaak 2014.19. Afgehandeld: 18 november 2014**

Klacht: klager is automatisch uitgeschreven als woningzoekende bij de aanvaarding van een nieuwe huurwoning. Klager vraagt of de regels en procedures voorzien in de mogelijkheid om de eerdere inschrijving (die dateert vanaf augustus 2010) weer te activeren gezien het feit dat zij de nieuwe huurwoning niet heeft betrokken en binnen 24 uur het huurcontract, vanwege psychische problemen, heeft opgezegd. Aangezien er geen sprake is van een klacht maar van een verzoek om de eerdere inschrijving te activeren, kan de klachtenadviescommissie de klacht niet in behandeling nemen. Om de klager tegemoet te komen heeft de klachtenadviescommissie de klacht doorgezonden aan de Stuurgroep Woonruimteverdeling met het verzoek de brief van klager in behandeling te nemen. De Stuurgroep Woonruimteverdeling heeft besloten het verzoek van klager te honoreren waarna het besluit aan klager is meegedeeld.