Jaarverslag 2024
Klachtencommissie Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl

1. Inleiding

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

2. Samenstelling Klachtencommissie

In 2024 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- De heer mr. Jos van den Mosselaar, voorzitter (gezamenlijk voorgedragen)
- Mevrouw mr. Anne-Lieke Cremers, lid (gezamenlijk voorgedragen)
- De heer ir. Geordy van Bussel, lid (voorgedragen door HVW)
- De heer ir. Mark Adan, lid (voorgedragen door Woonbedrijf)
- Mevrouw drs. Marlie Bongaerts, lid (voorgedragen door HVW)

De Commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, drs. Rebecca Luijten Bcomn.

3. Doel Klachtencommissie

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

4. Bijeenkomsten

In 2024 kwam de Klachtencommissie negen keer bij elkaar voor een zittingsmiddag. Tijdens deze middagen zijn zeventien klachten behandeld.
Daarnaast sprak de voorzitter en een van de huurdersleden van de Commissie op 23 februari met vertegenwoordigers van de interne organisatie. Hierbij was ook de ambtelijk secretaris aanwezig.
Op 24 mei vond het jaarlijkse informele overleg van de voltallige Commissie met de directeur-bestuurder van Woonbedrijf, Roy Beijnsberger, plaats.
Op 14 juni sprak een van de huurdersleden van de Commissie met een vertegenwoordiging van de HVW, waarbij tevens de ambtelijk secretaris, aangetreden eind 2023, aanschoof om kennis te maken met de HWV.
Tot slot, de voorzitter van de Commissie sprak op 17 oktober met de nieuwe voorzitter van de RvC, Hans van der Molen.

5. Klachten

Woonbedrijf heeft een klachtenprocedure die bestaat uit twee stappen. Een ontevreden bewoner dient eerst een klacht in bij Woonbedrijf. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan de bewoner zich wenden tot de Klachtencommissie.
In 2024 zijn 68 klachten bij de Klachtencommissie ingediend. Daarnaast waren er nog 6 klachten die in 2023 waren ingediend maar nog niet afgehandeld, waarmee het totaal op 74 te behandelen klachten kwam.

Niet ontvankelijke klachten

Van deze klachten waren er 31 niet ontvankelijk, omdat zij niet voldeden aan de reglementaire eis dat een klacht eerst bij Woonbedrijf moet worden ingediend en behandeld, alvorens de Klachtencommissie deze klacht in behandeling kan nemen. Acht andere klachten waren om diverse andere redenen niet ontvankelijk, bijvoorbeeld omdat zij de servicekosten betroffen, de klager geen huurder van Woonbedrijf was of de klager geen direct belang had bij het onderwerp van de klacht.

Klachten alsnog afgehandeld door Woonbedrijf

Drie klachten die wel ontvankelijk waren, werden alsnog door Woonbedrijf naar tevredenheid van de klagers afgehandeld, waardoor een hoorzitting niet meer nodig was.

Ingetrokken en nog niet behandelde klachten

Vijf klachten werden door de klager ingetrokken en elf klachten waren eind 2024 nog niet afgehandeld. Deze zullen in 2025 worden behandeld.

Klachten waarover de Commissie een uitspraak heeft gedaan

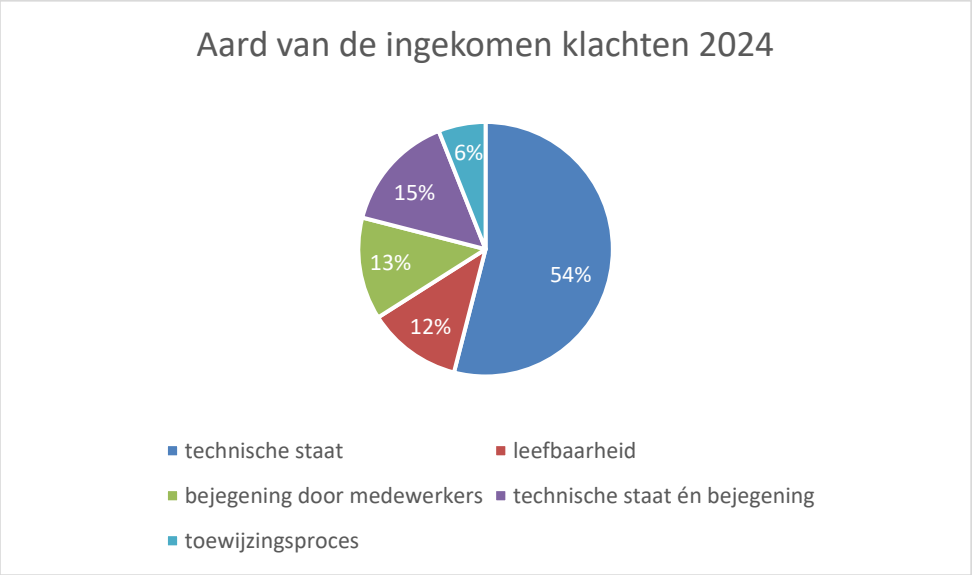
In 2024 behandelde de Commissie 17 klachten tijdens een zitting. In 16 gevallen werd een advies afgegeven; één klacht is aangehouden en was ultimo 2024 nog in behandeling.

Tabel: Klachten 2019-2024

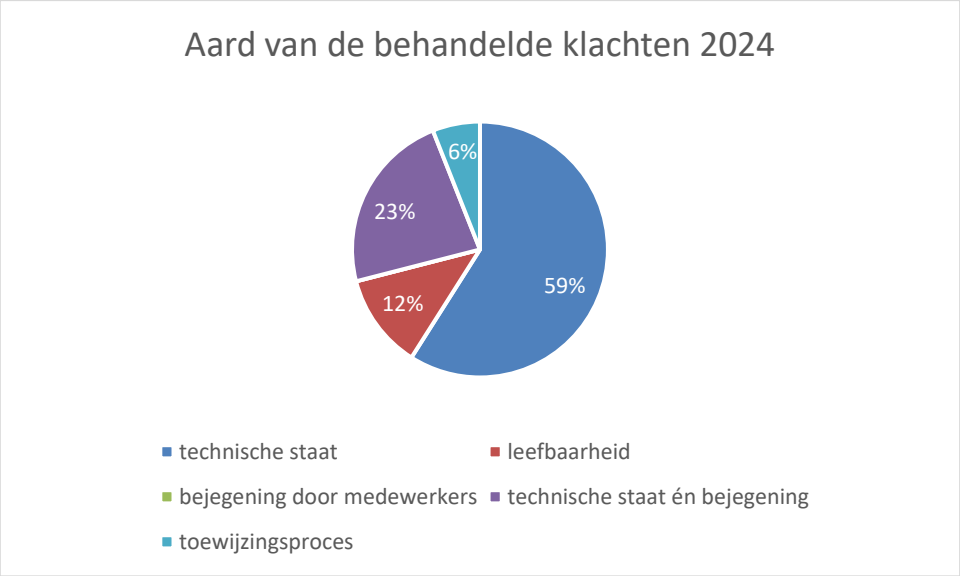
Jaar	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Klachten ingediend in verslagjaar	68	91	78	68	61	38
Klachten nog te behandelen van voorgaand jaar	6	8	13	3	1	1
Totaal behandeld in verslagjaar	74	99	91	71	62	39
Wijze van afhandelen						
Klachten afgehandeld door interne organisatie	3	12	9	2	40	25
Klachten niet ontvankelijk	39	53	50	47	3	9
Klachten afgehandeld met een advies	16	24	21	15	11	4
Klachten ingetrokken	5	4	5	1	2	1
Klachten nog in behandeling per ultimo verslagjaar	11	6	6	6	6	0
Totaal	74	99	91	71	62	39

Aard van de klachten

Bij 54% van de *ingekomen* klachten lag de oorsprong in de technische staat van de woning, 15% op een combinatie van technische staat en bejegening door medewerkers van Woonbedrijf, 13% van de klachten had betrekking op enkel de bejegening, 12% ging over de leefbaarheid en 6% ging over het toewijzingsproces. In een grafiek weergegeven:



Met betrekking tot de *behandelde* klachten waarover de Commissie een advies heeft afgegeven, ziet de verdeling naar de aard van de klachten er als volgt uit. Er zijn geen klachten behandeld die uitsluitend over bejegening door medewerkers gingen.



Adviezen

De Klachtencommissie heeft zeventien klachten tijdens hoorzitting behandeld. Twaalf klachten werden (gedeeltelijk) gegrond verklaard, vier klachten werden ongegrond verklaard. Eén klacht is aangehouden en was ultimo 2024 nog in behandeling.

De directie van Woonbedrijf heeft vijftien adviezen van de Klachtencommissie overgenomen; in één geval is de directie afgeweken van het advies omdat de directie van mening was dat de Commissie bij de behandeling meer aspecten betrokken had dan de aard van de klacht rechtvaardigde. Omdat Woonbedrijf de betreffende klager niet wilde benadelen wegens dit verschil van inzicht, is zij deze wel tegemoet gekomen in diens klacht. Zie ook 6.12.

Tabel: Adviezen afgegeven door de Commissie

Jaar	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Klachten (deels) gegrond	*12*	*16*	*11*	*5*	*5*	*1*
Klachten (kennelijk) ongegrond	*4*	*8*	*10*	*10*	*6*	*3*
Totaal aantal adviezen	16	24	21	15	11	4

6. Beschrijving behandelde klachten

1. Schade aan verfwerk (gegrond)
   Na een renovatie bleef een huurster achter met schade aan het verfwerk van deurposten, deuren en de trap, ontstaan door het aftrekken van de tape waarmee afdekfolie was vastgezet. Zij is het er niet mee eens dat ze zelf verantwoordelijk is voor het herstel; ze is hier zelf niet toe in staat en kan ook geen schilder betalen, en vindt dat Woonbedrijf dit moet (laten) herstellen.
   Woonbedrijf is van mening dat er voorafgaand aan de renovatie voldoende duidelijk is gemaakt dat schade die tijdens de renovatie ontstaat direct gemeld moet worden, en de aannemer heeft geen meldingen ontvangen. Mogelijk is de schade ontstaan doordat de ondergrond van de verf niet goed was. Bovendien is het nu eenmaal het beleid van Woonbedrijf dat binnenschilderwerk voor rekening van de huurder komt. Naar aanleiding van de renovatie zijn overigens meer klachten naar voren gekomen, die momenteel in gezamenlijkheid door Woonbedrijf onderzocht worden.

   Tijdens de zitting blijkt dat de schade aan het verfwerk wel degelijk tijdig en tot drie keer toe gemeld is, zij het mondeling. Er is echter nergens aangegeven dat een dergelijke melding schriftelijk moet gebeuren. Verder blijkt dat het standpunt van Woonbedrijf mogelijk nog wijzigt als gevolg van het onderzoek dat momenteel loopt naar de diverse klachten over de renovatie. Ook deze klacht maakt daar onderdeel vanuit. De Commissie betreurt het dat dit pas ter zitting bekend werd, hoewel Woonbedrijf hiervan al zo'n twee maanden op de hoogte was. Tot slot blijkt dat de mogelijk ondeugdelijke ondergrond, die volgens Woonbedrijf waarschijnlijk de oorzaak van de schade was, door Woonbedrijf zelf

is aangebracht. Los daarvan is de Commissie van mening dat schade die door, of in dit geval namens, Woonbedrijf veroorzaakt wordt, wettelijk gezien ook door de veroorzaker hersteld dient te worden. Op basis van dit alles verklaart de Commissie de klacht gegrond.

2. Afhandeling lekkage (gegrond)
   Een huurder heeft vanaf mei 2023 te maken met een lekkage en daaruit voortkomende vocht- en schimmelproblemen in zijn woonkamer en kelder. Ondanks meldingen en een interne klacht blijft het de rest van het jaar vanuit Woonbedrijf bij een tweetal huisbezoeken, maar geen verdere acties. Hij is van mening dat Woonbedrijf veel te lang doet over het vaststellen van de oorzaak van de lekkage, het herstellen ervan en het verhelpen van de gevolgschade.
   Woonbedrijf geeft in het verweer aan de klacht sinds oktober 2023 in behandeling te hebben. Er is telefonisch contact geweest en navraag gedaan bij de aannemer, en vlak voor kerst heeft een huisbezoek plaatsgevonden. Alle problemen zijn in kaart gebracht en intussen deels verholpen. Voor het overige is nog nader onderzoek nodig om oorzaken te achterhalen.

   Tijdens de zitting lopen de emoties bij de bewoner hoog op omdat het verweer erg laat beschikbaar en bovendien niet compleet was. Hiervoor zijn ter zitting uitgebreid excuses gemaakt, maar een betere voorbereiding vanuit Woonbedrijf had - wat de Commissie betreft - veel stress bij de bewoner kunnen voorkomen. Verder blijkt dat de lekkage feitelijk pas in oktober 2023 bij Woonbedrijf in beeld kwam, doordat de melding in het voorjaar rechtstreeks naar de aannemer is gegaan. De aannemer ondernam vervolgens geen actie, maar doordat Woonbedrijf de meldingen – ook tot frustratie van de behandelend vastgoedbeheerder - niet kan monitoren, bleef het probleem langdurig buiten beeld. Toen de klacht in oktober in behandeling werd genomen, is Woonbedrijf weliswaar in actie gekomen maar tot resultaat heeft het op het moment van de zitting (eind februari 2024) nog niet geleid. De Commissie komt tot de conclusie dat het inderdaad veel te lang heeft geduurd voor de klacht werd opgepakt en verklaart deze gegrond.

3. Woekerend onkruid (ongegrond)
   Een bewoonster heeft de laatste tijd opeens veel meer onkruid in haar voor- en achtertuin en wijt dit aan verzakte tegels. Ze beschouwt dit als een gebrek dat door Woonbedrijf verholpen moet worden.
   Woonbedrijf is van mening dat er geen sprake is van een verzakking, hooguit zijn op enkele plaatsen de tegels uit elkaar gegroeid maar dit is volgens Woonbedrijf juist ontstaan door niet tijdig verwijderd onkruid. De bewoonster is gewezen op de mogelijkheden die er bestaan om hulp te vragen bij het tuinonderhoud, maar deze hulp heeft zij afgewezen.

   De Commissie constateert op basis van de stukken en het besprokene ter zitting dat er van een verzakking, dus gebrek, geen sprake is. Het lijkt de Commissie inderdaad

aannemelijk dat het onkruid harder is gaan groeien en sneller terug is gekomen doordat er weinig gewied is. Tijdens de zitting blijkt overigens dat de bewoonster wel is ingegaan op een van de mogelijkheden tot hulp, maar daarbij nul op het rekest heeft gekregen. Dat valt echter Woonbedrijf niet aan te rekenen. De bewoonster is zelf verantwoordelijk voor tuinonderhoud en nu er geen gebrek is geconstateerd, verklaart de Commissie de klacht ongegrond.

4. Geluidoverlast via verwarmingsbuizen (ongegrond)
   Een bewoner van een appartement ervaart geluidsoverlast die volgens hem veroorzaakt wordt door het stookgedrag van zijn bovenburen. Zij zetten de verwarming heel hoog, maar daar is de installatie bij het gebouw helemaal niet op ingesteld. Doordat de verwarming urenlang blijft loeien, hoort hij in zijn woon- en slaapkamer voortdurend geruis van resonerende buizen. Hij heeft hierover al diverse meldingen gedaan maar het probleem is tot op heden niet verholpen. Hij voelt zich bovendien door Woonbedrijf in de maling genomen doordat er volgens hem allerlei inconsistenties in de communicatie zijn. Nadat hij zich tot de Klachtencommissie heeft gewend, heeft Woonbedrijf opnieuw naar zijn klacht gekeken en isolatie rond de verwarmingsbuizen aangebracht; dit is echter geen geluids- maar warmte-isolatie en die helpt dus onvoldoende. Het bijstellen van de ketel heeft ook iets geholpen, maar al met al is de bewoner nog niet tevreden.
   Woonbedrijf geeft aan de bewoner en zijn klachten altijd serieus te hebben genomen. Woonbedrijf heeft echter geen invloed op het stookgedrag van bewoners en kan daar dus ook niet op handhaven. Om de bewoner tegemoet te komen hebben er verschillende interventies plaatsgevonden, ondanks het ontbreken van een technisch gebrek. Woonbedrijf vindt daarom dat er voldoende gedaan is.

   Tijdens de zitting wordt verder toegelicht dat het verwarmingssysteem in het gebouw, dat dateert uit begin jaren 70, inderdaad niet bestand is tegen de manier van stoken die de bovenburen van de bewoner hanteren. Als de thermostaat hoog wordt gezet, blijft het water door de buizen stromen omdat door de aard van het systeem die hoge temperatuur niet bereikt wordt. Woonbedrijf heeft echter op allerlei manieren, ook met hulp van een extern deskundige – al duurde het soms wat lang – wel degelijk de nodige inspanningen gedaan, ondanks dat is komen vast te staan dat er geen technisch gebrek aan de klacht ten grondslag bleek te liggen. Hoe vervelend voor de bewoner ook, geluid dat als vervelend wordt ervaren is soms niet te voorkomen. De Commissie constateert dat het per abuis aanbrengen van de verkeerde isolatie het gevoel niet serieus genomen te worden bij de klager heeft vergroot. Tegelijk begrijpt de Commissie dat Woonbedrijf zich verlaat op ingehuurde experts. Ook duurde het soms langer omdat de bewoner zelf tijdelijk niet bereikbaar was. De Commissie verklaart de klacht ongegrond, maar geeft Woonbedrijf daarbij wel de overweging mee om alsnog, conform de eigen intentie, de juiste geluidsisolatie rondom de verwarmingsbuizen in het appartement van de bewoner aan te brengen.

5. Hoog gasverbruik (deels gegrond)
   Een bewoonster wordt er tot haar schrik door haar energiemaatschappij op gewezen dat het gasverbruik in de zomer van 2023 maar liefst 600% hoger was ten opzichte van de voorgaande periode, en dat een dergelijke forse stijging ofwel aan de ketel, ofwel aan de slimme meter kan liggen. De netbeheerder wil de slimme meter pas herijken als is uitgesloten dat het aan de ketel ligt. Woonbedrijf heeft haar verzoek om de ketel na te laten kijken vervolgens aanvankelijk geweigerd, toen schoorvoetend opgepakt. Daarna duurde het nog maanden voor de monteur langskwam, waarna het gasverbruik normaliseerde. Al die tijd betaalde de bewoonster een veel hoger voorschot dan zij gewend was, wat haar geldnood en veel stress opleverde. Bovendien vindt ze het verdacht dat niemand haar wil vertellen wat er nu eigenlijk aan de ketel mankeerde; Woonbedrijf houdt het erop dat de vervangen onderdelen niets te maken hadden met het verhoogde verbruik, maar de bewoonster neemt daar geen genoegen mee en vindt bovendien dat het allemaal veel te lang geduurd heeft.
   Woonbedrijf geeft in haar reactie allereerst aan dat de communicatie beter had gekund, maar dat er echter in de tussentijd wél de nodige actie is ondernomen. Zo zijn alle verbruiksoverzichten die de bewoonster had aangeleverd, geanalyseerd. Hieruit bleek dat de op het oog inderdaad grote stijging vooral kwam omdat het verbruik in de voorgaande periode ongewoon laag was geweest. Ook daarom werd in eerste instantie geen installateur gestuurd. Toen de bewoonster aanhield, is dit uiteindelijk wel gebeurd en bij de controle zijn enkele onderdelen vervangen. De installateur, een erkend en betrouwbaar bedrijf waarmee Woonbedrijf al lange tijd samenwerkt, heeft meermaals bevestigd dat de vervangen onderdelen losstonden van de hoogte van het gasverbruik.

   Tijdens de zitting blijkt dat de bewoonster vooral verbolgen is over het feit dat zij zich onverschillig behandeld voelt, en van het kastje naar de muur gestuurd. De Commissie gaat niet mee in de nogal straffe bewoordingen die zij daarbij hanteert, maar is wel van mening dat Woonbedrijf vlotter had kunnen handelen en beter had kunnen communiceren. Het is begrijpelijk dat Woonbedrijf niet bij elke vraag over gas- en elektraverbruik een monteur stuurt, maar tegelijk mag Woonbedrijf meer rekening houden met een bewoner die aangeeft in financiële nood te komen door een plots verdubbeld voorschot. Wat het verhoogde verbruik betreft, uitgebreide analyse ter zitting van de aangeleverde gebruiksoverzichten toont aan dat deze inderdaad relatief en ook minder hoog dan 600% was, hoewel dit inderdaad zo aan de bewoonster gecommuniceerd was door haar energiebedrijf. Het verbruik in het jaar waarin de verhoging was gemeld, komt overeen met het te verwachten verbruik van deze bewoonster. De Commissie verklaart haar klacht dat het verhoogde verbruik te wijten was aan een technisch mankement dan ook ongegrond. Haar klacht dat het te lang heeft geduurd voor Woonbedrijf in actie kwam, verklaart de Commissie gegrond.

6. Slechte staat dak aanbouw (deels gegrond)
   Een bewoner klaagt over de slechte staat van de aanbouw aan zijn huis; het is er erg koud en vochtig omdat het dak lekt. Hij wil wegens gezondheidsproblemen zijn slaapkamer verplaatsen naar de aanbouw op de begane grond, maar daarvoor is de ruimte momenteel niet geschikt. Twee verschillende dakdekkers hebben aangegeven dat het dak vervangen moet worden, maar Woonbedrijf beschouwt het niet als een gebrek. De bewoner vindt dat Woonbedrijf het advies van de dakdekkers moet opvolgen zodat hij de aanbouw op een comfortabele manier kan gebruiken, zoals hem voor acceptatie van de woning verzekerd was.
   Woonbedrijf verklaart dat de betreffende aanbouw in 2016 door Woonbedrijf is overgenomen bij mutatie en dat de toenmalige vastgoedbeheerder met betrekking tot het dak heeft aangegeven dat dit geïsoleerd was, met de kanttekening dat de isolatie niet voldeed aan de op dat moment geldende norm. Toen de huidige bewoner de lekkagemelding deed is het dak gecontroleerd; er bleek een kapje te moeten worden vervangen. Ook was het dak een beetje doorgezakt, dat zou kunnen worden verholpen door het te vervangen en dan zou er ook isolatie kunnen worden aangebracht. Maar van een lekkage, dus een gebrek, was geen sprake. Daarom besloot Woonbedrijf het dak niet te vervangen. Toen later wél een lekkage ontstond, is deze direct in reparatie gegeven.

   Tijdens de zitting blijkt allereerst dat de melding die de bewoner maakte, geen lekkage betrof maar een afgewaaid kapje. Dit had hij in zijn toelichting bij de melding ook uitgelegd. Doordat het kapje ontbrak, zag hij tot zijn schrik dat er helemaal geen isolatie in het dak zat. Ook viel hem op dat het dak was doorgezakt. Beide dakdekkers hebben volgens hem wel degelijk aangegeven dat het dak niet deugt en het beste vervangen kan worden. De latere lekkage heeft hij direct gemeld maar het duurde vervolgens ruim twee maanden voor er iemand voor kwam. Uit het besprokene, geïllustreerd aan de hand van foto's en beschrijvingen van de aanbouw, trekken de aanwezigen ter zitting de conclusie dat vrijwel zeker is dat de aanbouw niet geïsoleerd is. Woonbedrijf heeft hier geen documentatie over, naar eigen zeggen omdat het een overname betreft. De Commissie adviseert Woonbedrijf de aanbouw, die inmiddels immers onderdeel uitmaakt van het verhuurde, alsnog goed in kaart te brengen zodat onder meer ook het bouwjaar kan worden vastgesteld. Als het bouwjaar van de aanbouw van na 1991 is, waar tot dusver van wordt uitgegaan, dient deze alsnog geïsoleerd te worden. Maar ook zonder deze kennis rust op Woonbedrijf de zorg voor een comfortabele aanbouw, aangezien deze als zodanig aan de huidige bewoner verhuurd is. De Commissie verklaart de klacht dat Woonbedrijf een lekkend dak niet wil repareren ongegrond. De klacht dat Woonbedrijf zich onvoldoende inspant om alsnog tot een adequate oplossing te komen voor het niet-geïsoleerde dak acht de Commissie gegrond.

7. Vocht en schimmel (deels gegrond)
   Na jaren problemen met vocht en schimmel in huis meldt een bewoonster zich bij de Commissie. Ze voelt zich weinig serieus genomen; de vastgoedbeheerder is niet goed

bereikbaar en afspraken worden niet nagekomen. Verder merkte een medewerker van een door Woonbedrijf ingehuurd bedrijf op dat het huis niet erg schoon was, wat haar zeer griefde omdat ze juist heel netjes is. Tot slot is een klacht over een stroomstoring door Woonbedrijf niet adequaat opgepakt, waardoor sprake is geweest van een brandgevaarlijke situatie.
Woonbedrijf geeft in haar reactie allereerst aan het spijtig te vinden dat het contact als niet prettig is ervaren. Voor het vocht- en schimmelprobleem zijn begin 2023 twee bedrijven ingeschakeld wier adviezen om de schimmel te bestrijden zijn opgepakt. Omdat dit onvoldoende hielp, is in het najaar 2023 nogmaals onderzoek gedaan, waaruit nieuwe aanbevelingen kwamen ten aanzien van de ventilatie, nogmaals verwijderen schimmel, verbeteren kierdichting en informeren bewoners over ventileren en stoken. Ondanks dat de woning voldoet aan de bouwkundige eisen en er dus geen sprake is van een gebrek, zal Woonbedrijf ook deze aanbevelingen uitvoeren. De opmerking over het onvoldoende schoonmaken bleek te berusten op een misverstand; de betreffende medewerker van het ingehuurde bedrijf heeft inmiddels schriftelijk excuses aangeboden en dat is wat Woonbedrijf betreft voldoende. Tot slot, Woonbedrijf heeft de stroomstoring vlot opgepakt. Er is op de dag van de melding een elektricien geweest die een tijdelijke voorziening heeft getroffen, waarna een week later de reparatie is uitgevoerd.

Tijdens de zitting geven de bewoners allereerst aan dat er nogal wat feitelijke onjuistheden in het verweer staan, zoals ontbrekende huisbezoeken en verkeerde data. Hierdoor voelen ze zich wederom niet serieus genomen. De stroomstoring heeft wel degelijk voor gevaar gezorgd, er was geen sprake van een tijdelijke voorziening en het duurde allemaal veel langer. Ze zijn het er niet mee eens dat er geen bouwkundig gebrek is aangezien de aanwezige ventilatiemogelijkheden niet voldoen. Woonbedrijf biedt excuses aan voor de slordigheden die in het verweer geslopen zijn. De woning voldoet aan het Bouwbesluit en daarom is er geen sprake van een gebrek. Toch worden er verbeteringen in de ventilatiemogelijkheden aangebracht. Het is vervolgens aan de bewoners om het binnenschilderwerk te verbeteren en voldoende te stoken en te ventileren. De Commissie constateert dat Woonbedrijf de nodige actie heeft ondernomen om het vochtprobleem te helpen verbeteren. Dat dit uit coulance is, komt voort uit hulpvaardigheid en is te prijzen, maar dit gegeven zorgt tegelijk voor veel onduidelijkheid bij de bewoners: er worden allerlei werkzaamheden uitgevoerd, maar is er geen gebrek? De kwestie van de stroomstoring, de soms lange wachttijd door drukte bij de aannemer en de onvolkomenheden in het verweer maakten het er niet beter op. Wat communicatie betreft zijn dus verbeteringen mogelijk, maar aangezien er geen sprake is van een bouwkundig gebrek verklaart de Commissie de klacht over het niet serieus nemen van het vocht- en schimmelprobleem ongegrond. Ditzelfde geldt voor de klacht over de onheuse bejegening door een medewerker van een door Woonbedrijf ingehuurd bedrijf, aangezien Woonbedrijf hierin gehandeld heeft zoals verwacht mag worden, namelijk navraag doen en excuses doorgeven. De klacht over het te traag oplossen van het stroomprobleem

waardoor het gezin onnodig lang mogelijk risico heeft gelopen wordt wel gegrond verklaard.

8. Diverse technische klachten (aangehouden)
   Een bewoner constateert een aantal tekortkomingen in zijn huis waar Woonbedrijf te weinig aan doet. Zo is hij het er niet mee eens dat hij een nieuwe keuken krijgt maar Woonbedrijf de aanwezig afzuigkap niet wil vervangen. Toilet en badkamer hebben schimmelproblemen en zijn ook aan vervanging toe, maar Woonbedrijf wil dit niet doen. Verder vermoedt hij dat er asbest in de lijm van de overgenomen parketvloer zit. Ook zit er een scheur in de latei boven een raam in de achtergevel. Daarnaast heeft hij klachten over mogelijk asbest op zolder, een slechte raamafdichting, waterlekkage op de vensterbank, scheuren in vloeren en plafonds, een losse brandmelder en een gootje bij de brievenbus.
   Woonbedrijf geeft in haar reactie aan dat er naar aanleiding van de interne klacht diverse acties zijn opgepakt en dat er ook gereageerd is naar de bewoner. Zo is hem uitgelegd dat hij inderdaad zelf moet zorgen voor een afzuigkap. De badkamer zal inderdaad worden opgeknapt en ook worden er enkele andere werkzaamheden afgesproken. Het toilet is echter nog voldoende schoon, heel en veilig. Als de bewoner dit wil, kan er asbestonderzoek worden gedaan, maar aangezien de vloer is overgenomen is deze wel de verantwoordelijkheid van de bewoner. De bewoner heeft aangegeven geen onderzoek te hoeven. De scheur in de latei is onderzocht en er is geen bouwkundig/constructief risico.

   Op de zitting blijkt dat er in deze klacht nog erg veel onduidelijkheden zijn. De bewoner geeft aan helemaal niet van een asbestonderzoek te hebben afgezien, hij heeft er alleen niets meer van vernomen. In het verweerschrift staan diverse foto's, onder meer van het toilet, die niet in zijn huis gemaakt zijn. De afzuigkap die hij nu heeft, is helemaal niet van hem of door hem overgenomen, maar het is een complete afzuiginstallatie die op de centrale afzuiging aangesloten is. Hij heeft veel scheuren en vocht in huis, en bij de voorgevel onder de dakgoot zit een gat dat hij zelf maar heeft dichtgemaakt.
   De aanwezige vastgoedbeheerder is niet degene die de zaken behandeld heeft, en hij geeft aan dat hij tot zijn schande veel minder goed op de hoogte is (gebracht) dan hij meende. Hij constateert dat er communicatief het nodige is misgegaan en hij beaamt op basis van de foto's dat de afzuigkap inderdaad onderdeel is van de mechanische ventilatie, die Woonbedrijf vervangen zal. Als de klachten vervolgens een voor een worden nagelopen, blijkt gaandeweg dat er nog zoveel onduidelijkheden zijn dat de vastgoedbeheerder voorstelt eerst maar eens op huisbezoek te gaan om een en ander goed in kaart te brengen. Na een korte schorsing van de zitting wordt afgesproken dat de klachten worden aangehouden, dat tijdens een spoedig te plannen huisbezoek alle klachten zullen worden nagelopen en dat gemaakte afspraken hierover vervolgens door Woonbedrijf zullen worden vastgelegd. Woonbedrijf zal dit ook binnen twee weken rechtstreeks aan de Commissie terugkoppelen.

Na de zitting eind juni heeft de Commissie inderdaad updates ontvangen over de voortgang, zoals afgesproken. In september is een planning ontvangen van de nog uit te voeren werkzaamheden; eind 2024 waren deze nog niet helemaal afgerond. De afhandeling van de klacht zal dus in 2025 plaatsvinden.

9. Lekkage (deels gegrond)
Als een bewoner eind 2015 zijn intrek neemt in zijn net opgeleverde woning, merkt hij dat de vloerverwarming in zijn woonkamer het niet doet, en dat er een lekkage aan de standleiding is die zorgt voor stankoverlast en vele vochtproblemen in vrijwel het hele huis. Vanaf begin 2016 heeft hij hierover contact gezocht met Woonbedrijf, maar het duurde uiteindelijk tot begin 2024 voor het allemaal was opgelost. Hij vindt dat er sprake is van ernstig verminderd woongenot en bovendien vindt hij het niet terecht dat Woonbedrijf hem niet tegemoet wil komen bij de door hem geleden gevolgschade.
In haar reactie laat Woonbedrijf weten dat de eerste klacht over lekkage dateert van april 2020, de gescheurde standleiding is nog diezelfde maand gerepareerd. Daarna hebben diverse (vervolg)werkzaamheden plaatsgevonden, zoals het herstel van de koof rond de leiding, het isoleren van lekkageplekken en het aanleveren van muurverf om de aangetaste plafonds opnieuw te schilderen. Over de niet-werkende vloerverwarming is in december 2020 een melding ontvangen, maar die kon niet worden opgevolgd doordat de bewoner niet meewerkte aan het maken van een afspraak met een monteur. In maart 2023 is een melding ontvangen van een nieuwe lekkage aan de standleiding, waarop opdracht is gegeven voor lekdetectie. Daaruit bleek dat er geen actieve lekkage kon worden geconstateerd. Wel waren er vochtproblemen in de badkamer, mogelijk ontstaan door de eerdere lekkage. Herstelwerkzaamheden zijn in maart 2023 in opdracht gegeven. In mei 2023 meldt de bewoner zich voor een derde keer met een lekkage, nu aan de andere kant van de badkamer. Herstelwerkzaamheden hiervoor worden uitgezet en vanaf eind juli door de aannemer opgepakt. In januari 2024 laat de bewoner weten nog steeds niet tevreden te zijn. Tijdens een huisbezoek op 18 april wordt geconstateerd dat de herstelwerkzaamheden naar behoren zijn uitgevoerd en dat het nog aanwezige vocht door stoken en ventileren moet verdwijnen. De bewoner wilde vervolgens niet dat er een nameting plaatsvond en gaf aan huurverlaging te willen. Woonbedrijf liet daarop weten dat hij Woonbedrijf niet categorisch toegang mocht weigeren en ook niet eenzijdig de huur mocht inhouden.

Tijdens de zitting blijkt dat veel onderdelen van de klachten onduidelijk blijven; het dossier vanuit Woonbedrijf is niet compleet en ook de klager heeft weinig concrete onderleggers aangeleverd om zijn klachten te ondersteunen. Ook is niet duidelijk geworden welke schade hij precies geleden heeft. De bewoner geeft aan zich vanaf begin 2016 vooral telefonisch gemeld te hebben; Woonbedrijf kan dit niet achterhalen, grotendeels omdat destijds nog niet met het (in 2020 ingevoerde) klantvolgsysteem werd gewerkt. Het verbaast de Commissie dat zowel de bewoner als Woonbedrijf klachten als stankoverlast, een niet werkende verwarming en forse vocht- en schimmelproblemen zo

lang hebben laten duren. Op basis van wat wel gereconstrueerd kon worden, concludeert de Commissie dat de klacht over gederfd woongenot door een scheur in de standleiding en een niet werkende vloerverwarming in zijn woonkamer gegrond is, en stelt daarbij ook de periode hiervan vast. De Commissie stelt voor dat Woonbedrijf alsnog het benodigde onderzoek doet naar de omvang van en de vergoeding voor dit gederfde woongenot en nadien de bewoner een passend voorstel doet. Ten aanzien van de weigering van de inboedelverzekeraar de geleden schade als gevolg van de lekkage te vergoeden, is duidelijk geworden dat Woonbedrijf hierin heeft gedaan wat verwacht kon worden, namelijk het aanleveren van een schriftelijke verklaring over de oorzaak van de schade, waarmee de bewoner naar zijn inboedelverzekeraar kon stappen. Deze klacht verklaart de Commissie dan ook ongegrond.

10. Verkeerd gelegde dekvloer (gegrond)

Vanaf begin 2022 bemerkt een bewoner van een hoekhuis schimmelproblemen door optrekkend vocht in de buitenmuur. Tijdens het huisbezoek dat daarop volgt, wijst de bewoner de medewerker van Woonbedrijf erop dat naar zijn mening de vloer in zijn woonkamer te laag is ingelegd – iets waarop hij bij het inleggen van de cementvloer in 2010 ook al gewezen heeft, maar waar Woonbedrijf op dat moment niets mee wilde doen. Ondanks diverse huisbezoeken en opdrachtverstrekkingen aan aannemers is het probleem nog steeds niet opgelost. Ook bleef het lange periodes stil vanuit Woonbedrijf. Daarop wendt de bewoner zich begin 2024 tot de Klachtencommissie.
Woonbedrijf geeft in haar verweer aan dat het klopt dat de werkzaamheden tot op heden niet zijn uitgevoerd; in eerste instantie door een aannemerswissel in 2022. Vervolgens bleef het werk om niet meer te achterhalen redenen liggen. Nadat de bewoner zich begin 2024 meldde bij de Klachtencommissie, is eerst een interne klachtenprocedure gestart, maar na een huisbezoek op 12 maart is er vervolgens wederom helaas geen actie ondernomen. Op het moment van de zitting (eind september) is een en ander inmiddels wel uitgezet.

Tijdens de zitting blijkt dat de bewoner gezien het gebeurde echter nog niet vertrouwt op een goede afloop. Onduidelijkheden in het verweer en het feit dat Woonbedrijf niet op voorhand afspraken wil maken over compensatie stellen hem allerminst gerust. Woonbedrijf steekt de hand in eigen boezem een geeft aan dat het niet had mogen gebeuren dat een klacht zo lang van de radar is verdwenen. Dat Woonbedrijf niet voor aanvang van de werkzaamheden afspraken over compensatie wil maken, blijkt op een misverstand en ongelukkige formulering vanuit Woonbedrijf te berusten; dit soort afspraken kan pas gemaakt worden op het moment dat alle uit te voeren werkzaamheden in beeld zijn, en dat is pas zeer recent bekend geworden. De afspraken kunnen uiteraard wel gemaakt worden vóórdat de werkzaamheden starten. De Commissie stelt vast dat voortschrijdend inzicht de bewoner helaas gelijk heeft gegeven in zijn mening dat de dekvloer niet deugde. Omdat Woonbedrijf zich in 2010 echter baseerde op het advies van de toenmalige aannemer, treft Woonbedrijf hierin wat de Commissie betreft geen blaam.

Wel constateert de Commissie dat de vocht- en schimmelproblemen veel te lang hebben geduurd, en dat de communicatie hierover door Woonbedrijf tekort heeft geschoten. De klacht wordt daarom gegrond verklaard.

11. Langdurig defecte plateaulift (gegrond)
Op de eerste verdieping van een klein appartementencomplex woont een aantal oudere bewoners. Hun woningen zijn alleen bereikbaar via een trap waarbij een plateaulift is aangebracht. Deze is echter al jaren met regelmaat stuk en als hij het wel deed, voelde het niet erg veilig door het vele schudden en kraken. Begin 2024 is de lift om veiligheidsredenen helemaal stilgezet, maar ondanks diverse meldingen en een toezegging dat deze vervangen zou worden, is dat na de zomer nog steeds niet gebeurd. Verder stellen de bewoners dat de aanwezige trap niet voldoet aan het Bouwbesluit omdat de treden niet diep genoeg zijn. Daardoor is met name naar beneden lopen een hachelijke onderneming, zeker voor ouderen. Al met al zijn ze erg teleurgesteld in het gebrek aan actie en de tekortschietende communicatie.
Het verweer van Woonbedrijf gaat vooral in op de ondernomen acties vanaf begin 2024. De lift gaf toen een storing en de monteur constateerde dat deze niet meer te repareren was. Er is toen een offerte opgevraagd en op 22 maart een opdracht verstrekt. Het bedrijf liet weten dat in week 33 een nieuwe lift geplaatst zou worden, dit is ook aan de bewoners gecommuniceerd. Toen er in week 33 niets gebeurde, zochten de bewoners opnieuw contact. Er bleek miscommunicatie te zijn tussen het ingehuurde bedrijf en diens onderaannemer. De nieuwe planning wordt begin oktober verwacht. Woonbedrijf erkent dat er een en ander is misgegaan en biedt excuses aan.

Tijdens de zitting komt naar voren dat de bewoners teleurgesteld zijn in de communicatie omdat ze steeds lange tijd niets hoorden. Er verscheen soms een briefje op het prikbord, daar bleef het dan bij. Ze zijn blij in het verweerschrift te lezen dat er al die tijd achter de schermen wel degelijk aan gewerkt werd, maar zouden het fijn hebben gevonden vaker tussentijds geïnformeerd te worden – wat onlangs telefonisch gebeurde door de huidige beheerder - ook al is er nog geen voortgang. Woonbedrijf legt uit hoe de miscommunicatie met het bedrijf in elkaar zat en de Commissie vraagt door naar de leeftijd en onderhoudsgeschiedenis van de lift. Ook blijkt het niet duidelijk of het complex voor senioren bedoeld is; de bewoners herinneren zich dat ze bij intrek 55+ moesten zijn, maar bij Woonbedrijf staat het complex niet als zodanig in het systeem. Of de trap wel of niet aan het Bouwbesluit voldoet, is nog niet nader onderzocht; Woonbedrijf ging ervan uit dat dit in orde zou zijn. De Commissie concludeert dat er inderdaad het nodige is misgegaan bij de communicatie naar de bewoners, en dat het veel te lang heeft geduurd voor de lift gemaakt werd. Beide klachten worden dan ook gegrond verklaard.

12. Inschrijftijd kwijt (gegrond)
Een jonge man schrijft zich in 2014 in als woningzoekende; hij woont tot op heden op kamers. Op 1 juli 2024 meldt hij zich bij de Klachtencommissie omdat hij in Wooniezie had

gezien dat zijn inschrijfdatum was veranderd in 2018 (in plaats van 2014), waarop hij Woonbedrijf vroeg dit te herstellen. Hoewel hij in eerste instantie bericht kreeg dat zijn verzoek was ingewilligd, kwam Woonbedrijf hier vervolgens op terug.
Woonbedrijf legt in het verweerschrift uit dat de aanpassing van de inschrijfdatum van 2014 naar 2018 gebeurde toen de woningzoekende een adreswijziging doorgaf; daarmee verviel destijds automatisch de inschrijftijd. Een woningzoekende moest dan zelf een verzoek tot herstel indienen. Dit is ook aan de woningzoekende uitgelegd toen hij er in 2020 over belde; wegens een beleidsverandering kon de inschrijftijd vanaf 1 september 2019 echter op dat moment niet meer worden teruggezet. Na zijn volgende verzoek hiertoe in juni 2024 ontstond helaas verwarring; de medewerkster van Woonbedrijf veronderstelde dat het om herstel naar 2018 ging en niet 2014 maar bevestigde de data waar het over ging niet schriftelijk, waardoor de woningzoekende in de veronderstelling was dat zijn verzoek werd ingewilligd. Woonbedrijf is verder van mening dat de Klachtencommissie zich niet over deze klacht kan uitspreken omdat een en ander zich langer dan een jaar geleden voordeed, en bovendien over een beleidskeuze van Woonbedrijf gaat.

Aan het begin van de zitting stelt de voorzitter vast dat de klacht gaat over het niet nakomen van een gedane toezegging, en over het ontbreken van afdoende communicatie van Woonbedrijf naar de woningzoekende over het feit dat hij na zijn adreswijziging in 2018 zelf actie had moeten ondernemen voor herstel van zijn inschrijftijd. Als Woonbedrijf tegenwerpt dat dit tweede onderwerp geen deel uitmaakte van de klacht, stelt de voorzitter dat de Commissie hierover wél voorafgaand aan de zitting schriftelijke vragen heeft gesteld aan Woonbedrijf, waarmee het ook te verwachten is dat dit onderwerp tijdens de zitting besproken zal worden. Verder blijkt tijdens de zitting dat de klacht, nadat deze begin juli door de secretaris van de Klachtencommissie naar de interne klachtencoördinator van Woonbedrijf is gestuurd, deze kennelijk intern niet in behandeling is genomen. Daardoor is de klacht pas eind augustus, toen deze inmiddels ontvankelijk voor de Commissie was, bij de betrokken medewerkers terecht gekomen. Woonbedrijf blijft van mening dat zij zich aan haar regels heeft gehouden en wil de inschrijftijd niet herstellen op basis van een misverstand; dit zou niet fair zijn tegenover andere wachtenden. Ondanks het gegeven dat de Commissie zich niet kan uitspreken over de inhoud van het beleid van Woonbedrijf, is zij van mening dat zij zich wel kan uitspreken over (ontbrekende) communicatie over beleid of beleidswijzigingen, met name waar deze gevolgen hebben voor bewoners of woningzoekenden. De Commissie erkent dat Woonbedrijf het recht heeft op korte termijn een gemaakte fout terug te draaien. Echter, in het licht van de voorgeschiedenis van deze klacht, waarbij niet aangetoond kon worden dat de beleidswijziging en de verplichtingen van woningzoekenden duidelijk gecommuniceerd zijn, zijn de gevolgen voor deze woningzoekende onevenredig groot. Waar hij volgens de geest van de regels eigenlijk al die jaren ingeschreven stond vanaf 2014, was dat volgens de letter korte tijd niet het geval en daar is hij de dupe van. Daarom verklaart de Commissie zijn klacht gegrond.

Woonbedrijf heeft dit advies niet overgenomen omdat de directie van mening is dat de Commissie bij de behandeling meer aspecten betrokken had dan de aard van de klacht rechtvaardigde. Omdat Woonbedrijf hem niet wilde benadelen wegens dit verschil van inzicht, heeft zij de inschrijftijd van deze woningzoekende wel hersteld naar 2014.

13. Burenoverlast (ongegrond)

Een echtpaar heeft sinds eind 2022 een nieuwe buurvrouw en ervaart sindsdien geluidsoverlast van een veelvuldig blaffende, grote hond. Na een aanvankelijk vriendelijke kennismaking ontaardt de band al gauw in intimidatie door de buurvrouw en haar familie, in de vorm van schelden, pesten en bedreigen. Woonbedrijf heeft naar aanleiding van de klacht bemiddeld en bouwt aan een overlastdossier. De bewoonster vindt dat er te weinig gebeurt en dat Woonbedrijf de betreffende vrouw, die duidelijk kampt met psychische problemen en over wie ze naderhand vernamen dat ze een problematisch woonverleden heeft, nooit naast hen had mogen plaatsen.
Woonbedrijf erkent dat er overlast plaatsvindt en heeft daarin vanaf de eerste melding diverse acties ondernomen zoals huisbezoeken, telefoongesprekken en bemiddeling. Ook heeft de buurvrouw tot twee keer toe een sommatiebrief ontvangen en heeft er in oktober 2023 een zgn. kritiek gesprek plaatsgevonden. Een vastgoedbeheerder is op bezoek geweest om te kijken of aanpassingen in de tuin soelaas bieden en er zijn geluidsmetingen gedaan. Uit die metingen blijkt dat er pieken zijn in het geblaf, maar dat dit niet onrechtmatig is. Kortom, er is (op het moment dat het verweerschrift wordt opgesteld) nog te weinig dossier om een rechtszaak te starten wegens geluidsoverlast. Andere omwonenden geven aan de hond wel eens te horen, maar dan liever de deur dicht te trekken.

Tijdens de zitting geeft de bewoonster aan oog te hebben voor de inspanningen van Woonbedrijf en het gevoel te hebben samen op te trekken in deze zaak. Ze voelt zich echter wel tekort gedaan omdat ze vindt dat Woonbedrijf haar en haar man in gevaar heeft gebracht door plaatsing van een vrouw met een psychiatrisch verleden. Onlangs is de situatie geëscaleerd waarbij de auto van het echtpaar is beschadigd en hij met een hamer is bedreigd. Dit was voor Woonbedrijf aanleiding het dossier in handen te geven van haar advocaat; op het moment van de zitting (november 2024) wordt een gerechtelijke procedure voorbereid. Hoewel de Commissie erkent dat het schrijnend is dat het echtpaar al twee jaar te maken heeft met overlast, constateert de Commissie eveneens dat Woonbedrijf vanaf de eerste klacht hierover ‘volgens het boekje’ gehandeld heeft en er alles aan gedaan heeft een goed dossier op te bouwen, contact met beide partijen te houden en waar nodig hulp te bieden. Toen de buurvrouw de woning toegewezen kreeg, was er geen aanleiding haar verder dan gebruikelijk te screenen, dus er was geen sprake van willens en wetens in gevaar brengen van haar buren. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

14. Rookoverlast van buren (gegrond)

Een bewoner van een appartement merkt sinds hij een nieuwe buurman heeft dat diens sigarettenrook via de metal stud gipswand tussen de appartementen zijn slaapkamer intrekt. Woonbedrijf is hiervoor in de loop van 2022 en 2023 enkele keren langs geweest zonder dat er iets aan gedaan is. In mei 2024 is een rooktest gedaan waarop de naden zijn dicht gekit. Dit heeft echter niet geholpen. Als hij dit meldt, wordt er wederom niets ondernomen. Ook maakt de bewoner zich zorgen dat bij brand de rook daarvan óók door de wand zal dringen.

Woonbedrijf erkent in het verweerschrift ruiterlijk dat door onderbezetting de communicatie inderdaad tekort heeft geschoten. Er is niet adequaat op meldingen gereageerd waardoor de klacht nog steeds niet is opgelost. Binnenkort wordt alsnog gekeken naar een oplossing voor het lucht- en brandwerend maken van de woning scheidende wand. Als leerpunt stelt Woonbedrijf dat voortaan na een interventie de bewoner gevraagd zal worden of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Tijdens de zitting geeft de bewoner aan dat er in de tussentijd inderdaad nogmaals gekeken is naar zijn klacht maar dat de voorgestelde oplossing – opnieuw kitten – hem weinig vertrouwen geeft aangezien dit eerder ook maar tijdelijk hielp. Hij spreekt zijn begrip uit voor wisselingen in bezetting maar vindt ook dat een bewoner ervan mag uitgaan dat er een goede overdracht tussen medewerkers plaatsvindt. Woonbedrijf beaamt dit laatste en geeft aan bij de werkzaamheden af te gaan op het advies van een gespecialiseerd bureau. Om er zeker van te zijn dat de oplossing dit keer blijvend is, wil Woonbedrijf na afloop een rookproef doen en ook daarna een vinger aan de pols houden. Ook wordt ter zitting aangeboden de mogelijkheid voor huurcompensatie te onderzoeken. De Commissie stelt dit gebaar op prijs, maar verklaart de klacht gegrond, waarbij wordt opgemerkt dat deze inmiddels wél met de nodige voortvarendheid is opgepakt.

15. Kosten voor werkzaamheden na verhuizing (ongegrond)

Een bewoonster wordt na haar huuropzegging geconfronteerd met kosten voor verwijdering van behang en schoonmaak in de woning. Zij stelt dat het behang in slechte staat was door vocht en schimmel waar ze niets aan kon doen, en waarover ze al een paar keer contact had opgenomen met Woonbedrijf. Verder vindt ze dat ze de woning netjes heeft achtergelaten en ze vindt de kosten dan ook onterecht.

Woonbedrijf is het niet eens met de stellingname dat de woning netjes is achtergelaten. Na de opzegging is tijdens een eerste opname geconstateerd dat de woning nog niet schoon was en dat er nog behang moest worden verwijderd. Aan de bewoonster is uitgelegd dat zij hiervoor nog 20 dagen de tijd had. De bewoonster heeft het inspectierapport met daarin de nog door haar uit te voeren werkzaamheden voor akkoord getekend. Later gaf zij aan het er niet mee eens te zijn, en ze leverde een dag na de eerste opname al haar sleutels in ondanks de waarschuwing dat er kosten in rekening zouden worden gebracht als ze de genoemde werkzaamheden niet zou uitvoeren. Bij de eindinspectie was de bewoonster zelf niet aanwezig. Geconstateerd werd dat de werkzaamheden niet waren

uitgevoerd waarop de bewoonster in gebreke is gesteld. De kosten voor de werkzaamheden zijn daarop in rekening gebracht.

De bewoonster heeft aangegeven niet bij de zitting aanwezig te willen zijn; Woonbedrijf is wel verschenen. Op verzoek van de Commissie heeft Woonbedrijf voorafgaand aan de zitting nog enkele schriftelijke vragen beantwoord en foto's van het gehuurde verstrekt. Tijdens de zitting blijkt dat er geen meldingen van schimmel in het klantvolgsysteem van Woonbedrijf staan, anders dan de opmerking die de bewoonster bij de vooropname maakte. De oorzaak bleek te weinig ventileren te zijn, wat was af te leiden uit de plek waar de schimmel voorkwam. Verder blijkt uit bestudering van de stukken en de toelichting van Woonbedrijf ter zitting dat de bewoonster de woning veel minder schoon achterliet dan zij hem in 2015 aantrof, en dat zij daar blijkens haar handtekening op het rapport uit die tijd van op de hoogte had kunnen zijn. Bovendien heeft Woonbedrijf haar er tijdig en herhaaldelijk op gewezen wat haar verplichtingen als vertrekkende huurder waren, en ook geïnformeerd over de kosten die in rekening zouden worden gebracht als zij hieraan niet zou voldoen. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

16. Diverse technische klachten (deels gegrond)
Een bewoonster van een appartement heeft diverse klachten. Zo hangt er een muffe lucht in de gang en het toilet, geeft haar nieuwe boiler een zeer slappe waterstraal in de douche, klaagt ze over schimmel op het plafond in het trappenhuis en krijgt ze almaar geen antwoord op een vraag over asbest. Tot slot zit er in haar slaapkamer een sterk vervuild ventilatierooster dat ze niet kan open zetten zonder gezondheidsklachten te krijgen. Zelf kan ze dit niet schoonmaken, en Woonbedrijf pakt het niet goed op.
Woonbedrijf vindt het jammer dat de bewoonster zich niet geholpen voelt; er hebben diverse bezoeken plaatsgevonden, er zijn afspraken over werkzaamheden gemaakt en er is gecommuniceerd over de voortgang. Het ventilatierooster moet eigenlijk door bewoonster zelf worden schoongemaakt, maar omdat dit bij dit specifieke type lastig is, heeft Woonbedrijf opdracht gegeven dit te laten doen. Helaas is een eerste poging door de schoonmaker niet goed gelukt, maar afgesproken is dat dit alsnog gaat gebeuren. De problemen met de boiler zijn uitgezet en het schimmelprobleem in het trappenhuis is ondanks enkele pogingen hierover duidelijkheid te krijgen niet goed in beeld gekregen. Dat de bewoonster alleen wil communiceren via e-mail maakt het contact lastiger.

Tijdens de zitting legt de bewoonster uit het ventilatierooster wel door haar schoongemaakt is, maar de kast die boven de deur zit voor haar onbereikbaar is. Er is na veel aandringen iemand voor gekomen maar die heeft het schoonmaken inderdaad maar half voor elkaar gekregen. Haar andere klachten zijn nog steeds niet verholpen. Woonbedrijf geeft aan dat intussen ook gekeken wordt of de voor 2025 geplande vervanging van de kozijnen en ramen, waarbij ook de suskast (ventilatie) zou worden vervangen, naar voren kan worden gehaald zodat dat probleem is opgelost. Het probleem met de geuroverlast blijkt nog onvoldoende in beeld en inderdaad ook niet opgelost te

zijn. Ook weet Woonbedrijf niet waarom het zo lang duurt voor een monteur naar de slappe douchestraal komt kijken. Wat de schimmel in het trappenhuis betreft, tijdens het huisbezoek kon de bewoonster dit niet aanwijzen waarop een buurtbeheerder gevraagd is hiernaar te kijken; deze heeft terug gemeld dat er geen schimmel is aangetroffen. Daar is het toen bij gebleven. Tijdens de zitting legt de bewoonster uit dat er al jaren een vlek op het betreffende plafond zit, bij regen blijven er plassen op staan. Ze ging ervan uit dat bij renovatie van het dak ook het plafond zou worden vervangen maar dat is niet gebeurd. Deze achtergrond bij de klacht blijkt bij Woonbedrijf niet bekend. Tijdens de zitting wordt ook duidelijk dat voor aanvang van werkzaamheden gecontroleerd is of er asbest aanwezig was, wat niet het geval was. Dit is echter ondanks haar vraag hierover niet aan de bewoonster teruggekoppeld. Al met al concludeert de Commissie dat er weliswaar adequaat gereageerd is op klachten door deze uit te zetten, maar er weinig aandacht is geweest voor de follow up waardoor er nog geen oplossing is voor een aantal klachten. De klachten over geuroverlast, slappe waterstraal en het uitblijvend antwoord op de asbestvraag worden daarom gegrond verklaard. Omdat pas ter zitting voldoende duiding kwam bij de klacht over schimmel in het trappenhuis, verklaart de Commissie deze ongegrond. Ook de klacht over het vieze ventilatierooster wordt ongegrond verklaart, omdat Woonbedrijf zich hierbij voldoende heeft ingespannen een oplossing te vinden.

17. Tochtende deuren (gegrond)

Een bewoonster woont met haar jonge gezin sinds begin 2023 in een dan net opgeleverde woning. Ze merkt al snel dat het tocht in huis waardoor het ondanks de verwarming erg koud bleef. Omdat er zowel bij de voordeur als bij de terrasdeuren kieren zaten, meldde ze dit in juni 2023 bij Woonbedrijf. Aanvankelijk gebeurde er niets, maar na een nieuwe melding is er in mei 2024 iemand geweest. Intussen had ze in april 2024 ook een lekkage bij de voordeur ontdekt. Behalve bezoekjes van werklieden die foto's maakten, gebeurde er verder niets. Inmiddels naderde een nieuwe herfst en winter en heeft ze er genoeg van. Woonbedrijf geeft in haar verweer aan dat er in deze nieuwe wijk inderdaad vochtproblemen spelen door extreem weer afgelopen najaar. Wat het tochtprobleem betreft, dit bleek een lastig te traceren oorzaak te hebben waardoor het allemaal langer duurde dan gewenst. Woonbedrijf was overigens in eerste instantie in de veronderstelling dat de reparatie in augustus 2023 afdoende was geweest, en kwam er pas na de melding in april 2024 achter dat dit niet zo was. Daarop is er een constructiefout geconstateerd en is er opdracht gegeven die te herstellen. De gevelbouwer die dit in augustus kwam maken, gaf echter aan dat de pui verzakt was en heeft de opdracht teruggegeven. Daarop is een ander bouwbedrijf ingeschakeld en die geven aan dat het probleem inmiddels (december 2024) is opgelost.

Tijdens de zitting geeft de bewoonster aan dat het probleem bij de voordeur inderdaad lijkt opgelost, maar dat dit voor de terrasdeuren niet geldt. Daar tocht het nog steeds en de deuren lijken bij elke temperatuurswisseling te werken, wat vreemd is aangezien deze van kunststof zijn. Woonbedrijf erkent dat het ondanks alle inspanningen en het

inschakelen van een second opinion nog steeds niet tot een volledige oplossing is gekomen. Deels heeft het te maken met het feit dat de bouwer en onderaannemer niet goed lijken te communiceren en het probleem mogelijk niet serieus genoeg nemen. Omdat meldingen rechtstreeks naar de aannemer gingen, was dit bij Woonbedrijf onvoldoende in beeld. Ook blijkt dat de oorzaak van de lekkage niet bekend is, hoewel deze kennelijk wel verholpen is. De Commissie constateert dat Woonbedrijf vanaf het moment dat de klacht opnieuw in beeld kwam begripvol en coöperatief heeft gehandeld, maar dat de technische klachten nog steeds niet (helemaal) zijn opgelost. De klacht wordt gegrond verklaard.

7. Ongevraagde adviezen

De Klachtencommissie heeft in 2024 geen ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Woonbedrijf.
Wel ontving de Commissie eind november een reactie van Woonbedrijf op een in 2023 uitgebrachte aanbeveling met betrekking tot de aansluiting van Woonbedrijf bij het woonruimteverdeelsysteem Wooniezie. De Commissie heeft met instemming van de reactie kennis genomen.

8. Overige constateringen en aanbevelingen

Communicatie en regie

Op 23 februari hebben voorzitter en een van de huurdersleden van de Commissie overlegd met de bestuurssecretaris en de interne klachtencoördinator van Woonbedrijf. Daarbij is – naast enkele actualiteiten en administratieve zaken - besproken dat er bij veel klachten nog steeds sprake is van gebrekkige communicatie en regie, waardoor in enkele gevallen sprake is geweest van een schrijnende situatie. Uit de klachten die de Commissie 2024 behandeld heeft, is deze tendens nog steeds af te lezen.

Ook is het belang besproken van een goede voorbereiding van de zitting evenals het tijdig en compleet aan leveren van stukken en het aanwezig zijn van een ter zake deskundige vertegenwoordiging van Woonbedrijf. Woonbedrijf heeft aangegeven deze punten mee te zullen nemen. De regie over vastgoedprocessen is inderdaad door een beleidswijziging in het gedrang gekomen omdat veel reparatieverzoeken rechtstreeks naar de aannemer gaan en Woonbedrijf deze niet kan monitoren. Om dit onbedoelde effect tegen te gaan wordt aan een IT-oplossing gewerkt die monitoring door vastgoedbeheerders mogelijk maakt.

Meertaligheid

In bovengenoemd gesprek is ook een toevoeging aan de orde geweest in het (op 1 januari 2024) gewijzigde Reglement. Hierin is namelijk de mogelijkheid voor klagers opgenomen om hun klacht ook in het Engels te kunnen indienen. Woonbedrijf heeft deze optie toegevoegd op verzoek van de HWV. De Commissie was van deze toevoeging vooraf niet op de hoogte en adviseert terughoudend te zijn in het aanbieden van een meertalige procedure. De Commissie

geeft de voorkeur aan Nederlands als voertaal, in elk geval tijdens een zitting. Klagers kunnen zelf ervoor kiezen iemand mee te nemen die namens hen het woord voert. Woonbedrijf heeft aangeboden dat in voorkomende gevallen een beroep kan worden gedaan op een vertaal- of tolkdienst.

Werkdruk en reflectie
De Commissie constateert tijdens de procedures, zittingen en gesprekken dat medewerkers van Woonbedrijf het vaak druk hebben. Mede daarom ontstaat geregeld gebrek aan regie op klachten. De Commissie heeft daarbij meermalen de indruk gekregen dat als een klacht eenmaal bij de Commissie was ingediend, Woonbedrijf enerzijds wel tracht de klacht alsnog op korte termijn af te wikkelen doch anderzijds – als een klacht toch wordt doorgezet – onvoldoende tijd en ruimte neemt voor reflectie en afweging van de aard van de klacht.

Commissie Governancecode
In 2024 heeft een bewoner wiens klacht niet door de Klachtencommissie in behandeling is genomen zich tot de Commissie Governancecode Woningcorporaties gewend. Hij was van mening dat Woonbedrijf onvoldoende voortvarend gereageerd had op een reparatieverzoek en ook op de klacht over een medewerker die hij vervolgens indiende. De Klachtencommissie heeft op verzoek van de bewoner haar dossier aan de Commissie Governancecode gestuurd. De Commissie Governancecode concludeerde op 10 december 2024 dat zij van mening was dat de Klachtencommissie de klacht over een medewerker onterecht niet ontvankelijk had verklaard en wel in behandeling had moeten nemen. De Klachtencommissie beraadt zich over deze uitspraak.

9. Acties in 2024

Bijeenkomsten
In 2024 hebben er overleggen plaatsgevonden met de HVW, de directie van Woonbedrijf, de interne organisatie en (door de voorzitter) met de voorzitter van de RvC van Woonbedrijf. Zie ook punt 4 van dit jaarverslag.

Enquête klachtenprocedure
Verder is gestart met een korte enquête die steeds kort na de zitting, vóór het toesturen van het advies, aan de indieners van de behandelde klachten wordt gestuurd. Dit naar aanleiding van een gesprek met de HWV in 2023. De Commissie wil met de enquête nagaan hoe zij – los van de aard van het advies - de toegankelijkheid van de Commissie hebben ervaren, en of zij zich tijdens de zitting op hun gemak en gehoord voelden.
Van de 16 verstuurde enquêtes zijn er zeven retour ontvangen. Uit de reacties blijkt dat men gemiddeld genomen zeer tevreden is over de bereikbaarheid en duidelijkheid van de e-mails van de Commissie, en eveneens over de bereikbaarheid en sfeer van de vergaderlocatie waar de zittingen plaatsvinden.
Op basis van de ontvangen antwoorden concludeert de Commissie dat de huidige werkwijze door de klagers als passend wordt ervaren - al realiseert zij zich ook dat de ervaring van

bewoners en woningzoekenden die de Commissie niet weten te vinden volledig buiten beeld blijft.

10. Geplande acties voor 2025

De Klachtencommissie heeft de volgende acties gepland.

- Een evaluatie van het eigen functioneren en het proces van afhandeling van klachten. Indien nodig worden naar aanleiding van deze evaluaties wijzigingen voorgesteld.
- Gesprekken met de directie, alsmede met het bestuur van HVW, mede aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie.
- Het voortzetten van de enquête onder klagers in de huidige vorm.

Eindhoven, april 2025

mr. J. van den Mosselaar
Voorzitter Klachtencommissie Woonbedrijf