

## Jaarverslag 2023

# Klachtencommissie Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl

### 1. Inleiding

Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl (hierna: Woonbedrijf) heeft vanaf 1 januari 2005 een onafhankelijke Klachtencommissie. De Klachtencommissie werkt volgens een reglement met toelichting, opgesteld door Aedes Vereniging van Woningcorporaties en voorgeschreven op grond van artikel 55b lid 3 van de Woningwet. Het reglement is vastgesteld nadat Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (hierna: HVW) hier positief op heeft geadviseerd.

### 2. Samenstelling

In 2023 bestond de Klachtencommissie uit de volgende personen:

- De heer mr. Jos van den Mosselaar, voorzitter (gezamenlijk voorgedragen)
- Mevrouw mr. Anne-Lieke Cremers, plaatsvervangend voorzitter (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 Klachtencommissie werd ondersteund door een ambtelijk secretaris; tot 1 oktober 2023 was dit mevrouw drs. Karen Malta, na 1 oktober werd de ondersteuning geboden door drs. Rebecca Luijten Bcomn.

### 3. Doel

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

### 4. Bijeenkomsten

In 2023 kwam de Klachtencommissie 11 keer bij elkaar voor een zitting. Tijdens de zittingsmiddagen werden 24 klachten behandeld. Daarnaast vond er op 7 april een overleg plaats met de HVW, alsmede op 21 maart met de toenmalige directeur-bestuurder van Woonbedrijf, Ingrid de Boer en haar opvolger, de heer Roy Beijnsberger.

### 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, kan de bewoner zich wenden tot de Klachtencommissie.

In 2023 zijn 91 klachten bij de Klachtencommissie ingediend. Daarnaast waren er nog 8 klachten die voor 1 januari 2023 waren ingediend maar nog niet afgehandeld, waarmee het totaal op 99 te behandelen klachten kwam.

#### Niet ontvankelijke klachten

Van deze klachten waren er 36 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. Zeventien andere klachten waren niet ontvankelijk omdat zij de hoogte van de huur of servicekosten betroffen, de klager geen huurder van Woonbedrijf was of omdat de klacht betrekking had op het beleid van Woonbedrijf.

#### Klachten alsnog afgehandeld door Woonbedrijf

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

#### Ingetrokken en nog niet behandelde klachten

Vier klachten werden door de klager ingetrokken en zes klachten waren eind 2023 nog niet afgehandeld. Deze zullen in 2024 worden behandeld.

#### Klachten waarover de Commissie een uitspraak heeft gedaan

In 2023 behandelde de Commissie 24 klachten tijdens een zitting. In alle 24 gevallen werd een advies afgegeven; één klacht is twee maal tijdens een zitting behandeld.

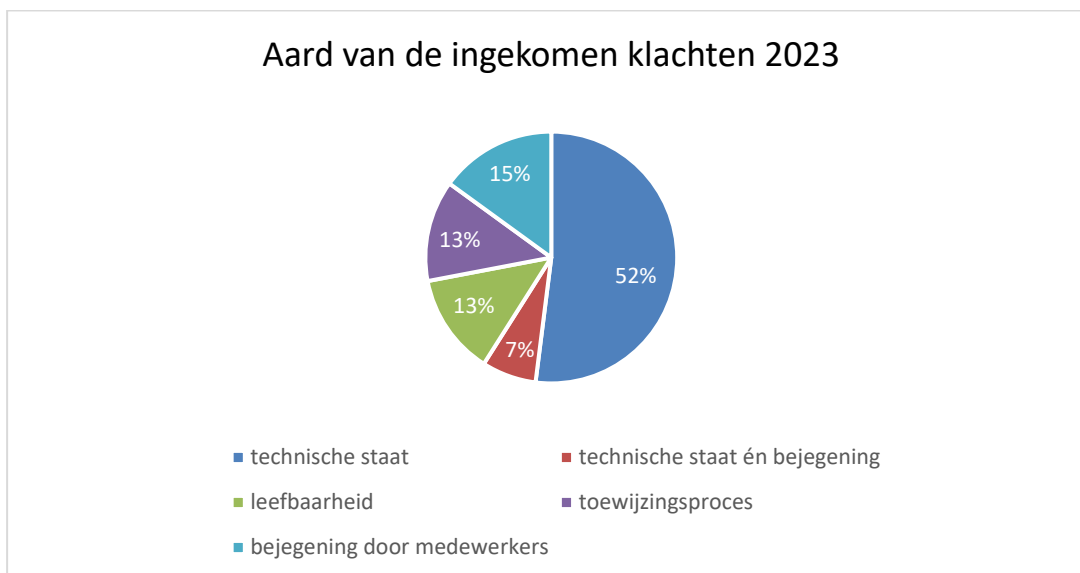
#### Klachten 2019-2023

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

#### Aard van de klachten

Bij 52% van de in 2023 ingekomen klachten lag de oorsprong in de (technische) staat van de woning. 13% van de klachten had betrekking op de leefbaarheid en eveneens 13% ging over het

toewijzingsproces. 15% ging over de bejegening door medewerkers van Woonbedrijf, en tot slot 7% over zowel bejegening als technische staat. In een grafiek weergegeven:



### Adviezen 2023

Van de 24 klachten waarover de Klachtencommissie zich tijdens een hoorzitting heeft gebogen, werden er uiteindelijk zestien (gedeeltelijk) gegrond verklaard, en acht klachten werden ongegrond verklaard.

Veertien van de behandelde klachten gingen over de technische staat van de woning, twee over bejegening door medewerkers, vier over zowel de technische staat van de woning als bejegening, twee over leefbaarheid en twee over het toewijzingsproces. In een grafiek:



*Adviezen afgegeven door de Commissie 2019 - 2023*

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

De directie van Woonbedrijf heeft in 2023, evenals in voorgaande jaren, alle adviezen van de Klachtencommissie overgenomen.

## 6. Samenvatting behandelde klachten

### 1. Overlast buurman (ongegrond)

Een bewoner kan zich niet vinden in de manier waarop Woonbedrijf omgaat met de zorg- en overlastmeldingen die hij doet over zijn buurman. De overlast bestaat al jaren en betreft vooral de tuin. Volgens de bewoner onderhoudt de buurman zijn tuin slecht en is daardoor een muizenplaag ontstaan. In het verleden ruimde Woonbedrijf de tuin van de buurman altijd op, als de bewoner een melding had gedaan, maar sinds er een nieuwe woonconsulent is gebeurt dat niet meer.

Tijdens de zitting wordt duidelijk dat de woonconsulent een andere visie heeft op de tuin van de buurman dan zijn voorgangers. Ten eerste vindt hij de tuin niet zo verwaarloosd dat ingrijpen noodzakelijk is en ten tweede meent hij dat het zinvoller is om in te zetten op structurele maatregelen om de buurman te helpen in plaats van het steeds opnieuw op laten ruimen van zijn tuin. De woonconsulent heeft in dat kader wel degelijk acties ondernomen, maar in verband met de privacy van de buurman heeft hij de bewoner hier slechts in zeer globale termen over geïnformeerd. De Commissie kan zich vinden in de door de woonconsulent tijdens de zitting gegeven toelichting op zijn werkwijze en verklaart de klacht van de bewoner ongegrond.

### 2. Afhandeling lekkage (gegrond)

Een bewoner kampt al meer dan een half jaar met een lekkage die maar niet opgelost wordt. Tijdens de reparatiewerkzaamheden bleek er bovendien sprake te zijn van een asbestbuis waarover Woonbedrijf de bewoner niet goed geïnformeerd heeft, waardoor de echtgenote van de bewoner onwetend gestofzuigd heeft rondom deze asbestbuis en de bewoner zich genoodzaakt zag de stofzuiger weg te gooien. Aanvankelijk had de bewoner een compensatie van één maand huur geaccepteerd in verband met de overlast van de lekkage, maar nu deze nog steeds niet is opgelost, hij zich genoodzaakt zag zijn stofzuiger weg te gooien én de wasmachine door het vele verschuiven kapot is gegaan, meent hij dat aanvullende compensatie op zijn plaats is.

Tijdens de zitting legt de vastgoedbeheerder uit dat het altijd lastig is om de oorzaak van lekkages te achterhalen. Dit is mede de oorzaak geweest dat het repareren van de

lekkages zo lang geduurd heeft. De vastgoedbeheerder meent dat een aanvullende compensatie inderdaad aan de orde is. De lekkage is inmiddels gestopt, maar de gevolgschade is nog niet opgelost. De vastgoedbeheerder zal dit nu alsnog zo snel mogelijk oppakken en daarna met de bewoner in overleg gaan over de compensatie. De Commissie neemt met instemming kennis van deze toezeggingen, maar concludeert tegelijkertijd dat de vastgoedbeheerder op diverse momenten onvoldoende op de hoogte was van de werkzaamheden die het aannemersbedrijf namens Woonbedrijf in de woning van de bewoner uitvoerde. Bovendien is er inderdaad niet zorgvuldig gecommuniceerd over de asbestverdenking die er was, waardoor de bewoner hierover onnodig lang in spanning gezeten heeft. De klacht wordt daarom gegrond verklaard.

### 3. Kou in de woning (ongegrond)

Een bewoonster is niet tevreden over de mate waarin haar huis geïsoleerd is. Zij ervaart tocht en kou afkomstig van de ramen en de vloer. Zij heeft inmiddels een aandoening aan haar tenen die alleen met warmte op te lossen is. Zij wijt het ontstaan van deze aandoening aan de kou in haar woning. Bovendien wordt zij geconfronteerd met hoge stookkosten. De bewoonster eist dat Woonbedrijf ofwel haar woning isoleert ofwel haar huur halveert ofwel haar een andere woning aanbiedt.

Ter zitting geeft de vastgoedbeheerder aan dat Woonbedrijf de ambitie heeft om woningen te verduurzamen, maar dat het lastig blijkt daar de juiste partners voor te vinden. Voor het complex waar de woning van bewoonster deel van uitmaakt staat een groot renovatieproject op stapel dat in 2024 zal starten. De vastgoedbeheerder weet nog niet wanneer de woning van bewoonster in de planning staat. Het beleid van Woonbedrijf is om geen isolerende maatregelen op individuele basis aan te brengen, tenzij er een verklaring van de WMO is dat dit voor bewoners noodzakelijk is. Bewoonster beschikt niet over zo'n verklaring. De Commissie verklaart haar klacht ongegrond. Woonbedrijf is niet verplicht de woning te isoleren. Immers, bewoonster heeft de woning in 2015 in de huidige staat aanvaard zonder dak-, wand- en vloerisolatie. In de huurprijs is daar rekening mee gehouden. Het feit dat de woning niet geïsoleerd is, vormt op zich geen gebrek en levert daarom ook geen grond op voor een huurverlaging.

### 4. Rooklucht in huis (ongegrond)

Een bewoonster ruikt op onregelmatige tijden rooklucht in haar appartement. Soms is de rooklucht duidelijk aanwezig, dan weer ruikt zij wekenlang niets. Zij is van mening dat Woonbedrijf onvoldoende actie onderneemt om deze rooklucht te bestrijden.

Ter zitting blijkt dat Woonbedrijf geregeld in het appartement van mevrouw is geweest maar nooit de rooklucht heeft kunnen waarnemen. Er zijn ook geen klachten van andere bewoners in het complex. Woonbedrijf heeft extra filters laten plaatsen in de WTW-installatie en heeft bureau TechnoConsult een onderzoek laten doen naar de werking

van de WTW-installatie. Uit dit onderzoek bleek dat de installatie technisch in orde is. Niettemin zegt de vastgoedbeheerder tijdens de zitting nog toe dat hij met onderhoudsbedrijf Spiroclean om tafel zal gaan om te bezien of de aanbevelingen, die uit het rapport van TechnoConsult naar voren komen, uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast zal hij een kapje van een toevoerkanaal, waarvan de bewoonster aangeeft dat het vervuild is, komen inspecteren. De Commissie meent dat Woonbedrijf zich met al deze maatregelen meer dan voldoende heeft ingespannen om de door bewoonster ervaren overlast aan te pakken, te meer daar noch Woonbedrijf noch de door Woonbedrijf ingeschakelde derden de rooklucht hebben kunnen vaststellen. De klacht van bewoonster wordt daarom ongegrond verklaard.

5. Gebrek aan woongenot en schades (gegrond)

Een bewoonster dient een klacht in bij de Commissie omdat Woonbedrijf al twee jaar in haar woning bezig is met diverse werkzaamheden. Zij ervaart een gebrek aan woongenot en heeft materiële en immateriële schade. Woonbedrijf erkent dat er het een en ander is misgegaan en heeft mevrouw aangeboden haar te compenseren met vijf maanden huur. Mevrouw is hier echter niet tevreden mee. Zij wil een compensatie van elf maanden huur.

Tijdens de zitting blijkt dat mevrouw gedurende enkele maanden verminderd woongenot in haar keuken heeft gehad als gevolg van een lekkage. Verder heeft zij drie weken geen gebruik kunnen maken van haar badkamer en een maand niet van haar toilet. Pas tijdens de zitting overlegt de bewoonster een specificatie van de schade aan haar woning, terwijl Woonbedrijf daar in aanloop naar de zitting diverse malen om gevraagd heeft. De Commissie heeft vraagtekens bij enkele punten in deze specificatie. De Commissie verklaart de klacht van bewoonster gegrond en adviseert Woonbedrijf de resterende opleverpunten alsnog snel in orde te brengen en daarna met de bewoonster in gesprek te gaan over een passende huurcompensatie en een reële schadevergoeding.

6. Ophangen gordijnrails (ongegrond)

Een vrouw dient een klacht in omdat de zware gordijnen, die zij aan een rail aan het plafond heeft bevestigd, al voor de tweede keer naar beneden gekomen zijn. De eerste keer heeft Woonbedrijf de rails voor haar opnieuw aan het plafond bevestigd, maar de tweede keer weigert Woonbedrijf dat te doen en adviseert zij mevrouw de gordijnrails aan de muur te bevestigen. Mevrouw is het er niet mee eens dat Woonbedrijf de rails niet opnieuw voor haar ophangt en is bovendien van mening dat Woonbedrijf haar had moeten waarschuwen dat het plafond niet sterk genoeg is om de gordijnen aan op te hangen.

De Klachtencommissie verklaart haar klacht ongegrond. Het is de verantwoordelijkheid van de huurder om gordijnrails op te hangen. Dat Woonbedrijf dat uit coulance één keer

voor de bewoonster heeft gedaan, betekent nog niet dat zij er recht op heeft dat Woonbedrijf dat een volgende keer weer doet. Dat een plafond niet sterk genoeg is om zware gordijnen aan op te hangen is geen gebrek aan de woning. Woonbedrijf hoeft bewoners daar dan ook niet op voorhand voor te waarschuwen.

7. Afhandeling scheur in balkon (gegrond)

Sinds ruim twee jaar zitten er grote scheuren in het balkon van de bovenbuurvrouw van een bewoonster. Het balkon van de bovenbuurvrouw vormt de overkapping van haar eigen balkon. De bewoonster heeft de scheuren gemeld bij Woonbedrijf en er is ook iemand komen kijken, die haar heeft verteld dat de scheuren gevaarlijk zijn omdat er materiaal naar beneden kan vallen, maar vervolgens heeft zij niets meer van Woonbedrijf vernomen. Al die tijd heeft de bewoonster geen gebruik kunnen maken van haar balkon.

Tijdens de zitting wordt duidelijk dat er verschillende zaken hebben gespeeld waardoor de reparatie van het balkon niet voortvarend is opgepakt. Er is sprake geweest van een wisseling van aannemers. De eerste aannemer heeft een offerte uitgebracht, maar heeft de reparatie niet als heel urgent gekwalificeerd. Kort daarna wisselde Woonbedrijf van aannemer. Pas na enige tijd werd aan deze aannemer een beoordeling en offerte gevraagd. Door een misverstand beoordeelde de aannemer echter niet alleen het balkon van de bewoonster en haar bovenbuurvrouw, maar van het gehele complex, waardoor er een zeer hoge offerte werd afgegeven. Deze offerte is naar de afdeling Planmatig Onderhoud gegaan, die na zorgvuldige afweging besloten heeft de offerte niet te honoreren. Dat er in deze periode bovendien veel personele wisselingen waren én coronamaatregelen van kracht waren, heeft de zaak verder vertraagd. Volgens Woonbedrijf is er geen acuut gevaar geweest en kon het balkon gewoon gebruikt worden. De Commissie verklaart de klacht van de bewoonster gegrond. Niet alleen heeft de reparatie veel te lang op zich laten wachten, maar bovendien heeft Woonbedrijf daarover volstrekt onvoldoende gecommuniceerd. Het balkon mag dan veilig zijn geweest om te gebruiken, maar de bewoonster wist dat niet en heeft er daarom toch geen gebruik van gemaakt. De Commissie adviseert Woonbedrijf een passende compensatie aan de bewoonster toe te kennen en de reparatie nu zo snel als de weersomstandigheden dat toelaten uit te voeren.

8. Te laat geplaatste rookmelders (gegrond)

Een bewoonster dient een klacht in omdat Woonbedrijf pas op 24 november 2022 rookmelders heeft geplaatst in haar woning, terwijl dat per 1 juli 2022 verplicht was. Mevrouw stelt dat zij en haar gezin in de periode van 1 juli tot 24 november 2022 aan een onveilige situatie zijn blootgesteld. Zij meent daarom dat de door haar betaalde huurverhoging per 1 juli 2022 – over de periode juli t/m november – aan haar dient te worden terugbetaald. Daarnaast verwijt bewoonster dat Woonbedrijf te laat reageert op haar brieven.



Tijdens de zitting geeft Woonbedrijf aan dat het lastig bleek om een leverancier te vinden met voldoende capaciteit om alle 22.000 woningen van Woonbedrijf tijdig van rookmelders te voorzien. Op de klacht van de bewoonster is adequaat gereageerd, maar op vervolgbrieven inderdaad niet. Mogelijk is het adres van bewoonster verward met een bijna gelijkkluidend adres in de buurt en zijn de brieven van Woonbedrijf daarom niet aangekomen. De Commissie verklaart de klacht dat de rookmelders niet op tijd zijn geplaatst gegrond, maar is van mening dat dit geen gebrek vormt waarvoor huurcompensatie zou moeten worden toegekend. Immers, de situatie van bewoonster en haar gezin was na 1 juli 2022 niet onveiliger dan daarvoor. Wat de communicatie betreft heeft Woonbedrijf ter zitting erkend dat de bewoonster te lang op een reactie van Woonbedrijf op haar brieven heeft moeten wachten.

#### 9. Diverse klachten (gegrond)

Een bewoner meldt zich met diverse klachten over Woonbedrijf bij de Commissie. Zo is er een dispuut met de burens over een overkapping die de bewoner zonder toestemming heeft geplaatst. Hij heeft deze overkapping bevestigd aan de garage van de burens. De burens zijn het hier niet mee eens, maar de bewoner denkt dat hij dit mag doen, omdat de garage van de burens over de erfgrans en dus op zijn grond zou staan. Woonbedrijf heeft de bewoner aangeboden de overkapping te gedogen, mits hij die los van de garage van de burens zal opstellen. De bewoner neemt hier geen genoegen mee en eist dat Woonbedrijf hem vertelt waar de erfgrans ligt. Inmiddels zijn er vijf maanden verstreken en heeft Woonbedrijf het Kadaster nog geen opdracht verstrekt om de erfgrans vast te stellen. Deze klacht wordt door de Commissie gegrond verklaard.

Een tweede klacht betreft het feit dat er mogelijk asbest zit in het dak van de schuur. Woonbedrijf zou dit laten onderzoeken, maar dit is nog niet gebeurd. Tijdens de zitting geeft Woonbedrijf aan dat het asbestinventarisatiebedrijf door de bewoner weggestuurd is. De bewoner geeft aan dat dit inderdaad het geval is, omdat het bezoek niet vooraf aangekondigd was. Nu dat inderdaad het geval blijkt en Woonbedrijf nog steeds geen opdracht verstrekt heeft om het onderzoek te laten uitvoeren, verklaart de Commissie ook deze klacht gegrond.

De derde klacht betreft het feit dat het dak, ondanks drie reparaties, nog steeds lekt. Tijdens de zitting blijkt dat er weliswaar opdracht is gegeven de lekkage te repareren, maar dat vervolgens niet gemonitord is of de lekkage met deze reparatie ook daadwerkelijk verholpen was. Ook deze klacht wordt gegrond verklaard.

De vierde klacht van bewoner gaat over het feit dat zijn woning niet in aanmerking komt voor renovatie. Woonbedrijf heeft het beleid dat woningen in principe alleen complexgewijs verduurzaamd worden. Dit heeft te maken met de grote opgave die Woonbedrijf op dit gebied heeft. Complexgewijze renovatie is het meest kostenefficiënt. Individuele renovaties gebeuren alleen bij een huurmutatie. Op grond van dit beleid komt de woning van bewoner niet in aanmerking. Omdat de Commissie uitsluitend klachten over de dienstverlening van Woonbedrijf behandelt en niet over het beleid, doet de Commissie geen uitspraak over deze klacht.



Als laatste klaagt de bewoner erover dat Woonbedrijf onvoldoende actie onderneemt inzake de overlast die hij van de burens ervaart. Er is sprake van een situatie waarin de burens elkaar over en weer overlast verwijten. De burens zijn geen huurders van Woonbedrijf en Woonbedrijf is daarom niet gehouden daar actie op te ondernemen. De klacht wordt toch gegrond verklaard, omdat Woonbedrijf de bewoner hierover onvoldoende heeft geïnformeerd.

#### 10. Vervallen inschrijftijd (gegrond)

Wanneer een bewoonster begin 2023 contact met Woonbedrijf opneemt, blijkt dat haar inschrijftijd van 16 jaar vervallen is. Woonbedrijf heeft zich in 2020 aangesloten bij Wooniezie en bij de overgang de inschrijving als de betrokkene haar inschrijving bij Wooniezie niet tijdig activeerde. Mevrouw vindt dat Woonbedrijf hier niet duidelijk over gecommuniceerd heeft. Ze heeft alleen in 2020 een mail gehad waarin de overgang werd aangekondigd, en nooit de mail met de informatie over het activeren van haar account, evenmin als de herinneringen. Ze vindt dat een zo belangrijk bericht nooit alleen per mail had mogen worden verzonden.

Tijdens de zitting werd vastgesteld dat Woonbedrijf gezien het aantal over te zetten accounts (200.000) in overleg met de huurdersbelangenvereniging heeft gekozen voor correspondentie per e-mail, ook om te voorkomen dat post in verkeerde handen zou vallen. Er was voorzien in een mailadres-check, enkele reminders en een periode waarin spijtoptanten zich alsnog konden melden. In de eerste mail, die mevrouw wel ontvangen heeft, stond dat de woningzoekende niets hoefde te doen. Weliswaar werd ook aangegeven dat vanuit Wooniezie een mail zou volgen met een activatielink, maar daarvan werd het belang niet toegelicht, evenmin wat de gevolgen zouden zijn als een woningzoekende deze activatielink niet zou gebruiken. De Commissie stelt zich op het standpunt dat in de huidige krappe woningmarkt inschrijftijd van groot belang is voor woningzoekenden, en dat Woonbedrijf daarom duidelijker had moeten communiceren over de overgang naar Wooniezie en het feit dat behoud van inschrijftijd afhankelijk was van een eigen actie door de woningzoekende. Daarom verklaart de Commissie de klacht gegrond, en adviseert Woonbedrijf om met mevrouw in gesprek te gaan over een passende oplossing.

#### 11. Overlast grasvliegjes (deels gegrond)

Een bewoonster van een vijf jaar oud flatgebouw dient samen met 29 anderen een klacht in over de structurele last van grasvliegjes, die vanaf een jaar na oplevering enkele keren per jaar wekenlang de bovenste verdiepingen van het gebouw belagen. Bewoners moeten dan ramen en deuren dicht houden en kunnen hun balkons niet gebruiken. De vliegjes komen ook in groten getale binnen via kleine kiertjes en gaatjes, waardoor de vensterbanken vol liggen en dagelijks stofzuigen nodig is. Woonbedrijf heeft, na intern en extern advies ingewonnen te hebben, aangegeven niets aan deze vliegjes te kunnen doen en dat daarmee helaas de kous af was. De bewoners accepteren dit niet en voelen

zich niet serieus genomen. Op berichten en verzoeken wordt echter niet of zeer vertraagd gereageerd, waarbij de boodschap is en blijft dat er niets aan te doen is. Bewoners zijn maar zelf aan de slag gegaan met zoeken naar de bron, gif spuiten, kieren dichten en (dure) horren plaatsen.

Het wordt de bewoners pas ter zitting duidelijk dat zij volgens Woonbedrijf hier zelf verantwoordelijk voor zijn; daar is al die jaren nooit iets over gezegd. De Commissie constateert dat Woonbedrijf hiermee wettelijk in zijn recht staat, en acht de klacht dat Woonbedrijf in gebreke bleef om die reden ongegrond. Maar de klacht dat Woonbedrijf de bewoners niet serieus heeft genomen, wordt gegrond verklaard: als 30 huurders zich herhaaldelijk melden met een dergelijk probleem, mag worden verwacht dat Woonbedrijf de regie pakt, de helpende hand biedt en op een structurele manier meekijkt en meedenkt over oplossingen.

#### 12. Diverse klachten (gegrond)

Een bewoner meldt zich met een aantal klachten die betrekking hebben op diverse reparatieverzoeken die niet, niet adequaat of niet tijdig zijn afgehandeld. Er is sprake van kieren door slecht voeg- en metselwerk, en daardoor vocht en schimmel in huis. De fundering is ontzet door een boom in het gemeenteparksoen, de keuken is versleten en een lekkende rioolbuis zorgt voor schimmel en stank. Bij dit alles ervaart hij de communicatie met Woonbedrijf als moeizaam en incompleet.

Tijdens de zitting worden alle klachtonderdelen nader toegelicht. Geconstateerd wordt dat een hoge werkdruk en de manier waarop binnen Woonbedrijf reparatieverzoeken worden uitgezet hebben gezorgd voor hick ups in de communicatie en oponthoud. Woonbedrijf erkent ook zelf dat dit beter en sneller had gekund. De Commissie verklaart de klacht gegrond, en spreekt daarbij een aantal adviezen uit over de opvolging van specifieke gebreken.

#### 13. Afhandeling lekkage (deels gegrond)

Een bewoonster ontdekte eind 2022 een lekkage van het dak, die ondanks vele pogingen tot contact en ondanks een interne klacht maar niet werd opgelost. Zij meldde zich begin maart bij de Klachtencommissie, waarna de procedure op haar verzoek wegens persoonlijke omstandigheden tijdelijk werd opgeschort. In september meldde zij zich weer omdat er nog steeds de nodige open eindjes waren; de dakpannen die de lekkage veroorzaakten waren uiteindelijk pas medio maart vervangen en ze kampt nu met de nodige gevolgschade, zoals vocht, schimmel en een hoge luchtvochtigheid in huis, waardoor de gezondheid van haar en haar zoon worden aangetast. Ze vindt dat Woonbedrijf veel te lang heeft gedaan over herstel van de schade, dat er onvoldoende aandacht is geweest voor de gevolgschade, die bovendien nog steeds niet verholpen is.

Tijdens de zitting blijkt dat het oponthoud bij het vervangen van de dakpannen

voortkwam uit communicatieproblemen tussen de betrokken aannemer, diens onderaannemer en de leverancier van de zonnepanelen. Voor de vervanging van de kapotte dakpan was het namelijk noodzakelijk een zonnepaneel te demonteren. Ook is uitgebreid stilgestaan bij de aard van de gevolgschade. Hiernaar is divers onderzoek gedaan, waaruit echter geen bijzonderheden zijn gebleken en er geen verband kon worden gelegd met de lekkage. De Commissie verklaart daarom de klacht over de gevolgschade ongegrond. De klacht dat het vervangen van een paar dakpannen onnodig lang heeft geduurd, wordt gegrond verklaard.

#### 14. Afhandeling lekkage (gegrond)

Een bewoner ontdekt een lekkage bij de burens, doordat zijn bank, die tegen de muur tussen hem en zijn burens staat, nat was. Bij nadere inspectie bleken ook een andere bank, een schilderij en de muur nat en beschimmeld. Volgens de bewoner heeft Woonbedrijf de klacht vervolgens niet snel genoeg opgelost, en is ook niemand van Woonbedrijf bij hem thuis geweest. Gezien vergelijkbare problemen elders in de wijk had Woonbedrijf preventief actie kunnen ondernemen. De bewoner stelt dat hij een periode geen woongenot heeft gehad (hij is op advies van zijn huisarts tijdelijk elders gaan wonen) en wenst daarnaast dat Woonbedrijf de extra stookkosten compenseert die hij heeft moeten maken om de muur te laten drogen. Ook is hij het er niet mee eens dat Woonbedrijf hem naar zijn eigen inboedelverzekering heeft verwezen voor de schade aan zijn meubels en schilderij en verwacht hij dat Woonbedrijf zijn eigen risico vergoedt.

Tijdens de zitting blijkt dat de lezingen over de afhandeling van de lekkage uiteenlopen en dat de lekkage langer heeft voortgeduurd dan Woonbedrijf zich realiseerde. Ook komt naar voren dat op diverse momenten de interne communicatie bij Woonbedrijf tekort heeft geschoten waardoor vastgoedbeheer de ernst van de situatie onvoldoende in beeld had. De Commissie constateert dat het Woonbedrijf had gesierd de gemaakte fouten gewoon toe te geven in plaats van energie te steken in het weerleggen van de claims van de bewoner. De Commissie verklaart de klacht gegrond en formuleert voorts enkele aanbevelingen ten aanzien van de verdere afhandeling .

#### 15. Afwijzen nieuwe keuken (ongegrond)

Een bewoner klaagt zich over de staat van zijn keuken, die niet meer veilig zou zijn en niet meer goed schoon te houden. Er ontstaat schimmel en enkele kastjes zijn beschadigd. De bewoner wil dat de keuken vervangen wordt en heeft hier in 2021, 2022 en 2023 om verzocht, maar dat verzoek is steeds afgewezen.

Tijdens de zitting werd vastgesteld dat de keuken dateert uit 2007, dat Woonbedrijf keukens pas na 25 jaar vervangt, en dan alleen als de technische staat daartoe aanleiding geeft. Een keuken die 'heel en veilig' is, wordt niet vervangen. Naar aanleiding van de verzoeken van de bewoner hebben drie verschillende vastgoedbeheerders geconstateerd dat de keuken in kwestie in goede staat verkeert en niet vervangen hoeft te worden. Er is

geen sprake van schimmel of beschadiging. De Commissie besluit dat uit de dossierstukken en toelichting ter zitting niet blijkt dat de keuken in dusdanig slechte staat is dat deze vervangen zou moeten worden, en verklaart de klacht ongegrond.

#### 16. Afhandeling lekkage (gegrond)

Een lekkage die al zeven maanden voortduurt is nog steeds niet opgelost en de bewoner dient daarom een klacht in. Hij wordt van het kastje naar de muur gestuurd door Woonbedrijf en diverse aannemers die steeds naar elkaar wijzen. Hij claimt zowel materiële als immateriële schade.

Tijdens de zitting blijkt dat de lekkage intussen gerepareerd is, evenals de ontstane gevolgschade. De lekkage heeft uiteindelijk plaatsgevonden van medio september 2022 tot eind juni 2023, waardoor er tijdens deze periode sprake was van verminderd woongenot. Door het bij andere zittingen al toegelichte systeem van afhandeling van reparatieverzoeken binnen Woonbedrijf ontbrak lange tijd een goed beeld van de kwestie, wat een vlotte oplossing mede in de weg heeft gestaan. Er is sprake van recht op compensatie voor gederfd woongenot, vergoeding van gemaakte kosten en teruggave van de servicekosten voor de zonnepanelen over de periode dat deze niet werkten. Over het bedrag zijn partijen het niet eens, maar daarover doet de Commissie geen uitspraken. Wel is het de Commissie duidelijk dat een gebrek aan regie adequate afhandeling in de weg hebben gestaan en verklaart zij de klacht gegrond. Daarbij doet zij enkele aanbevelingen, onder meer om alvast een vergoeding uit te betalen over de onderdelen van de claim waarover geen meningsverschil is en in gesprek te gaan over de overige posten.

#### 17. Diverse klachten (ongegrond)

Na een renovatie heeft een bewoonster een aantal klachten over zaken die zijn misgegaan. Het gaat om een aantal beschadigingen, waterschade aan laminaat en verdwenen spullen. Ze is niet tevreden over de oplossing die Woonbedrijf haar geboden heeft, voelt zich niet eerlijk behandeld en wil een schadevergoeding.

Tijdens de zitting komt onvoldoende vast te staan dat een aantal beschadigingen zijn veroorzaakt door de werklui. Als mevrouw deze schades direct na ontstaan gemeld zou hebben, had dit wellicht wel vastgesteld kunnen worden. Nu zit er niets anders op dan een claim in te dienen bij haar eigen verzekering, dan wel ze zelf te verhelpen met hulp van het materiaal dat Woonbedrijf al eerder ter beschikking stelde. Voor wat betreft de verdwenen spullen kan niet worden aangetoond dat de werklui hier iets mee te maken hadden. Als mevrouw hier werk van wil maken, kan zij aangifte doen bij de politie. Met betrekking tot de resterende schadeclaims worden vervolgens ter zitting afspraken gemaakt over een gezamenlijk uit te voeren oplossing. Tot slot is nergens uit gebleken dat mevrouw door Woonbedrijf oneerlijk is behandeld. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

#### 18. Administratieve fout (gegrond)

Een bewoonster klaagt dat Woonbedrijf een administratieve fout heeft gemaakt waardoor zij geen stroomvergoeding meer krijgt voor de gemeenschappelijke achterpadverlichting. Zij kreeg hierover op 22 december 2022 een brief, heeft zich direct gemeld maar vervolgens lukte het almaar niet om de fout recht te zetten en de achterstallige vergoedingen te verrekenen. Toezeggingen werden niet nagekomen, reacties bleven uit. Mevrouw is hier zeer verbolgen over.

Tijdens de zitting blijkt dat de kwestie inmiddels, na bijna 10 maanden, is rechtgezet. Dat het allemaal zo lang duurde had onder meer te maken met het feit dat de klacht in eerste instantie op het verkeerde bureau terecht is gekomen, waarna de verantwoordelijke collega's niet in actie zijn gekomen en er vervolgens ook nog enkele fouten werden gemaakt. Dat diverse afdelingen zich er inmiddels mee bemoeiden, hielp een vlotte afhandeling ook niet. Onder meer leidde het ertoe dat toezeggingen van de ene medewerker vervolgens door een andere medewerker niet waargemaakt werden. De excuusbrief die Woonbedrijf heeft gestuurd, is door mevrouw nooit ontvangen. De Commissie verklaart de klacht gegrond, en gezien de eenvoudige aard van de klacht betreurt zij het dat dit tot een hoorzitting heeft moeten komen.

#### 19. Slechte staat woning (deels gegrond)

Een bewoonster constateert dat de staat van haar woning, die zij sinds oktober 2022 huurt, te wensen overlaat. Voor zij de woning betrok, stond deze lange tijd leeg en bevond zich in uitgewoonde staat. Ze is teleurgesteld over de manier waarop Woonbedrijf de noodzakelijke reparaties oppakte; sommige werden afgewezen, sommige liepen vertraging op of zijn nog helemaal niet gedaan. Woonbedrijf heeft ruiterlijk erkend dat er het nodige is misgegaan rondom de oplevering en dat er een veel betere inventarisatie had moeten worden gemaakt. Mevrouw is anderhalve maand huur aangeboden als compensatie, maar zij is hiermee niet akkoord gegaan en wil dat Woonbedrijf in plaats daarvan een aantal duurzaamheidsmaatregelen uitvoert.

Tijdens de zitting blijkt dat met name tekortschietende en veel te versnipperde communicatie tot de meeste teleurstelling heeft geleid. De bewoonster voelt zich niet gehoord en meent dat Woonbedrijf zo veel mogelijk de verantwoordelijkheid probeert af te schuiven. De openstaande reparatieverzoeken worden besproken, evenals de wens van mevrouw om het huis op een aantal punten te verduurzamen. Woonbedrijf geeft aan als beleid te hebben allereerst de woningen met de laagste energielabels aan te willen pakken, en dat het huis van mevrouw daar niet onder valt. Over het beleid van Woonbedrijf doet de Commissie geen uitspraken. De klacht dat Woonbedrijf geen duurzaamheidsmaatregelen wil treffen in plaats van een financiële vergoeding, verklaart zij ongegrond. Wel constateert de Commissie dat de communicatie vanuit Woonbedrijf

rondom de oplevering en verhuizing zeer te wensen overliet, en verklaart de klacht hieromtrent gegrond.

#### 20. Schade na lekkages (gegrond)

Een bewoner heeft een klacht over schades als gevolg van lekkages in zijn woning. Naast lekkages en schades waarover hij eerder klaagde, en die nog niet zijn verholpen noch de schade is vergoed, is er sprake van nieuwe lekkages doordat de douchevloer niet goed is afgekit en het doucheraam niet op de juiste manier geplaatst is. Ook zorgen enkele kapotte dakpannen en problemen met de dakgoot voor lekkages. De bewoner verwachtte gezien de voorgeschiedenis een betere monitoring op dit alles en geeft aan dat hij zich niet serieus genomen voelt, en zelfs benadeeld en getreiterd is door Woonbedrijf.

Tijdens de zitting geeft de Commissie allereerst aan dat de kennelijk nog niet afgehandelde schadevergoeding buiten beschouwing zal worden gelaten, aangezien de Commissie hierover al een advies heeft gegeven. Ook wordt op voorhand aangegeven dat er geen enkele indicatie in het dossier is aangetroffen die wijzen op benadeling en treiteren en dat de Commissie ook deze klacht buiten beschouwing zal laten. Vervolgens wordt ingegaan op alle nieuwe technische klachten. De betreffende lekkages zijn in de tijd tussen indienen van de klacht en de zitting verholpen. Dit heeft echter erg lang geduurd, mede door een wisseling van aannemer waaraan de bewoner echter niets kon doen, en een gebrek aan regie van Woonbedrijf. Gezien de lange historie van de lekkageproblemen en de kennelijk onvoldoende reparatie ervan in het verleden, vindt de Commissie dat de diverse schades voor rekening van Woonbedrijf moet komen en niet voor (de inboedelverzekering van) de bewoner. Ook is er sprake van verminderd woongenot en is het mogelijk dat er extra gasverbruik is geweest als gevolg van de schades. De Commissie raadt Woonbedrijf aan in gesprek te gaan over een passende vergoeding en verklaart de klacht gegrond.

#### 21. Bamboe uit voortuin (gegrond)

Een bewoner wordt op een ochtend geconfronteerd met onaangekondigde graafwerkzaamheden in zijn voortuin. De aanwezigen konden zich niet legitimeren en ook niet aantonen dat zij hiervoor toestemming hadden. De bewoner, die naar eigen zeggen kampt met een aantal psychische aandoeningen, heeft de situatie als zeer bedreigend ervaren en voelt zich sindsdien niet meer veilig in zijn eigen huis. Met de verklaring achteraf van Woonbedrijf dat de bamboe in zijn voortuin eigenlijk de verantwoordelijkheid van de bewoner zelf was, maar nu eenmalig uit coulance door Woonbedrijf verwijderd is omdat deze de riolering aan zou tasten, neemt hij geen genoegen. Hij is van mening dat er onwaarheden worden verkondigd in de reacties van Woonbedrijf en acht de bamboe niet zijn verantwoordelijkheid, aangezien die oorspronkelijk afkomstig was uit de tuin van de burens, zoals hij met diverse Google Streetview foto's aantoont. Wat hem betreft is hij niet goed behandeld voor, tijdens en na



de werkzaamheden en hij wil graag van Woonbedrijf horen dat ze dit soort situaties voortaan beter aanpakken. Verder voelt hij zich onder druk gezet de klacht in te trekken.

De bewoner heeft aangegeven wegens zijn psychische gesteldheid niet in staat te zijn naar de zitting te komen. Woonbedrijf heeft daarop aangegeven ook niet aanwezig te zullen zijn. De Commissie baseert haar bevindingen dan ook uitsluitend op de schriftelijke klacht en het verweerschrift van Woonbedrijf. Geconstateerd wordt dat de werkzaamheden in de tuin weliswaar per brief door Woonbedrijf zijn aangekondigd, maar dat deze brief zo kort van tevoren is verstuurd dat het aannemelijk is dat deze te laat is aangekomen. De bewoner stelt overigens in het geheel geen brief te hebben gehad. Of de werklui zich al dan niet hebben gelegitimeerd, kan de Commissie niet vaststellen. Hoewel het op basis van de foto's aannemelijk is dat de bamboe afkomstig is van de burens, is een bewoner zelf verantwoordelijk voor beplanting in zijn tuin, ook als hij die daar niet zelf heeft neergezet. Uit de stukken maakt de Commissie tot slot op dat het hier om een kwetsbare huurder gaat, en dat Woonbedrijf hier, gezien diens reactie, in elk geval vanaf de dag van de graafwerkzaamheden bekend mee moet zijn geweest. Toch is de situatie vanuit Woonbedrijf steeds als een technische kwestie behandeld, voorbijgaand aan het feit dat de klacht feitelijk niet over (de noodzaak van) de werkzaamheden ging, maar over de manier waarop deze bewoner zich behandeld voelde. De Commissie kan niet herleiden waarom de bewoner zich onder druk gezet voelde de klacht in te trekken, maar maakt wel uit de stukken op dat de tekortschietende communicatie vanuit Woonbedrijf het gebrek aan vertrouwen heeft versterkt. De Commissie concludeert dat de klacht gegrond is.

## 22. Muizenplaag (gegrond)

Een bewoonster heeft een ware muizenplaag in haar appartement en op haar balkon, en vindt dat Woonbedrijf onvoldoende doet ter bestrijding hiervan. Ondanks haar verzoek om de balkonpanelen, waar veel muizen achter nestelen, goed vast te maken, weigert Woonbedrijf hiernaar te kijken, waarop zij een klacht indient. Woonbedrijf meent dat er voldoende gehandeld wordt, aangezien vrijwel direct een bestrijdingsdienst is ingezet die met gif en klemmen te werk is gegaan en sindsdien wekelijks de stand van zaken monitort.

Tijdens de zitting wordt, onder meer op basis van meegebrachte foto's, aannemelijk gemaakt dat de bron van de muizenplaag achter de genoemde balkonpanelen zit. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de plaag niet stopt; hoewel het gif wekelijks wordt bijgevuld en er geregeld muizen in de klemmen belanden, komen er zo steeds weer nieuwe muizen bij. De bewoonster is verder verbolgen over de insinuatie in het verweerschrift dat afval op haar balkon de oorzaak zou zijn; in de betreffende zakken zitten alleen lege plantenspotten, maar daarnaar weigerden de betreffende medewerkers van Woonbedrijf tijdens het huisbezoek te kijken. De Commissie constateert dat ondanks het feit dat er direct een ongediertebestrijder is ingeschakeld, er het nodige is in te brengen tegen het verweer van Woonbedrijf. Het blijkt niet om een enkele,



geïsoleerde klacht te gaan maar een jaarlijks terugkerende plaag die ook in zijn algemeenheid op de begane grond van het betreffende flatgebouw wordt aangepakt door Woonbedrijf. De bewoonster heeft duidelijk melding gemaakt van tocht en kou door weggevreten isolatie achter de kapotte balkonpanelen, maar daar wil Woonbedrijf niet naar kijken aangezien dit pas volgend jaar op de planning staat. De Commissie acht het plausibel dat de muizen juist via de panelen in de woning zijn gekomen, een link die Woonbedrijf kennelijk niet gelegd heeft. Tot slot merkt de Commissie op dat voor Woonbedrijf ook op het gebied van 'tone of voice' en empathie winst te behalen is, zowel tijdens de afhandeling van de klacht als tijdens de zitting. De Commissie verklaart de klacht gegrond.

#### 23. Woningaanbod ingetrokken (ongegrond)

Een mevrouw die met haar gezin uit Maastricht naar Eindhoven wil verhuizen heeft een woning aangeboden gekregen, maar omdat zij niet tijdig de juiste inkomensbewijzen heeft overlegd, is het aanbod vervolgens aan haar voorbij gegaan. Zij begrijpt niet waar het mis is gegaan; volgens haar voldoen zij en haar man aan alle eisen. Zij wil graag alsnog een woning aangeboden krijgen omdat ze vindt dat Woonbedrijf haar niet goed geïnformeerd heeft.

Tijdens de zitting wordt uitgelegd dat uit de overlegde inkomensverklaring van de Belastingdienst bleek dat het gezinsinkomen te laag was voor de betreffende woning. Dat dit feitelijk niet het geval was, doet er niet toe: mevrouw had dit kunnen aantonen door recente loonstroken te overleggen. Hoewel deze informatie duidelijk te lezen valt in de online informatie waarnaar in de aanbiedingsmail wordt verwezen, kwam mevrouw hier pas achter toen iemand van de Belastingdienst dit haar uitlegde. Van iemand van Woonbedrijf hoorde zij bovendien – ten onrechte - dat ze na deze afwijzing weer een jaar moest wachten, tot de volgende inkomensverklaring van de Belastingdienst beschikbaar was. De Commissie concludeert dat Woonbedrijf de regels voor toewijzing goed heeft toegepast en de woning in alle redelijkheid niet kon toewijzen. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard. Niettemin vraagt de Commissie nadrukkelijk aandacht voor het feit dat het in de diverse contacten met Woonbedrijf kennelijk niemand is opgevallen dat mevrouw niet begreep wat van haar verwacht werd. De regels rondom toewijzing mogen voor medewerkers van een woningcorporatie gesneden koek zijn, voor woningzoekenden die hun weg moeten vinden in de vele informatie en het ingewikkelde proces is een helpende hand soms zeer welkom.

#### 24. Geluidoverlast onderburen (ongegrond)

Een bewoner beklagt zich over overlast van de onderburen, een organisatie die 24/7 hulp verleent aan in de directe omgeving wonende mensen met een veelal fysieke beperking. De medewerkers praten en roken in de tuin, ook midden in de nacht, pal onder de ramen van de slaapkamers van de bewoner. Ook binnen is er sprake van geluidsoverlast. De bewoner vindt dat Woonbedrijf hem op voorhand had moeten

informereren over de aanwezigheid van deze organisatie, aangezien hij dit zelf nergens uit had kunnen afleiden; de ruimte ziet er als een gewone woning uit. Ook wil hij een andere woning, een vergoeding van de al gemaakte kosten voor het opknappen van de woning en een vergoeding geeft wegens gederfd woongenot.

De klacht is tweemaal tijdens een zitting besproken; tijdens de eerste zitting bleek dat Woonbedrijf de inschrijftijd inmiddels hersteld had waardoor de bewoner op een andere woning kon reageren. Ook bleek tijdens die zitting dat beide partijen al in gesprek waren over een schadevergoeding. In afwachting van de uitkomst daarvan is de behandeling van de klacht aangehouden en afgesproken werd dat de bewoner zich alsnog tot de Commissie kon wenden mocht hij niet tevreden zijn met de uitkomst. Omdat Woonbedrijf niet tegemoet wilde komen aan de beide verzoeken tot schadevergoeding, omdat Woonbedrijf deze onvoldoende onderbouwd achtte, wordt de klacht in een tweede zitting alsnog verder behandeld.

Tijdens de tweede zitting geeft de Commissie allereerst aan dat zij alleen uitspreekt over de vraag of een vergoeding al dan niet aan de orde is, niet over de hoogte ervan. Besproken worden verder de diverse keren waarop de bewoner de overlast aanhangig heeft gemaakt. Woonbedrijf heeft pogingen tot bemiddeling gedaan, maar die leveren volgens de bewoner steeds maar kort resultaat op. De Commissie heeft er begrip voor dat de bewoner stopte met melden omdat het toch niets opleverde, maar begrijpt ook dat Woonbedrijf daardoor niet meer in actie kwam. De Commissie staat uitgebreid stil bij de vraag of Woonbedrijf de aanwezigheid van de organisatie vooraf had moeten aangeven. Alles afwegende concludeert de Commissie dat Woonbedrijf in alle redelijkheid niet kon weten dat de organisatie voor overlast zou zorgen. De vorige huurder heeft in 16 jaar tijd nooit geklaagd. Verder is het niet per definitie zo dat medewerkers van een organisatie voor meer overlast zorgen dan bewoners: ook die kunnen avond- of nachtdienst hebben en praten en roken in hun tuin. Woonbedrijf heeft naar aanleiding van de klacht erkend dat het beter is toekomstige huurders vooraf te informeren, en heeft uit coulance de inschrijftijd hersteld. Dat is wat de Commissie betreft voldoende tegemoetkoming voor de ervaren overlast en het gederfde woongenot. Deze constatering maakt dat de gevraagde schadevergoedingen niet meer aan de orde hoeven te komen. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

## **7. Ongevraagde adviezen**

De Klachtencommissie heeft ook in 2023 een overleg gehad met de directeur-bestuurder, waarin de directie ongevraagd van advies is voorzien. Daarnaast heeft de Klachtencommissie in 2023 een schriftelijke aanbeveling (ex artikel 2 lid 3 Reglement) aan de directie van Woonbedrijf uitgebracht. Deze aanbeveling had betrekking op de aansluiting van Woonbedrijf bij het woonruimteverdelingssysteem van Woonzie.

### **8. Overige constatering/aanbeveling**

In 2022 heeft de Klachtencommissie in een overleg met de interne organisatie aangegeven dat er destijds bij veel klachten sprake was van gebrekkige communicatie en regie. De Commissie kan niet anders dan constateren dat ook in 2023 bij meerdere klachten sprake is geweest van gebrekkige communicatie en regie. Ter zitting is meerdere malen naar voren gekomen dat bij Woonbedrijf binnenkomende technische klachten rechtstreeks worden doorgeleid naar een aannemer (co-maker), waarna de Commissie constateerde dat Woonbedrijf bij de betreffende klachten geen zicht (meer) had op de voortgang van de uitbestede werkzaamheden. De Klachtencommissie beveelt aan deze werkwijze nader onder de loep te nemen.

### **9. Acties in 2023**

In 2023 hebben er overleggen plaatsgevonden met de HVW en de directie van Woonbedrijf. Daarnaast is het reglement herzien naar aanleiding van de door Aedes Vereniging van Woningcorporaties doorgevoerde wijziging van het Klachtenreglement met toelichting, welk reglement door de minister verplicht is voorgeschreven. Dit nieuwe reglement is in werking getreden met ingang van 1 januari 2024. Voorts is het klachtenformulier aangepast en is het eigen functioneren besproken.

### **10. Commissie Governancecode**

In 2023 heeft een bewoner een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode, onder meer over de Klachtencommissie. De klager was van mening dat de Klachtencommissie zijn klacht niet onafhankelijk en niet zorgvuldig had behandeld. Deze klacht is door de Commissie Governancecode ongegrond verklaard: de Klachtencommissie van Woonbedrijf is onafhankelijk en heeft zorgvuldig gehandeld.

### **11. Geplande acties voor 2024**

De Klachtencommissie heeft de volgende acties gepland:

- Het invoeren van een enquête die na afloop van de zitting aan klagers wordt gestuurd en waarvan de uitkomsten input zijn voor verbetering van het proces van klachtafhandeling en het eigen functioneren.
- Gesprekken met de directie en de interne organisatie van Woonbedrijf, het bestuur van HVW en de voorzitter RvC, mede aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie.

Eindhoven, 1 april 2024

mr. Jos van den Mosselaar  
Voorzitter Klachtencommissie Woonbedrijf