Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

JAARVERSLAG 2025

Inleiding

Dit verslag geeft u als lezer een inkijkje in de geschillen c.q. klachten die wij als commissie dit jaar behandeld hebben.

Over het algemeen gaan wij pas over tot behandeling als er door de corporatie en de klagers alles aan gedaan is om er op een andere manier samen uit te komen. In de praktijk blijkt dat de corporaties steeds meer en beter in staat zijn om door goede communicatie en soms het leveren van maatwerk, behandeling door onze commissie te voorkomen. Dat betekent wel dat de meer complexe geschillen en klachten ter behandeling over blijven. Juist nu maatschappij breed de burger en dus ook de huurder steeds mondiger wordt, ligt dat ook voor de hand en verdiepen wij ons als commissie graag in deze aangelegenheden.

Steeds vaker is woonoverlast de reden dat huurders een geschil bij ons neerleggen. We zien echter dat corporaties zich ook meer bekwamen in de stappen die gezet moeten worden om die woonoverlast op te lossen. Ze bedienen zich hierbij onder meer van het Stappenplan zoals dat door het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) is opgesteld. Bovendien blijkt er ook steeds meer overleg te worden geïnitieerd in de ‘keten’ met onder meer gemeenten en hulpverlenende instanies.

Al met al blijkt dat professionalisering op dit vlak zal leiden tot minder geschillen en klachten die aan onze commissie worden voorgelegd. Zorgelijk is het wellicht dat steeds meer klagers gebruik lijken te maken van AI bij het formuleren van een klacht. Dat leidt over het algemeen tot benoemen van meer wetsartikelen en elders (op het web) gevonden klachtgronden. Wij trachten als commissie ‘ juridificering’ als gevolg van het gebruik van AI zoveel mogelijk te voorkomen maar het leidt wel tot steeds meer complex werk voor secretaris en commissieleden.

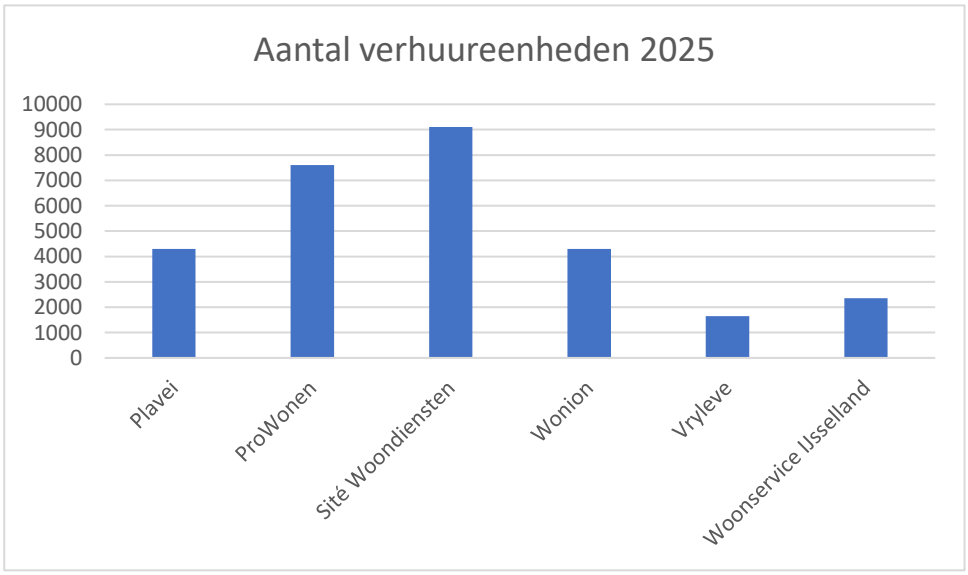
In het verslag vindt u nadere cijfers en geanonimiseerde feiten om een zo compleet mogelijk beeld van onze werkzaamheden te geven.

We zijn, indien gewenst, graag tot een nadere toelichting bereid.

Doelstelling van de commissie
De Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland bestaat sinds 1 januari 2005 en is opgericht om huurders, medehuurders, ex-huurders en woningzoekenden van de aangesloten woningcorporaties een onafhankelijke beoordeling van geschillen c.q. klachten over de dienstverlening van de woningcorporaties aan te bieden. Ook bewonerscommissies en huurdersorganisaties kunnen van deze regeling gebruik maken. Behandeling van de geschillen is voor de huurders van de aangesloten corporaties kosteloos.
De commissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is maar stelt de betrokken corporatie altijd eerst in de gelegenheid de klacht alsnog op te lossen. Indien dit niet mogelijk is wordt een hoorzitting belegd. Deze hoorzittingen vinden in principe plaats bij de betrokken corporatie. De commissie past bij een hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe en brengt een met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betrokken woningcorporatie. Dit advies wordt tevens aan de klager verstrekt. Het advies is niet bindend, maar de directeur-bestuurder van de corporatie kan het advies slechts schriftelijk en gemotiveerd naast zich neerleggen.

In 2024 is besloten op verzoek van TidA (Thuis in de Achterhoek) ook eventuele bezwaren te behandelen van vertrekkende huurders met ongewenst huurgedrag. Dit heeft zich in het verslagjaar niet voorgedaan.

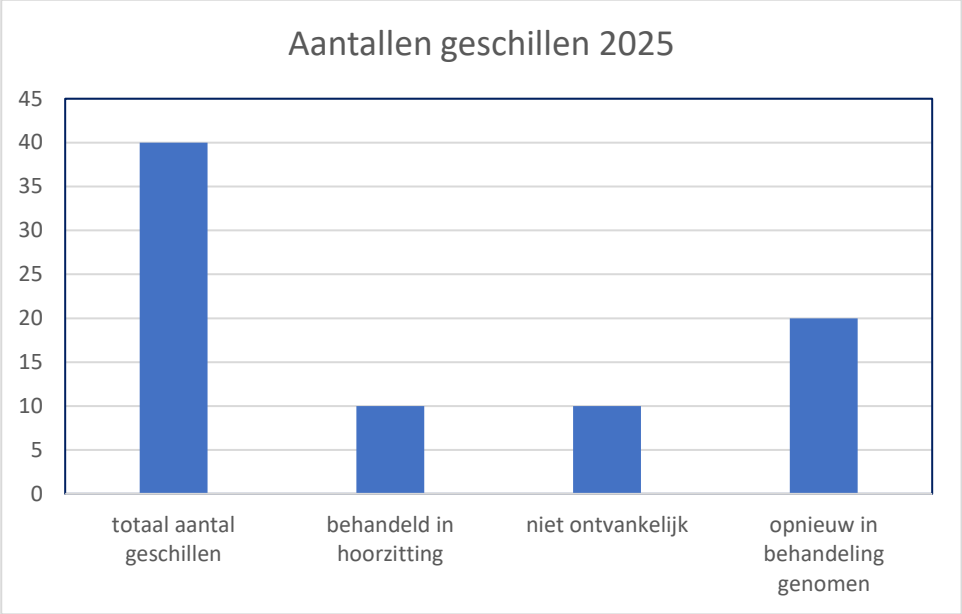
Aangesloten woningcorporaties
Er zijn zes corporaties aangesloten: Sité Woondiensten (Doetinchem), ProWonen (Borculo), Wonion (Ulft), Plavei (Didam), Woonservice IJsselland (Doesburg) en Vryleve (Lobith).



Bestuurderskring
De Bestuurderskring bestaat uit de directeur-bestuurders van de zes aangesloten corporaties. Minimaal eenmaal per jaar is er een bijeenkomst van de betreffende directeur-bestuurders met de voorzitter en de secretaris van de commissie. In deze bijeenkomst wordt de voortgang van de commissie besproken in combinatie met een toelichting op het jaarverslag. Wanneer op korte termijn overleg met de Bestuurderskring gewenst is of er toestemming vereist is, verloopt de communicatie schriftelijk (via de mail). De voorzitter van de Bestuurderskring is de heer Arjan ter Bogt, directeur-bestuurder Plavei.

Reglement
Het reglement van de commissie is gebaseerd op het Aedes voorbeeldklachtenreglement en is in 2023 geactualiseerd. Het reglement is in te zien op de website van de commissie en op de websites van de aangesloten corporaties.

Geschillen gedurende het verslagjaar 2025
In 2025 zijn er 40 klachten gemeld bij de commissie, waarvan er tien behandeld zijn in een hoorzitting. Drie van deze hoorzittingen hebben begin 2026 plaatsgevonden.



Niet ontvankelijk
In 2025 zijn tien klachten niet ontvankelijk verklaard. Dit betrof twee anoniem gemelde klachten over burenoverlast en schoonmaakkosten. Vijf klachten betroffen een bestuursbesluit met algemene strekking of (semi) dwingend recht, een klacht was al in behandeling bij de Huurcommissie, een klacht kwam van een niet-huurder (zoon van een overleden huurder) en een klacht was onvolledig en klager was niet bereid meer informatie te geven.

Klachten behandeld (opgelost) door de corporatie
De corporaties worden in de gelegenheid gesteld klachten die bij de RGC zijn gemeld alsnog op te lossen. Naar aanleiding hiervan zijn 20 geschillen opnieuw in behandeling genomen en 10 van deze geschillen zijn naar tevredenheid van de klager alsnog opgelost.
Bij zes geschillen was de klager niet of deels tevreden maar zijn de klachten niet behandeld in een hoorzitting. Redenen hiervoor waren: klager had geen belang meer in verband met verhuizing, klager heeft alsnog besloten naar de Huurcommissie te gaan, een klager wilde alleen een hoorzitting onder door hem bepaalde voorwaarden en een hoorzitting werd door klager geannuleerd om onduidelijke redenen. Een klacht is door klager later ingetrokken omdat hij geen vertrouwen had in een goede afloop en hij liever een advocaat wilde inschakelen.
Bij een geschil wilde klager de klacht niet behandeld zien in een hoorzitting omdat er geen vertrouwen was in de corporatie. Daarna is de klacht door klager ingediend bij de Commissie Governancecode. Omdat de klacht niet expliciet is ingetrokken door klager heeft de Commissie Governancecode geoordeeld dat de klacht door de commissie behandeld had moeten worden. Naar aanleiding hiervan is

advies gegeven op basis van de stukken zonder dat er sprake was van hoor en wederhoor in een hoorzitting omdat daar door klager geen prijs op werd gesteld.
Bij vier geschillen werd na een reactie van de corporatie niet meer gereageerd door de klager op herhaaldelijke verzoeken van de secretaris om een reactie. Deze dossiers zijn uiteindelijk gesloten.

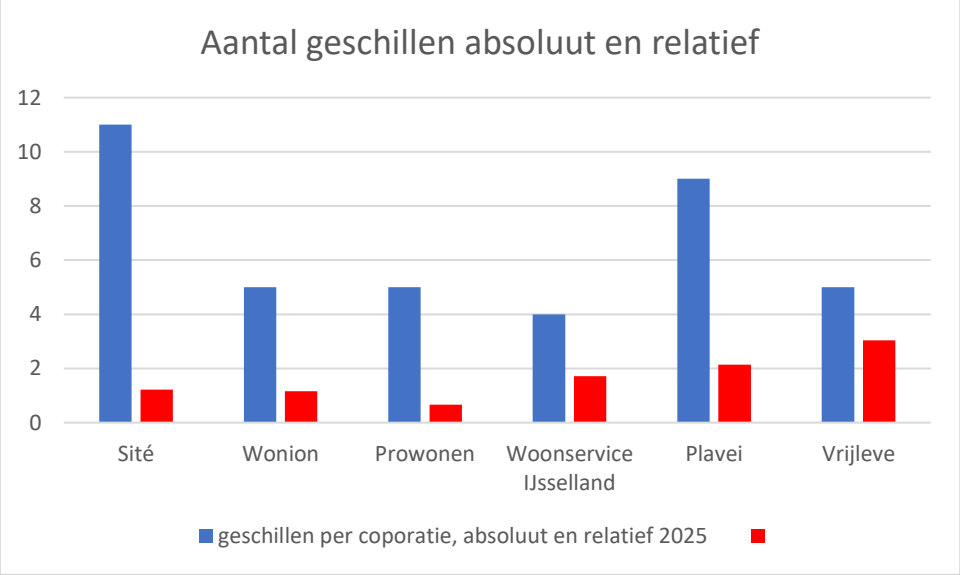
Hoorzittingen
In 2025 zijn tien geschillen door de commissie behandeld in een hoorzitting, daarvan hebben er drie begin 2026 plaatsgevonden.

- Vijf klachten zijn ongegrond verklaard, waarbij in twee gevallen een advies is gegeven, in twee gevallen een aanbeveling en in een geval advies is gegeven aan klager.
- Twee klachten zijn gegrond verklaard en is een advies gegeven.
- Een klacht is deels gegrond verklaard en is een advies gegeven.
- Bij twee klachten heeft de commissie niet kunnen vaststellen of de klacht gegrond of ongegrond was, maar is er een overweging meegegeven.

Voor een overzicht van de klachten die behandeld zijn in een hoorzitting, de overwegingen en de adviezen verwijzen we u naar *bijlage 1*.

Een totaaloverzicht van alle gemelde klachten is opgenomen als *bijlage 2*.

Omdat de omvang van de corporaties nogal verschilt is in navolgende grafiek het aantal geschillen zowel in absolute als relatieve aantallen weergegeven.



Belangrijkste conclusies naar aanleiding van het verslagjaar 2025
Het aantal klachten is weer wat toegenomen en evenals vorig jaar zijn de klachten vaak complex wat veel tijd vergt van met name de secretaris. Die complexiteit is het gevolg van de groeiende mondigheid van de klagers, door toenemend beroep op wet- en regelgeving en wellicht zoals in de inleiding genoemd, het gebruik van AI als hulpmiddel om de klacht te formuleren.

Evenals in voorgaande jaren worden veel klachten alsnog door de corporaties opgelost. De commissie constateert een groeiende oplossingsgerichtheid bij de corporaties om door middel van maatwerk en/of toepassing van 'hardheidsclausules' tot een vergelijk met klagers te komen.

Als klagers niet meer reageren nadat een corporatie in eerste instantie op de klacht heeft gereageerd, wordt nadat door de secretaris nog herhaaldelijk navraag is gedaan, het dossier gesloten. Hiervoor wordt een reactietermijn van twee maanden gehanteerd.

Privacybescherming
Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De commissie heeft haar processen doorlopen om te bezien of er correct wordt omgegaan met persoonsgegevens en naar aanleiding hiervan zijn er enkele aanpassingen doorgevoerd. Zo geven klagers voortaan formeel toestemming voor het delen van informatie en worden na een hoorzitting en het afgeven van een advies de aangeleverde stukken vernietigd. Adviezen en verslagen van de hoorzittingen worden conform het reglement gedurende vijf jaren na een uitspraak bewaard.

Samenstelling en rooster van aftreden commissie 2025
De commissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden, die door de Bestuurderskring zijn benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring, sociale en maatschappelijke achtergrond. Twee commissieleden zijn benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen en twee commissieleden op voordracht van de Bestuurderskring. De voorzitter wordt benoemd op voordracht van een werkgroep, bestaande uit twee vertegenwoordigers van de Bestuurderskring en twee vertegenwoordigers van de betrokken Huurdersverenigingen.
Bij de hoorzittingen wordt er naar gestreefd dat er altijd één commissielid aanwezig is, die is benoemd op voordracht van de Huurdersverenigingen en één commissielid die is benoemd op voordracht van de Bestuurderskring.
Voor de werving en selectie van nieuwe leden wordt gebruik gemaakt van een door de commissie opgestelde en door de Bestuurderskring goedgekeurde profielschets.

Naam	**Benoemd per**	**Herbenoemd per**	**Aftredend in**
Mr. Jaap Blok, voorzitter	02-04-2015	23-05-2023	Aftredend in 2027 (niet herbenoembaar)
Toon Lamers, vicevoorzitter	17-03-2014	13-05-2022	Aftredend in 2026 (niet herbenoembaar)
Mr. Wim Beekman, lid	17-03-2014	13-05-2022	Aftredend in 2026 (niet herbenoembaar)
Drs. Chantal Matser, lid	01-10-2019	23-05-2023	Aftredend in 2027 (herbenoembaar)
Johan Hesselink, lid	01-10-2019	23-05-2023	Aftredend in 2027 (herbenoembaar)

Mevrouw Matser en de heer Hesselink zijn benoemd op voordracht van de betrokken Huurdersverenigingen. De heren Lamers en Beekman op voordracht van de Bestuurderskring.

De secretaris, Carin Kristen, is onafhankelijk en maakt geen deel uit van de commissie. Carin Kristen is tevens werkzaam als secretaris bestuur & beleid bij Wonion en is lid van de Klachtencommissie woningcorporaties Arnhem e.o.
De secretaris wordt bij langdurige afwezigheid of bij eventuele geschillen van Wonion waarbij de onpartijdigheid van de secretaris in het geding kan komen, vervangen door Chantal Matser, lid van de commissie. Bij eventuele hoorzittingen zal zij op dat moment tijdelijk geen deel uitmaken van de commissie.

Het rooster van aftreden staat conform het reglement gepubliceerd op de website van de aangesloten corporaties, alsook op de website van de geschillencommissie.

<u>Herbenoeming</u>
Conform artikel 6 van het reglement worden de leden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de geschillencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de

geschillencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden is zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.
In 2025 waren er geen (her)benoemingen. Wel is eind 2025 gestart met de procedure voor de werving en selectie van twee nieuwe commissieleden als gevolg van het einde van de benoemingstermijn van de heren Beekman en Lamers in 2026.

Vergoedingen van de commissieleden
Vanaf 2023 worden de vergoedingen van de commissieleden niet meer jaarlijks geïndexeerd conform de CBS-norm, maar vastgesteld conform de jaarlijkse salarisverhogingen van de CAO-woondiensten. De vergoeding waren in 2025 als volgt: voorzitter € 324,71 per hoorzitting en leden € 259,76 per hoorzitting. Voor het bijwonen van bijeenkomsten anders dan een hoorzitting, is een vergoeding vastgesteld van € 150,--. De vergoedingen zijn inclusief reiskosten. Commissieleden mogen kosten voor relevante deskundigheidsverbetering c.q. -behoud declareren.

Kosten
De kosten die gedurende het verslagjaar zijn gemaakt zijn besproken en vastgesteld in de jaarvergadering van de commissie. De kosten, zoals de vergoedingen van de commissieleden, de uren van de secretaris en de kosten voor de website, mailadres, telefoon e.d. worden op basis van het aantal verhuureenheden verdeeld over de aangesloten corporaties. In 2023 is besloten dat hiervoor de cijfers uit de dVi gebruikt worden.

Informatieverstrekking
Dit verslag is ter kennisgeving toegezonden aan de Bestuurderskring en de betrokken Huurdersverenigingen. Het verslag is openbaar en is inzichtelijk op de website van de betrokken corporaties en op de website van de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland.

1 juni 2026

Jaap Blok, voorzitter Carin Kristen, secretaris

BIJLAGE 1

2025/01: Klager zag nadat het openbare gebied naast zijn woning door de gemeente was ingericht, dat er slechts een minimaal looppad naast zijn woning over bleef. Zijn tuin kan hij nu alleen bereiken via dit smalle pad of via gemeentegrond (trottoir). Omdat de gemeente niet wil meewerken aan de aankoop van een stuk grond om het pad te verbreden, heeft hij verweerder voorgesteld het raam in de kleine slaapkamer te vervangen voor een deur zodat hij rechtstreeks toegang heeft tot zijn tuin. Verweerder wil hier alleen aan meewerken als klager de volledige kosten betaalt.
Verweerder verklaart begrip te hebben voor de situatie van klager en dat ze haar uiterste best heeft gedaan om een stuk grond van de gemeente aan te kopen, wat helaas niet is gelukt. Klager heeft het pad van de schuttingdeur naar het (openbare) trottoir zelf iets verbreed met goedkeuring van de gemeente, waardoor klager een verbeterde toegang tot zijn tuin heeft. Daarbij was de situatie rond de woning bij klager vooraf bekend en heeft klager de woning zo geaccepteerd. Verweerder is bereid een deur te plaatsen op de plek van het slaapkamerraam waarbij klager de volledige kosten betaalt.

<u>Overwegingen van de commissie</u>

- De situatie bij de woning van klager is ontstaan omdat op last van de welstandcommissie de woningen gespiegeld moesten worden; bij de andere woningen is wel normale toegang tot de tuin mogelijk.
- Verweerder verklaart vanaf het begin niet gelukkig te zijn geweest met de situatie en daarom langere tijd veel moeite heeft gedaan extra grond aan te kopen van de gemeente, wat helaas niet is gelukt.
- Verweerder hoorde pas nadat het huurcontract was ingegaan, dat de gemeente definitief niet bereid was grond te verkopen.
- Verweerder verklaart dat de woning is opgeleverd, zoals destijds gepubliceerd door verweerder en door klager zo is geaccepteerd. De commissie is van mening dat op de tekening niet duidelijk is dat er slechts een minimaal pad naast de woning zou zijn.
- Ter zitting wordt vastgesteld dat het om een tegelpad met tegels van 40 cm bij 60 cm gaat en dat de tegels in de lengterichting zijn neergelegd zodat de breedte van het pad niet meer dan 40 cm bedraagt.
- In de praktijk is het pad nauwelijks en zeker niet voor iedereen begaanbaar om vanuit het huis de tuin te bereiken
- Het voorstel van klager om het raam te vervangen voor een deur is door verweerder onderzocht en dit is constructief mogelijk. Echter kan verweerder deze investering (geraamd op circa € 3.800) niet verwerken in de huurprijs van de woning wat maakt dat ze de investering niet zelf wil doen.
- Verweerder is wel bereid een deur te plaatsen in de vorm van een ZAV, wat betekent dat klager het plaatsen van een deur zelf betaalt.
- Desgevraagd verklaart verweerder dat ze bij de bouw van de woning wellicht alerter had kunnen zijn en toen al had kunnen besluiten het raam te vervangen voor een deur.
- Verweerder verklaart geen voorstander te zijn van het plaatsen van een deur omdat het een kleine woning is en met het plaatsen van een deur verliest de woning ruimte.
- Klager is niet ingegaan op het aanbod van verweerder om te verhuizen, omdat hij al veel in de woning heeft geïnvesteerd.
- Het bouwbesluit zegt dat een tuin rechtstreeks bereikbaar moet zijn vanuit de woning of via gemeenschappelijke ruimten.
- De door verweerder ter zitting genoemde precedentwerking, wordt door de commissie niet gedeeld, aangezien de andere huurders hun tuin op een normale manier kunnen bereiken en er dus geen sprake is van een gelijke situatie.

De commissie is van mening dat het de zorgplicht is van de woningcorporatie om een mogelijkheid te realiseren om vanuit huis de tuin te kunnen bereiken. De commissie verklaart de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie een toegang te creëren vanuit de woning naar de tuin.

2025/02: Klagers hebben verweerder verzocht een component (geheel of gedeeltelijke huur van de gemeenschappelijke ruimtes) toe te voegen in de huur van de appartementen om op deze manier optimaal gebruik te kunnen maken van de huurtoeslag, waardoor de kosten zo laag mogelijk en de appartementen voor iedereen toegankelijk blijven. Bij het aangaan van de samenwerkingsovereenkomst tussen de Stichting en verweerder wisten de ouders niet dat dit mogelijk was.

Verweerder wil hier niet aan meewerken en wil de huidige samenwerkingsovereenkomst in tact laten omdat ze van mening is dat door met het verzoek van klagers akkoord te gaan in feite oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van de huurtoeslag.

Overwegingen van de commissie

- Ter zitting wordt duidelijk dat klagers niet om een verhoging van de huur vragen, maar om het opnemen van de gemeenschappelijke component in de huur van de appartementen.
- Door de huur van de algemene ruimtes op te nemen in de huur van de appartementen, wordt de huur van de appartementen hoger.
- Ter zitting wordt duidelijk dat verweerder maximaal heeft geïnvesteerd om dit project mogelijk te maken en juist daarom ook akkoord is gegaan met de samenwerkingsovereenkomst met de Stichting met als doel de huur van de appartementen zo laag mogelijk te houden.
- Als voldaan wordt aan het verzoek van klagers zal de samenwerkingsovereenkomst moeten worden aangepast.
- Verweerder heeft de huur van de appartementen bewust laag gehouden, zodat huurders jonger dan 23 jaar het recht op huurtoeslag behouden.
- Verweerder verklaart dat bij het verhogen van de huur voor drie van de huidige bewoners de huurtoeslag zal vervallen. De klagers bestrijden dit.
- Verweerder houdt standaard 70% MRH (Maximaal Redelijke Huur) aan, maar in dit geval zitten ze daar met 58% beduidend onder, wat verweerder de mogelijkheid geeft om door te groeien naar 70% MRH. Deze ruimte zou verdwijnen wanneer verweerder meegaat in de vraag van klagers.
- Verweerder verklaart dat het mogelijk is dat de Stichting bij mutatie geen nieuwe bewoners kan aanleveren, waardoor verweerder de appartementen moet verhuren aan huurders zonder deze specifieke zorgbehoefte. Deze huurders maken dan geen gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes en zouden daar dan ook niet voor hoeven te betalen.

De commissie ziet geen reden de corporatie te adviseren aan het verzoek van klagers te voldoen en acht de klacht derhalve ongegrond.
De commissie adviseert de corporatie tevens de toezeggingen inzake de keukens (vastleggen dat de keukens eigendom zijn van de huurders en nagaan of eventuele reparaties in de keukens onder het servicefonds huurdersonderhoud vallen) zo spoedig mogelijk in gang te zetten.

2025/03: Klager geeft aan dat zijn grieven in het klachtenformulier zijn verwoord. Hij zoekt desgevraagd erkenning van de enorme stress die hij en zijn huisgenote hebben ervaren in de afgelopen negen jaren. De aanhoudende overlast van hun toenmalige buren was daarvan de oorzaak. Klager en zijn huisgenote hebben zich in al die jaren nooit gehoord gevoeld en hebben nooit ervaren dat de corporatie actief is geweest in het bestrijden van die woonoverlast. Uiteindelijk hebben zij zelf het initiatief genomen te gaan verhuizen. Ze hebben daar veel kosten voor moeten maken en zien graag dat de corporatie hen compenseert voor het gederfde woongenot.
Verweerder verklaart begrip te hebben voor de situatie van klagers en dat ze haar uiterste best heeft gedaan om de woonoverlast te bestrijden. Ze werkt volgens een nauwgezet stappenplan om zorgvuldig, stap voor stap de woonoverlast te bestrijden. Het zijn altijd lastige dossiers en die zijn ook zelden sterk genoeg om tot hardere maatregelen te komen.
Klager betreurt het dat zij als melders daar dan nooit wat van hebben gezien of gehoord. Verweerder geeft aan dat dit omgeven is door privacy regels die het niet toelaten dat de klagers/melders te horen krijgen wat er aan gedaan is. Verweerder geeft tevens aan dat zij nooit woonoverlast of gederfd woongenot compenseert. Zij zoekt altijd de mogelijkheden om dit op een andere wijze op te lossen waarbij ook een beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de bewoners.
Klager betoogt dat hij en zijn huisgenote er ook altijd van uit gingen dat ze het zelf wel in redelijkheid zouden kunnen oplossen maar dat bleek niet het geval.

Overwegingen van de commissie

- De commissie is mét verweerder onder de indruk van de impact die de woonoverlast op beide klagers heeft gehad.
- De commissie constateert dat de drempel om te klagen voor bewoners soms misschien te hoog is.
- De commissie mist zowel ter zitting als bij de stukken het dossier dat aan zou moeten tonen hoeveel en welke actie er is ondernomen door verweerder om de woonoverlast te bestrijden.

- De commissie beseft dat niet alle ondernomen actie altijd met klagers/melders kan worden gedeeld.
- Toch neemt de commissie aan dat er zeker actie is ondernomen, nu er de twee afgelopen jaren geen meldingen van overlast op het betreffende adres meer bij verweerder zijn binnengekomen.
- De commissie meent wel dat klagers/melders op de één of andere manier bij de activiteiten van verweerder om woonoverlast te bestrijden zouden moeten kunnen worden betrokken. Telefonisch of door een huisbezoek zouden klagers/melders op de hoogte kunnen worden gebracht zodat ze zien en begrijpen dat er wat aan de overlast gedaan wordt.
- De commissie kan zich vinden in het restrictieve beleid van verweerder om niet tot compensatie van woonoverlast over te gaan niet omdat het een precedent schept maar juist omdat dit voor ieder anders is en moeilijk te meten en daarmee ook niet te verantwoorden is.
- Ondanks dat klagers hierover geen klacht hebben ingediend vraagt de commissie zich wel af hoe het door klagers te betalen bedrag naar aanleiding van de verhuizing tot stand is gekomen. Met name de € 800,- die in rekening wordt gebracht voor de ontruiming van het schuurtje en de tuin wekt bevreemding en kan ter zitting ook niet worden gespecificeerd behalve dat het de werkelijke kosten zouden zijn.

De commissie verklaart de klacht ongegrond en adviseert de corporatie aldus te besluiten.
De commissie beveelt wel aan te onderzoeken hoe melders van woonoverlast beter betrokken of geïnformeerd kunnen worden bij de activiteiten die door de corporatie worden ingezet om woonoverlast te voorkomen.

2025/04: Klager ervaart veel overlast van het gebruik van de ontmoetingsruimte, die is gelegen tegenover zijn woning. Bij de bezichtiging van de woning werd hem verteld dat deze ruimte eenmaal per week gebruikt werd voor een gezamenlijk koffie-uurtje. In de praktijk bleek echter dat de ruimte veel vaker wordt gebruikt voor verschillende activiteiten. Een aantal van zijn klachten is inmiddels opgelost, maar hij ervaart nog steeds geluidsoverlast als gevolg van het geschuif met meubilair en van de deurdranger. Verweerder heeft weliswaar dopjes onder de poten van het meubilair geplaatst maar dit was volgens klager niet afdoende. Volgens klager is een aanpassing aan de vloer nodig om dit op te lossen. Het grootste probleem voor klager is het geluid van de deurdranger. Volgens klager maakt de deurdranger op de derde etage minder tot geen lawaai. Verweerder is volgens klager niet bereid de problemen op te lossen door een andere deurdranger te plaatsen (of deze om te wisselen met de deurdranger van de derde etage) en een aanpassing aan de vloer te doen.
Verweerder verklaart dat ze de klachten serieus heeft opgepakt en veel maatregelen heeft genomen om de problemen op te lossen. Zo is er onder meer een deugdelijke scheiding gemaakt tussen de ontmoetingsruimte en de openbare gang, zijn er dopjes onder het meubilair geplaatst en is het bestuur van de bewonerscommissie aangesproken op hun verantwoordelijkheid voor het gebruik van de ruimte. Het probleem met de deurdranger is echter niet gemakkelijk op te lossen. Het probleem met de deurdranger valt onder de verantwoordelijkheid van de Vereniging van Eigenaren (VvE). Het probleem is wel voorgelegd aan de VvE, maar de VvE heeft hier nog niet op gereageerd. Daarnaast is verweerder van mening dat het omwisselen van de deurdranger betekent dat het probleem, als er al een probleem is volgens verweerder, verplaatst wordt naar de derde etage.

<u>Overwegingen van de commissie</u>
- Ter voorkoming van eenzaamheid stimuleert en ondersteunt verweerder ontmoetingsruimtes in haar wooncomplexen, met name in de complexen die bewoond worden door ouderen.
- Klager heeft zelf weliswaar geen behoefte aan de activiteiten die georganiseerd worden in de ontmoetingsruimte, maar vindt het fijn dat veel mensen er plezier in hebben om samen te zijn en samen dingen te doen.
- Toen klager de woning in het complex ging bezichtigen was duidelijk dat tegenover zijn woning een ontmoetingsruimte was. Hij heeft de woning toch geaccepteerd.
- Verweerder heeft tot de komst van klager in het complex geen klachten ontvangen over het gebruik van de ontmoetingsruimte.
- Klager verklaart ter zitting dat niet de frequentie en de duur van de bijeenkomsten hem hinderen, maar het lawaai dat wordt geproduceerd door het geschuif met meubilair en met name van de deurdranger.
- Volgens verweerder heeft het plaatsen van dopjes onder het meubilair tot gevolg gehad dat er minder lawaai wordt gemaakt wanneer met het meubilair wordt geschoven. Klager bestrijdt dit.
- Verweerder verklaart dat klager een terecht punt had toen hij de veiligheid van de ontmoetingsruimte aan de orde heeft gesteld bij verweerder. De ruimte voldeed inderdaad niet aan de gestelde veiligheidseisen. Verweerder is hem daarvoor erkentelijk.

- De commissie constateert dat verweerder veel moeite heeft gedaan om de overlast die wordt ervaren door klager op te lossen.
- De commissie is van mening dat een verhuizing binnen het complex wellicht kan leiden tot een oplossing van het geschil. Verweerder en klager zouden dit beiden kunnen overwegen.
- De commissie heeft ter zitting de indruk gekregen dat de kern van de klacht nog de deurdranger betreft.

De commissie acht de klacht ongegrond, maar adviseert de corporatie in overweging te nemen de deurdranger van de derde etage en vierde etage voor een bepaalde periode om te wisselen om te bezien of dit effect heeft op de geluidsoverlast die wordt ervaren.

2025/05: Klager stond ingeschreven bij Entree met als doel te zijner tijd te kunnen doorstromen naar een passende seniorenwoning in haar eigen woonomgeving in de gemeente Montferland. Klager is er nu aan toe om door te stromen en was in de veronderstelling dat dit voorspoedig zou verlopen. Bij Entree bepaalt immers de meettijd van de woningzoekende de kans op een woning en klager heeft een meettijd/woonduur van bijna 60 jaar. Nu verweerder echter haar woningen in de gemeente Montferland via Thuis in de Achterhoek (TidA) verhuurt, die voor het toewijzen van een woning de inschrijftijd hanteert, zijn de kansen op een passende woning voor klager aanzienlijk verslechterd. Verweerder licht toe dat de gemeente Montferland zich in januari 2024 heeft aangesloten bij de regio Achterhoek, waardoor verweerder genoodzaakt is haar woningen in de gemeente Montferland aan te bieden via TidA. Er zijn echter verschillen in het toewijzingsbeleid: bij Entree bepaalt de meettijd (gebaseerd op de woonduur van de woningzoekende) vaak de kans op een woning en TidA hanteert de inschrijftijd (hoe lang staat een woningzoekende ingeschreven). De Achterhoekse woningcorporaties die aangesloten zijn bij TidA hebben in een gezamenlijk traject wat is begeleid door een extern bureau, geprobeerd de overgang van de woningzoekenden uit Montferland naar TidA voor alle partijen zo eerlijk mogelijk te laten verlopen. Om de verhouding tussen de gemiddelde inschrijftijd van de woningzoekenden uit TidA en de woningzoekenden die vanuit Montferland zijn overgezet gelijk te trekken, is een correctiefactor gehanteerd. Deze correctiefactor is beleidsmatig vastgesteld door de Achterhoekse corporaties. De inschrijftijd van klager in TidA is na het toepassen van de correctiefactor drie jaar en vijf maanden. Verweerder begrijpt de teleurstelling van klager, maar verweerder is verplicht het besluit van de Achterhoekse corporaties te volgen. Verweerder heeft nog geprobeerd of klager eventueel in aanmerking kan komen voor een medische urgentie via de WMO, maar de gemeente heeft geconstateerd dat de woning van klager nog geschikt is en er geen sprake is van een medische urgentie.

<u>Overwegingen van de commissie</u>
- Verweerder verklaart desgevraagd ter zitting dat is geprobeerd de slaagkansen van alle woningzoekenden zoveel mogelijk in verhouding te brengen, hiervoor is gekeken naar de mediaan van de inschrijftijd.
- Indien er geen correctiefactor was toegepast bij de overgang van de woningzoekenden uit de gemeente Montferland naar TidA, zou dit de woningzoekenden in TidA erg kunnen benadelen.
- Verweerder verklaart desgevraagd dat ze verplicht is het bestuursbesluit van de Achterhoekse corporaties te volgen en geen uitzonderingen kan maken voor individuele huurders en derhalve in dit specifieke geval geen maatwerk kan toepassen.
- Verweerder blijft haar woningen in de gemeenten Zevenaar en Westervoort wel via Entree verhuren, maar klager wil graag in haar eigen woonomgeving blijven wonen, wat begrijpelijk is.
- Bij verweerder zijn op dit moment twee formele klachten bekend, duidelijk is dat dit punt pas gaat leven op het moment dat actief naar een woning wordt gezocht.
- Verweerder verklaart ter zitting dat de regeling over circa 1 tot 1,5 jaar geëvalueerd wordt op een moment dat er voldoende data beschikbaar zijn. De commissie ondersteunt dit.
- De commissie betreurt het dat er geen ruimere overgangsregeling is ingesteld voor de inwoners van de gemeente Montferland.
- De commissie betreurt het dat er geen hardheidsclausule is ingesteld voor de groep met een uitzonderlijk lange woonduur die door deze regeling onevenredig benadeeld worden.

De commissie kan niet constateren dat de afgesproken regeling niet goed is toegepast.
De commissie geeft verweerder ter overweging mee:
- *Te bezien of er binnen het algemene bestuursbesluit ruimte is te creëren voor maatwerk in schrijnende gevallen.*
- *Een gedeelte van haar woningbezit te labelen voor senioren en inwoners van de gemeente Montferland.*

2025/06: Klager is een starter op de woningmarkt. Omdat ze in de toekomst graag in Didam of omliggende plaatsen wilde wonen heeft ze zich toen ze 18 jaar werd ingeschreven bij Entree. Inmiddels heeft ze binnen Entree een inschrijftijd van 13 jaar opgebouwd. Nu verweerder echter haar woningen in de gemeente Montferland niet meer via Entree verhuurt maar via Thuis in de Achterhoek (TidA), die een ander toewijzingsbeleid hanteert, is haar inschrijftijd gehalveerd tot zes jaar en vijf maanden waarmee de kansen op een woning voor klager aanzienlijk zijn verslechterd.
Verweerder licht toe dat de gemeente Montferland zich in januari 2024 heeft aangesloten bij de regio Achterhoek, waardoor verweerder genoodzaakt is haar woningen in de gemeente Montferland aan te bieden via TidA. Er zijn echter verschillen in het toewijzingsbeleid: bij Entree bepaalt de meettijd (gebaseerd op de woonduur van de woningzoekende) vaak de kans op een woning en TidA hanteert de inschrijftijd (hoe lang staat een woningzoekende ingeschreven). De Achterhoekse woningcorporaties die aangesloten zijn bij TidA hebben in een gezamenlijk traject wat is begeleid door een extern bureau, geprobeerd de overgang van de woningzoekenden uit Montferland naar TidA voor alle partijen zo eerlijk mogelijk te laten verlopen. Om de verhouding tussen de gemiddelde inschrijftijd van de woningzoekenden uit TidA en de woningzoekenden die vanuit Montferland zijn overgezet gelijk te trekken, is een correctiefactor gehanteerd. Deze correctiefactor is beleidsmatig vastgesteld door de Achterhoekse corporaties. Verweerder begrijpt de teleurstelling van klager, maar verweerder is verplicht het besluit van de Achterhoekse corporaties te volgen.

<u>Overwegingen van de commissie</u>
- Verweerder verklaart desgevraagd ter zitting dat is geprobeerd de slaagkansen van alle woningzoekenden zoveel mogelijk in verhouding te brengen, hiervoor is gekeken naar de mediaan van de inschrijftijd.
- Indien er geen correctiefactor was toegepast bij de overgang van de woningzoekenden uit de gemeente Montferland naar TidA, zou dit de woningzoekenden in TidA erg kunnen benadelen.
- Verweerder verklaart desgevraagd dat ze verplicht is het bestuursbesluit van de Achterhoekse corporaties te volgen en geen uitzonderingen kan maken voor individuele huurders.
- Verweerder blijft haar woningen in de gemeenten Zevenaar en Westervoort wel via Entree verhuren, maar klager wil graag een woning in de gemeente Montferland.
- Bij verweerder zijn op dit moment twee formele klachten bekend, duidelijk is dat dit punt pas gaat leven op het moment dat actief naar een woning wordt gezocht.
- Verweerder verklaart ter zitting dat de slagingskansen van starters op de woningmarkt bij TidA iets groter zijn dan bij Entree.
- Desgevraagd verklaart verweerder dat mensen uit de plaats zelf voorrang krijgen bij het toewijzen van een woning, hiervoor is een gedeelte van de woningen gereserveerd. Dit geldt echter alleen voor nieuwbouwwoningen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat de regeling over circa 1 tot 1,5 jaar geëvalueerd wordt op een moment dat er voldoende data beschikbaar zijn. De commissie ondersteunt dit.
- De commissie betreurt het dat er geen ruimere overgangsregeling is ingesteld voor de inwoners van de gemeente Montferland.

De commissie kan niet constateren dat de afgesproken regeling niet goed is toegepast.
De commissie geeft verweerder ter overweging mee:
- *Te bezien of er binnen het algemene bestuursbesluit ruimte is te creëren voor maatwerk in uitzonderlijke gevallen.*
- *Een gedeelte van haar woningbezit te labelen voor senioren en inwoners van de gemeente Montferland.*

2025/07: Klager ervaart sinds het betrekken van haar woning stankoverlast in de vorm van rooklucht. De rooklucht is met vlagen aanwezig in de woning, met name in de woon- en slaapkamer. Deze overlast is pas na 11 maanden door verweerder verholpen. De stankoverlast was volgens klager dermate ernstig dat ze gedurende deze 11 maanden grotendeels bij haar ouders heeft gewoond. Ze is van mening dat huurcompensatie gerechtvaardigd is omdat ze in deze periode wel huur betaald heeft, maar geen woongenot heeft gehad. Daarnaast verwacht ze van verweerder erkenning en excuses voor de gebrekkige communicatie en het niet nakomen van afspraken waardoor het hele traject onnodig lang heeft geduurd.
Verweerder erkent dat het traject om de klacht te verhelpen langer heeft geduurd dan wenselijk. Stankoverlast is echter moeilijk te onderzoeken en op te lossen. Bovendien was de rooklucht niet continue aanwezig in de woning. Verweerder geeft aan dat de exacte oorzaak van de rooklucht tot op heden niet met zekerheid is vastgesteld. Het ventilatiekanaal is medio december 2025 gereinigd, waarna de klachten volgens de huurder zijn verholpen.

Verweerder beschouwt de stankoverlast niet als een gebrek aan de woning en ziet derhalve geen reden voor het toekennen van huurcompensatie.

Overwegingen van de commissie

- Verweerder kan niet precies verklaren waarom dit traject zo lang heeft geduurd. Twee van de medewerkers die in eerste instantie bij dit traject waren betrokken werken inmiddels niet meer bij verweerder waardoor dit niet meer is te achterhalen.
- Verweerder biedt ter zitting haar excuses aan voor de gebrekkige communicatie waardoor het erg lang heeft geduurd alvorens het probleem werd verholpen.
- Ter zitting verklaren beide partijen dat bij het reinigen van het ventilatiekanaal is gebleken dat dit ernstig vervuild was en daardoor verstopt zat.
- Verweerder kan niet verklaren waarom niet eerder is gedacht aan problemen met het ventilatiekanaal en waarom dit niet eerder technisch is onderzocht.
- Verweerder verklaart ter zitting het onwaarschijnlijk te achten dat de rooklucht van de bovenburen (beide stevige rokers) van de bovenwoning naar de onderliggende woning van klager trekt.
- Verweerder stelt ter zitting dat buren die intensief roken stankoverlast kunnen veroorzaken en dat dergelijke hinder moet worden beschouwd als overlast die in zekere mate inherent is aan het wonen in nabijheid van anderen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat zij de ernst van de stankoverlast niet objectief kan beoordelen en daarom niet kan vaststellen of deze overlast daadwerkelijk een reden is geweest om de woning niet te bewonen.
- Verweerder verklaart ter zitting dat uit dit traject lering is getrokken en er nu stappenplan is opgesteld hoe te handelen bij stankoverlast.
- Naar aanleiding van de verklaringen ter zitting acht de commissie het zeer waarschijnlijk dat de ventilator die door de bovenburen in het ventilatiekanaal is geplaatst, de rooklucht van boven naar beneden heeft geblazen. Deze ventilator, die inmiddels is verwijderd, zou de oorzaak van het probleem kunnen zijn geweest.
- De commissie stelt dat conform het Beleidsboek Gebreken van de Huurcommissie stankoverlast als gevolg van het niet goed functioneren van een ventilatiekanaal, kan worden aangemerkt als een technisch gebrek aan de woning dat het woongenot ernstig schaadt. Een dergelijk gebrek moet binnen zes weken opgelost worden. Deze termijn is door verweerder ruimschoots overschreden.

De commissie verklaart de klacht over het langdurige traject ter oplossing van de stankoverlast, als gevolg van gebrekkige communicatie, gegrond en acht huurcompensatie in dat verband aan de orde. Conform haar reglement is de commissie echter niet bevoegd om een oordeel te geven over huurcompensatie. De commissie adviseert verweerder om conform de normen van de Huurcommissie tot compensatie over te gaan. Mocht verweerder daar niet toe besluiten, adviseert de commissie klager zich te wenden tot de huurcommissie.

2025/08: Klager ervaart sinds 2021 aanzienlijke overlast van zijn directe buren. In het afgelopen jaar is de overlast verergerd, het gaat om rennende kinderen, geschreeuw en gebonk. Klager vindt de situatie onacceptabel en wil dat er passende maatregelen worden genomen. Hij heeft op verzoek van verweerder een logboek bijgehouden inclusief filmpjes en geluidsfragmenten, maar dit is voor verweerder niet voldoende om maatregelen te nemen. Daarnaast wordt door verweerder nauwelijks gereageerd op zijn email- en appberichten, hetgeen de frustratie vergroot. Vanwege het voortdurende lawaai slaapt klager in de woonkamer en zijn de kinderen verplaatst naar een andere slaapkamer. Klager heeft meerdere pogingen gedaan om de overlast met de buren te bespreken, maar zonder positief resultaat. De communicatie verloopt moeizaam, mede doordat de buren de Nederlandse taal beperkt beheersen. De zonen spreken wel beter Nederlands, maar reageren volgens klager uitsluitend met dreigende taal. Klager verzoekt om een structurele oplossing voor de ervaren overlast en om compensatie voor het gederfde woongenot.
Verweerder verklaart dat, nadat in 2021 een overlastmelding werd gedaan, Buurtbemiddeling is ingeschakeld. Helaas kan door Buurtbemiddeling niet meer worden nagegaan wat het resultaat daarvan is geweest. In 2024 zijn opnieuw meldingen van overlast binnengekomen, waarna conform de daarvoor geldende procedure is gehandeld. Er is wederom Buurtbemiddeling ingezet (waarbij klager niet wil meewerken) en er heeft een gesprek met de buren plaatsgevonden over de geldende regels, welke afspraken tevens schriftelijk zijn bevestigd. Aan klager is gevraagd een logboek bij te houden. Het tot nu toe door klager aangeleverde bewijsmateriaal wordt door verweerder als te summier beoordeeld om verdere stappen te kunnen nemen. Daarnaast heeft verweerder geen andere overlastmeldingen uit de buurt ontvangen dan die van klager. Klager geeft aan dat ook andere omwonenden overlast

ervaren, maar hij wil geen namen verstrekken, waardoor verweerder dit niet kan verifiëren. Verder heeft klager regulier overleg met de wijkagent in de betreffende buurt, maar uit deze overleggen blijken geen bijzonderheden met betrekking tot de betreffende adressen.
Verweerder geeft aan dat de meldingen zullen worden blijven gemonitord. Zodra er voldoende en structurele meldingen worden ontvangen van klager én omwonenden, kan de zaak worden voorgelegd aan een advocaat voor verdere beoordeling en het bepalen van eventuele juridische vervolgstappen.

Overwegingen van de commissie
- Verweerder verklaart het te betreuren dat klager zoveel overlast ondervindt van de naaste buren.
- De commissie stelt dat overlast niet onderschat moet worden, wat door verweerder wordt erkend.
- Verweerder licht toe dat het een groot gezin betreft waarbinnen de cultuur is dat ze grote waarde hechten aan familiebanden waardoor ze veel bij elkaar komen.
- Verweerder hecht grote waarde aan deelname aan Buurtbemiddeling omdat ze van mening is dat onder begeleiding van een onafhankelijke deskundige een duurzame oplossing bereikt kan worden. Wanneer deze onafhankelijke partij bevestigt dat partijen er samen niet uitkomen, kan verweerder een volgende stap zetten.
- Klager verklaart ter zitting dat hij geen oplossing ziet in Buurtbemiddeling omdat hij van mening is dat bij de overlast gevende buren de bereidheid ontbreekt om de geluidsoverlast te beperken.
- De betreffende buren staan wel open voor Buurtbemiddeling.
- Ter zitting wordt duidelijk dat de overige omwonenden geen overlast hebben gemeld over de betreffende buren.
- Verweerder verklaart ter zitting dat de communicatie met klager als gevolg van personele wisselingen niet optimaal is geweest. Verweerder neemt de opmerking van klager dat hij zich niet gehoord voelt serieus en het interne proces inzake overlastmeldingen wordt aangescherpt.
- Desgevraagd licht verweerder toe dat ze op basis van de informatie die nu beschikbaar is geen aanleiding ziet tot buurtonderzoek.
- Verweerder wil een volgende stap zetten in het proces en een geluidsmeting uitvoeren (door verweerder zelf en/of door een extern bureau), mits klager bereid is deel te nemen aan Buurtbemiddeling.

De commissie kan niet constateren dat de corporatie op dit moment iets valt te verwijten en acht de klacht ongegrond. Ter zitting is gebleken dat de corporatie eerst Buurtbemiddeling wil inzetten en daarna bereid is verdere stappen te nemen. De commissie acht dit redelijk en adviseert klager mee te werken aan Buurtbemiddeling.

2025/09: Klager verklaart dat hij zich, als gevolg van een verhoging van de servicekosten, heeft verdiept in het tuinonderhoud en de schoonmaak in het complex waar hij woont. Naar aanleiding hiervan heeft hij geconstateerd dat de helft van de ramen niet gewassen wordt, de betonnen trap naar de berging niet wordt schoongemaakt en de tuin slecht onderhouden wordt. Het vorige schoonmaakbedrijf en hovenier onderhielden alles netjes, maar verweerder is zonder overleg overgestapt naar een ander schoonmaakbedrijf en hovenier, die volgens klager hun werk slecht doen. Daarnaast is hij niet te spreken over de wijze waarop met hem wordt gecommuniceerd. De medewerkers reageren anoniem en hooghartig en zijn mailberichten worden zelfs niet meer beantwoord.
Verweerder verklaart dat er inderdaad een wijziging is geweest in het schoonmaakbedrijf en hovenier. Verweerder werkt met twee schoonmaakbedrijven en twee hoveniers en er is voor gekozen de werkzaamheden in het werkgebied zodanig te verdelen dat zo min mogelijk kilometers hoeven te worden gemaakt. Verweerder laat een onafhankelijk adviesbureau periodiek de schoonmaak keuren, maar naar aanleiding van deze klacht is een extra onaangekondigde keuring uitgevoerd. Deze keuring heeft geen onvolkomenheden opgeleverd. Daarnaast is door de wijk- en complexbeheerder meermaals op locatie de schoonmaak en het tuinonderhoud gecontroleerd. Ook hij heeft geen onvolkomenheden geconstateerd. Verweerder licht verder toe dat ze niet anoniem communiceert met haar huurders, maar als team, in dit geval het team stookservice. Dit gebeurt bewust om te voorkomen dat mailberichten niet onbeantwoord blijven tijdens vrije dagen en vakanties. Verweerder geeft verder aan dat klager niet altijd prettig en respectvol correspondeert, maar dat hij in één geval zelf bedreigend is geweest, waarop is besloten zijn mailberichten niet meer te beantwoorden.

Overwegingen van de commissie
- De klachten zijn ontstaan op het moment dat verweerder wisselde van schoonmaakbedrijf en hovenier.
- Desgevraagd verklaart verweerder dat het niet gebruikelijk is dat huurders worden betrokken bij een wisseling van schoonmaakbedrijven en hoveniers.

- Volgens klager zijn er meerdere klachten over het tuinonderhoud en schoonmaak in het complex, bij verweerder is echter één andere klacht bekend.
- Klager verklaart dat hij de acties van verweerder, het uitvoeren van een extra keuring van de schoonmaak en extra controles door de wijk-complexbeheerder, onder de maat vindt.
- Verweerder verklaart ter zitting dat het gebruikelijk is dat huurders melden wanneer bepaalde zaken vergeten worden door het schoonmaakbedrijf en verweerder heeft klager gevraagd aan te geven welke ramen niet gewassen worden, zodat ze hierop kan acteren. Klager vindt dat echter niet zijn taak.
- Klager verklaart dat de ramen die niet gewassen worden moeilijk bereikbaar zijn, maar dat het vorige schoonmaakbedrijf deze ramen wel meenam in de bewassing.
- Klager is van mening dat hij zich niet contractueel heeft verbonden aan verweerder voor het tuinonderhoud. Uitgelegd wordt dat een tuin, of een huurder er nu wel of geen gebruik van maakt, onderdeel uitmaakt van het gehuurde.
- Klager is van mening dat de tuin erg slecht onderhouden wordt en verweerder is van mening dat de tuin er netjes bij ligt. De commissie stelt vast dat het onderhoud van een tuin een kwestie is van beleving, maar dat ze naar aanleiding van de foto's van klager niet kan vaststellen dat de tuin slecht onderhouden wordt.
- De commissie acht de reactie van verweerder op de wijze van communiceren van klager begrijpelijk en correct.

De commissie acht de klacht over het tuinonderhoud, schoonmaak en bejegening ongegrond.
De commissie adviseert de corporatie wel de eerstvolgende glasbewassing te controleren.

2025/10:
De klacht betreft twee punten: de afhandeling van de overlast van haar bovenbuurman en de interne klachtenprocedure bij verweerder, welke door de commissie apart worden behandeld.

<u>Geschil inzake de burenoverlast</u>
Klager verklaart dat de geluidsoverlast al langer speelt, maar in het verleden kon klager dit bespreken met de bovenbuurman en was hij ook niet onredelijk. De laatste 1,5 jaar lukt het klager niet meer met haar bovenbuurman in gesprek te komen, terwijl de overlast erger wordt. Het betreft voornamelijk nachtelijke geluiden, waaronder muziek, het gebruik van een stofzuiger en wasmachine. Daarnaast veroorzaakt de nieuwe boiler, die ongeveer een jaar geleden is geplaatst, volgens klager aanzienlijk geluid tijdens gebruik. Klager heeft herhaaldelijk melding gemaakt van de overlast en heeft uiteindelijk zelf buurtbemiddeling ingeschakeld, wat helaas niet tot een oplossing heeft geleid. Als gevolg van de aanhoudende overlast ervaart klager ernstige slaapproblemen, wat een negatieve invloed heeft op haar gezondheid. Klager verzoekt om een gedegen en objectief onderzoek naar de geluidsoverlast. Verweerder verklaart dat in de woning van klager verschillende malen technische werkzaamheden zijn uitgevoerd aan de leidingen/boiler met als doel de geluidsoverlast te reduceren. Tevens heeft verweerder klager thuis bezocht en zijn er verschillende acties uitgezet waaronder inzet van buurtbemiddeling. Ook is de bovenbuurman bezocht. Deze heeft aangegeven zich niet te herkennen in het verhaal van klager. Verweerder heeft ook buurtbemiddeling ingeschakeld, maar helaas is dit niet van de grond gekomen. Verweerder is van mening dat ze zich voldoende heeft ingespannen om de overlast die door klager wordt ervaren te onderzoeken en op te lossen, maar het ontbreekt aan voldoende objectief bewijs om verdere, juridische stappen te kunnen ondernemen.

<u>Overwegingen van de commissie</u>
- Verweerder verklaart ter zitting dat het oudere, gehorige woningen betreft.
- Klager onderschrijft het standpunt van verweerder dat buren in redelijkheid elkaars leefgeluiden moeten accepteren, maar vindt niet dat dit geldt voor geluidsoverlast gedurende de nacht.
- De commissie stelt dat leefgeluiden die overdag als normaal en aanvaardbaar kunnen worden beschouwd, in de nachtelijke uren als aanzienlijk indringender en hinderlijker kunnen worden ervaren.
- Verweerder betreurt het dat klager pas laat een terugkoppeling heeft gehad op de acties die zijn uitgezet en dat het traject lang heeft geduurd, maar dit komt met name omdat het moeilijk was contact te leggen met de bovenbuurman.
- Buurtbemiddeling is zowel door verweerder als klager ingeschakeld en door buurtbemiddeling zijn verschillende pogingen gedaan om met de bovenbuurman in contact te komen, maar daar is door hem niet op gereageerd. Aangezien buurtbemiddeling plaatsvindt op vrijwillige basis, houden de mogelijkheden voor verweerder hiermee op.

- Verweerder is niet overgegaan tot een geluidsmeting omdat de overlast daarvoor niet ernstig genoeg is. Leefgeluiden van stofzuiger, wasmachine, boiler etc. vallen onder de wettelijke norm. Ook zijn er geen verdere meldingen over geluidsoverlast bekend in het complex.
- Verweerder verklaart dat pas wanneer er voldoende bewijs is, dit onderbouwd kan worden met een geluidsmeting; daarna kan verweerder eventueel juridische stappen nemen.
- Zowel klager als verweerder staan open voor een gesprek met de bovenbuurman, eventueel onder begeleiding van buurtbemiddeling.

De commissie acht de klacht over de geluidsoverlast in zoverre gegrond dat van de corporatie verwacht had mogen worden meer de regie te nemen richting buurtbemiddeling. De commissie adviseert de corporatie om met beide partijen om tafel te gaan, afspraken te maken, deze vast te leggen en te monitoren, al dan niet onder begeleiding van buurtbemiddeling.

Geschil inzake de interne klachtenprocedure

Klager is van mening dat een van de klantcoaches van verweerder nalatig is geweest in haar werkzaamheden (o.a. werden meldingen niet doorgezet en werd ze niet teruggebeld). Klager voelde zich niet gehoord door deze klantcoach. Klager heeft hierover een klacht ingediend, maar deze klacht werd door de bewuste klantcoach zelf in behandeling genomen. Klager kan op de website van verweerder niet terugvinden hoe de interne klachtenprocedure bij verweerder verloopt. Klager wil dat haar klacht serieus genomen wordt en zich gehoord voelen.
Verweerder deelt de mening van klager over de bewuste klantcoach niet en is van mening dat de klantcoach haar taken goed heeft opgepakt. Voor de interne klachtenprocedure verwijst verweerder naar haar website.

Overwegingen van de commissie klachtenprocedure

- Klager verklaart dat ze niet in de gelegenheid is gesteld haar klacht nader toe te lichten.
- Klager verklaart dat ze geen informatie kan vinden op de website van verweerder over het verloop van de interne klachtenprocedure.
- Verweerder verklaart dat informatie over de interne klachtenprocedure op haar website staat. Een formele klacht wordt bij verweerder eerst door betrokkene zelf in behandeling genomen, als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost wordt er een collega van hetzelfde team bij betrokken. Als daarna de klacht nog niet naar tevredenheid wordt opgelost wordt de klacht voorgelegd aan de directeur-bestuurder.
- De commissie kan op de website van verweerder bovengeschetst proces inzake de interne klachtenprocedure niet terugvinden.
- Het bevreemdt de commissie dat een formele klacht over een medewerker door de medewerker zelf wordt behandeld.
- Verweerder is van mening dat het proces wellicht niet helemaal goed is verlopen omdat er drie klachten door elkaar liepen; geluidsoverlast, werkzaamheden onderhoudsbedrijf aan de boiler/leidingen en de klacht over interne klachtenprocedure.

De commissie acht de klacht over de interne klachtenprocedure in zoverre gegrond dat de interne klachtenprocedure niet transparant is en dat medewerkers klachten beoordelen die henzelf betreffen. De commissie adviseert de corporatie de interne klachtenprocedure in zoverre te herzien dat medewerkers geen klachten beoordelen die henzelf betreffen. Daarnaast adviseert de commissie de corporatie de informatie op haar website over de interne klachtenprocedure transparanter te maken.

Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland

BIJLAGE 2

Corporatie	Aantal Geschillen	Aard Geschil	Niet Ontvankelijk	Ontvankelijk	Hoor-Zitting	Advies Commissie	
Sité Woondiensten	11	Onderhoud		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Renovatie		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Verduurzaming	X				Klacht was ook ingediend bij Huurcommissie
		Oplevering woning		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Schoonmaakkosten	X		Nee		Klacht was onvolledig en klager wilde niet meer informatie geven
		Behoud houtkachel na verduurzaming		X			Corporatie blijft bij haar standpunt; daarna geen contact meer met klager
		Schoonmaak appartementencomplex		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Burenoverlast		X	Nee		Corporatie blijft bij haar standpunt; daarna geen contact meer met klager
		Schade brommer	X				Betreft aansprakelijkheidsstelling
		Schade keukenblad		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Schoonmaak en onderhoud tuin		X	Ja	Ongegrond met advies	Advies is overgenomen
Wonion	5	Afwijzen woning	X				Betreft beleid corporatie
		Renovatie		X	Nee		Klager wil een advocaat inschakelen en heeft de klacht ingetrokken
		Rookoverlast		X	Ja	Gegrond met advies	Advies is overgenomen
		Burenoverlast		X	Ja	Ongegrond	Er is advies gegeven aan klager
		Renovatie		X			Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
ProWonen	4	Burenoverlast		X	Ja	Ongegrond met aanbeveling	Advies is overgenomen
		Bejegening		X	Nee		Klager wil niet in gesprek met corporatie en alleen onder zijn voorwaarden een hoorzitting

		Tocht in de woning		X	Nee		Geplande hoorzitting is door klager geannuleerd
		Toegang woning overleden moeder	X				Klager is geen huurder
Woonservice IJsselland	4	Uitvoering sociaal plan		X	Nee		Corporatie heeft uitleg gegeven; daarna geen contact meer met klager
		Hittestress		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Discriminatie door corporatie	X				Klacht was onvolledig en klager wilde niet meer informatie geven
		Bejegening		X	Nee		Door verhuizing ziet klager af van hoorzitting
Plavei	9	Vochtoverlast		X	Nee		Klager is ontevreden over uitleg corporatie en gaat alsnog naar Huurcommissie
		Geluidsoverlast		X	Ja	Ongegrond met advies	Corporatie neemt advies over
		Overgang naar ander woonruimteverdeelsysteem		X	Ja	Geen advies, wel een overweging	De corporatie neemt de overweging mee in de evaluatie
		Overgang naar ander woonruimteverdeelsysteem		X	Ja	Geen advies, wel een overweging	De corporatie neemt de overweging mee in de evaluatie
		Overlast en onvrede over handelen corporatie		X	Nee	Ongegrond met advies	Klager heeft geen vertrouwen in hoorzitting; op basis van de stukken is een advies gegeven Advies is overgenomen
		Burenoverlast		X	Nee		Corporatie blijft bij haar standpunt; daarna geen contact meer met klager
		Kosten tuinonderhoud		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Niet functionerende zonnepanelen		X	Nee		Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Burenoverlast en klachtenprocedure		X	Ja	Deels gegrond met advies	Advies is overgenomen
Vryleve	5	Toegang tot woning		X	Ja	Gegrond met advies	Advies is overgenomen
		Opnemen van een gemeen-schappelijke component in de huur van appartementen		X	Ja	Ongegrond met advies	Advies is overgenomen
		Tuinafscheiding	X				Betreft Burenrecht
		Communicatie Sociaal Plan		X			Geschil is door corporatie naar tevredenheid opgelost
		Afwijzing woning	X				Betreft beleid corporatie

Anoniem	2	Overlast en schoonmaakkosten	XX				Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
Totaal 2025	**40**		**10**	**30**	**10**		
Totaal 2024	30		10	20	9		
Totaal 2023	40		11	29	15		
Totaal 2022	37		15	22	10		
Totaal 2021	45		08	37	21		
Totaal 2020	32		09	23	08		
Totaal 2019	19		04	15	06		
Totaal 2018	23		04	19	09		
Totaal 2017	20		06	14	09		
Totaal 2016	20		02	18	12		
Totaal 2015	18		02	16	09		
Totaal 2014	11		02	09	07		
Totaal 2013	17		04	13	06		
Totaal 2012	10		01	09	05		
Totaal 2011	15		04	11	08		
Totaal 2010	17		10	07	06		
Totaal 2009	11		10	01	02		
Totaal 2008	18		14	04	04		
Totaal 2007	09		05	04	03		
Totaal 2006	11		07	04	03		
Totaal 2005	19		12	07	05		