

Proces klacht indienen bij woningcorporaties Arnhem

Hoe werkt het? Wat zijn aandachtspunten? Burgers die, langzaam, verzuipen in een moeras

Arnhem 10 december 2024

een casestudie in bovengenoemd onderwerp. Ecovrede - stagiaire met ondersteuning van Ecovrede

Indien er overlast, afval of overige problemen in een wooncomplex/woning worden geconstateerd, en een bewoner een klacht indient bij de desbetreffende corporatie zijn er een aantal mogelijke scenario's:

Nummer 1: de corporatie pakt de klacht op en gaat er wat aan doen. Dit lijkt echter niet te werken in de praktijk, waardoor enkele cliënten en bewoners (langdurig) met problematiek blijven zitten

Nummer 2: de corporatie negeert de problematiek of werkt niet mee aan een oplossing

Nummer 3: een en ander wordt eindeloos gerekt. Denk aan twee tot drie jaar, of langer, veel gepraat weinig wol

Wij hebben dit document opgesteld omdat er veel is geregeld en veel, eindeloos in procedures blijft doorgaan. Ook eenvoudige zaken nemen zomaar een of twee jaar de tijd. Dat vraagt teveel van burger en samenleving. Zo'n procedure kan zomaar een vijftig – tot honderdduizend euro kosten uiteindelijk. Relatief vaak is er een vage, onbevredigende uitkomst. Kan dat beter? Ja

Er zijn vier instanties actief ten aanzien van klachtafhandeling nadat de wegen binnen de woningcorporatie zijn doorlopen;

- A. De klachtencommissie
- B. De huurcommissie
- C. De Geschillencommissie woningcorporaties -- **Aedes Governance Code (toetssteen)**
- D. De Rechter

Er wordt over het algemeen geëist dat eerst alle procedures doorlopen zijn. Dat kan veel tijd vragen. Het is om te beginnen voor burgers onduidelijk wie er waar en in welke volgorde bevoegd is en welke procedures eerst doorlopen moeten worden en in welke volgorde.

Naast de vier genoemde wegen kan men te maken krijgen met;

- E. Een advocaat
- F. De Gemeente en de Gemeenteraad, Fixi- App, afdelingen van de gemeente
- F. De Autoriteit Woningcorporaties – (behandeld administratieve controles van de corporaties en staat niet open voor input of vragen van buitenaf of inbreng en aandachtspunten van huurders)
- G. Het Huurdershuis en het Juridisch loket
- H. Het Wijkteam
- I. De Politie
- J. Buren die je het leven zuur maken
- K. Buurtbemiddeling initiatief – (kan praten met beide partijen en wederzijds begrip kweken)
- L. De Urgentiecommissie - bijvoorbeeld bij een noodzakelijke verhuizing vanwege overlast
- M. De krant
- N. Mede lotgenoten Bijvoorbeeld in de vorm van Zwartboeken
- O. Ministerie

Aedes Governance Code – de overkoepelende organisatie van woningcorporaties. Aedes is een soort belangenorganisatie.

De commissie Governancecode Woningcorporaties kan een klacht in ontvangst nemen over een woningcorporatie. <https://aedes.nl/governance-en-integriteit/commissie-governancecode-woningcorporaties>
Overgenomen van deze website is de volgende tekst;

“... Een belanghebbende (zoals een huurder of een woningzoekende) kan een klacht indienen over het handelen of nalaten van een woningcorporatie. De Commissie toetst de klacht aan de Governancecode en doet daar schriftelijk uitspraak over. In haar uitspraak kan de Commissie een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen. De Commissie stuurt haar schriftelijke uitspraak naar beide partijen. [Uitspraken van de Commissie Governancecode](#) naar aanleiding van een klacht zijn openbaar.

De klacht moet wel aan bepaalde voorwaarden voldoen om door de Commissie te worden behandeld. Wil je daarover meer weten, lees dan het artikel [Een klacht indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties](#). ...”

Het eerste dat mis gaat is dat de gemiddelde burger geen gewoonte heeft = geen ervaring, in procederen of brieven schrijven. **Zodoende raakt men al snel de weg kwijt in het hierboven staande overzicht van partijen met allemaal eigen regels en procedures die elkaar kruisen en beïnvloeden.** Er is weinig logica in te ontdekken en het duurt allemaal lang. Te lang en zelfs onnodig. Er is weinig tot geen begeleiding en partijen werken langs elkaar heen. De vereisten om de procedure vol te houden zijn te hoog over het algemeen voor de gemiddelde Nederlander. **Daarbij te juridisch en te veel regels die gaan over de procedure in plaats van de inhoud.** Hulp of bijstand krijgen in die procedures is moeilijk of zelfs onmogelijk.

Na een brief, een gesprek, een verzoek om iets te doen en vervolgens een klacht kun je bij de klachtencommissie of de huurcommissie terecht komen

Die procedures duren rustig enkele maanden. De klachtencommissie kan zomaar een besluit nemen zonder alle gegevens er in te hebben betrokken en wekt de indruk regelmatig, niet openbaar, overleg te hebben met de betreffende woningcorporatie. Wanneer je attendeert op het feit dat bepaalde brieven en relevante punten helemaal niet naar voren komen in het besluit van de klachtencommissie en je dat gecorrigeerd wilt hebben wordt er door de klachtencommissie gezegd dat dat niet kan. Dat wil zeggen; de klachtencommissie kan in de praktijk schrijven wat zij wil en is geheel niet aanspreekbaar. Wij denken dat dit een zeer ongezonde situatie is en hebben de indruk dat het zelfs onwettig is.

De klachtencommissies zijn regionaal georganiseerd en kennen een wettelijke basis. In de praktijk blijkt er veel mis te zijn in de uitvoering van het werk door de klachtencommissie.

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR4435/1>

Voor bezwaar op een uitspraak van de klachtencommissie wordt je verwezen naar de huurcommissie of de rechter. Dat is voor heel veel huurders een brug te ver. Te ingewikkeld en er zijn bijkomende kosten en een enorme investering aan tijd. Tijd is niet eeuwig beschikbaar en aandacht ook niet. Dat is wat er vaak wel wordt gevraagd van mensen en in een extreme mate. Onduidelijk is de relatie van de Gemeente met de Klachtencommissies.

De huurcommissie

Kent een procedure. Er kan met name gevraagd worden om een (tijdelijke -) huurverlaging. Verwarrend is dat de huurcommissie ten minste twee procedures kent en wanneer de huurder dat niet in de gaten heeft wordt een zaak afgewezen omdat het als verkeerde procedure door de huurder is ingediend.

Er wordt verschil gemaakt tussen een melding over gedrag van de verhuurder en een gebreke melding. Vaak is de verhuurder daar het spoor al bijster. **Het verschil is artikel 4 lid 5 en 6 Uhw of artikel 7.257 BW.**

Helemaal duidelijk toch? Zo wordt dat gecommuniceerd aan burgers.

Feitelijk heeft elke burger in een dergelijke procedure een buddy met kennis van zaken nodig en snelle juridische bijstand kunnen vragen in moeilijke situaties. Iemand die per direct en altijd telefonisch bereikbaar is?! De hele voortgang van de procedure hangt er vanaf. Een woordje verkeerd en je hebt wel kosten maar geen oplossing en bent maanden verder met een kater.

Er dienen kosten te worden betaald voor het in behandeling nemen. Er kan een poging worden gedaan om vrijstelling te krijgen maar die procedure is niet eenvoudig. Bij afwijzing wordt men gesommeerd de kosten van de procedure te betalen en die worden, nota bene (!) door het CJIB via een nota binnengehaald. Het CJIB is een instantie die de meeste mensen kennen van bekeuringen. Geen plezierige ervaring om daar een brief van te krijgen. Dat kan beter. Iemand heeft een inspanning gedaan om iets te verbeteren. Dat is lovenswaardig toch? Voor de overheid kennelijk niet want het wordt bestraft door inning CJIB. Hartelijk dank?

De huurcommissie vraagt een hoog niveau van argumenteren en bewijslast. Er is ook een strak stramien van dat wat wel en dat wat niet behandeld kan worden. Het instrumentarium dat beschikbaar is is beperkt. De commissie hoort aan wat er wordt gezegd en doet uitspraak. Dat neemt tijd en kost veel energie.

Foto's, duidelijke foto's, zijn een van de weinige dingen die in die procedure goed werken. Dat staat nergens maar blijkt in de praktijk van procedures. Woorden zijn snel te sturen of te vangen als onduidelijk. Er is een enorme arrogantie te bespeuren bij de corporaties die bij de huurcommissie komen voor een zaak. Het interesseert hen niet zo en vaak zijn zij niet, of niet goed op de hoogte van de zaak die het betreft.

Er ontbreekt een werkelijk drukmiddel richting de corporaties voor de huurders Een klacht indienen en iets aanhangig maken doe je niet zomaar. Daar is durf en doorzettingsvermogen voor nodig en een duidelijke aanleiding. De risico's zijn groot voor de huurder (!) evenals de al genoemde stress. En het vraagt veel tijd. Voor de corporatie is het dossier zoveel en een betaalde functie en je bent deskundig en geoefend in hoe het werkt en wat er kan. Een heel ongelijke situatie.

Het juridisch loket

Geeft op verzoek een lijst af van mogelijke advocaten. Dat lijkt mooi maar brengt je niet heel veel verder. Dat werkt zo; Je kiest een advocaat en die doet vervolgens niets of weinig. Wil je een ander dan kan dat moeilijk of niet.

Het juridisch loket heeft je namelijk iemand toegewezen en dat verander je niet zomaar. De advocaat moet namelijk meewerken en dat doen ze lang niet allemaal, of je duidelijk afwijzen en dan kun je terug voor een verwijzing voor een andere advocaat.

Zodoende krijg je dan eventueel er nog een procedure bij om via de Orde van Advocaten je Advocaat in beweging te krijgen. Dat soort zaken zouden zich niet mogen voordoen in Nederland. Wisselen en gemotiveerd moeten zijn en duidelijk gecertificeerde advocaten voor minima zou de norm moeten zijn. Net zoiets doen als bij de bewindvoerders gemeente?

Het wijkteam geeft aan dat bij bijvoorbeeld geluidsoverlast; er geen prioriteit kan worden gegeven voor een andere woning. Er wordt zelfs geadviseerd om een andere woning te zoeken via <https://www.ruilmijnwoning.nl/> en op die manier een oplossing te zoeken.

Er kan apparatuur geplaatst worden door de corporaties om **geluidsoverlast te registreren** maar er is slechts een apparaat zodat dit proces lang kan duren. Daarbij is het apparaat inefficiënt; het moet aangezet worden zonder zelf te registreren om te gaan werken. **Ook worden alternatieven als het aanbrengen van isolerende folie of antigeluid helemaal niet meegenomen, geadviseerd of toegepast door de corporaties richting de huurder. Voordat iemand begint aan een klacht over geluidsoverlast is de overlast meestal al maanden bezig.** Je moet dan ook niet gek opkijken wanneer het een a twee jaar later is (!) voordat er een antwoord komt of je klacht via het apparaat onderbouwd kan worden. Dat wordt geëist want eigen opnames worden niet geaccepteerd als bewijs. Dat is een ernstige derving woongenot zonder enige mogelijkheid om invloed te hebben op dat proces of iets vergoed te krijgen.

De Urgentiecommissie

Kan worden ingeschakeld. Als een verhuurder overlast ervaart en daarom wil verhuizen, vindt de urgentiecommissie dat een zaak tussen huurder en verhuurder en ziet zij geluidsoverlast **niet als haar verantwoordelijkheid**. Je kunt doodgaan van het lawaai en zware medische klachten ondervinden van overlast maar dat is geen reden om iets te doen voor de urgentiecommissie.

De politie geeft bijvoorbeeld als advies om bij, overlast veroorzakende burens, aan te bellen ook al is het midden in de nacht. Echter; doe je dat dan is dat weer klachtwaardig voor de betreffende mensen en ontstaat er enkel 'een welles - nietes spel' zonder feitelijke oplossing. De politie doet in dit soort zaken weinig tot

niets. Daarbij is er een spanningsveld met de corporaties die adviseren aan eigen huurders om vooral niets te doen. Zo raak je als burger en huurder in een extra spagaat. Dat zou opgelost kunnen worden toch? Door bijvoorbeeld eens te overleggen wat goed werkt voor de huurder.

Wat er ernstig mis gaat

Is dat de vaardigheid om brieven te schrijven en goed te verwoorden noodzakelijk is om ergens te komen. Als huurder red je dat meestal niet en wordt je ondergeschoffeld. Het lijkt bijna op beleid. Ook met mensen met een taalprobleem of die slecht lezen en schrijven, toch meer als een miljoen in Nederland, wordt geen beleid of reactie op gemaakt. 'Zoek het maar uit en zoek maar iemand die het wel begrijpt' is het gehoorde antwoord. Dat kost je al snel heel veel tijd. Waar is de inspanningsverplichting om begrijpelijk te communiceren met je huurders en mensen die al in nood zitten? Adviezen, overzicht en hulp ontbreken vrijwel helemaal. Moeten huurders gewoon niet zeuren?

Woningcorporaties; Hebben een belangrijke functie in de samenleving. Betaalbare en goede woningen leveren. Sedert minstens tien jaar zijn er een flink aantal klachten over de corporaties. Natuurlijk heb je goede en minder goed werkende organisaties waarvan sommige ook een ANBI (algemeen nut) instelling zijn. Er bestaan verschillende zwartboeken ook ingediend bij de gemeenteraad. Een en ander lijkt te blijven liggen. Talloze woningen met vocht en schimmelproblematiek. Jaren sleept het zich voort.

Wat gaat er mis ? De huren bleven stijgen en de service bleef achter. Nu is er een soort stop op de verhoging van de huren maar is de service en dienstverlening in een aantal gevallen ver beneden de maat. Brieven worden niet beantwoord, klachten niet in behandeling genomen, zwartboeken opzij gelegd nadat is gezegd dat er naar gekeken zal worden, bewoners feitelijk niet geholpen, klachten slechts verholpen na een groot aantal brieven en telefoontjes en meer. Enkel wie weet hoe huurverlaging aan te vragen kan mogelijk iets vergoed krijgen van de opgedane ellende. Woningen met problemen worden in de zelfde staat vaak opnieuw verhuurd met de mededeling dat de woning geen prioriteit heeft om op te knappen door de corporatie. De huurder leidt onder die keuze die niet zijn eigen is. Tocht, kou, verrotte kozijnen, herrie, geluidsoverlast, ratten, deuren die niet goed sluiten, etc etc. Nederland is een van de rijkste landen ter wereld. De corporaties bezitten miljarden aan eigen vermogen. Er bestaat zelfs een top tien lijst .. van gemeenschapsgeld bezittende corporaties. Dat loopt in de miljarden.

Nu is er een **toezichthouder op de woningcorporaties**. De naam zegt het al; toezicht houden. Er wordt toezicht gehouden en dat bestaat uit een vragenlijst en het langslopen van een aantal punten. Vervolgens krijgt de corporatie een beoordeling. Het is onmogelijk om aandachtspunten of een vraag in te dienen bij de toezichthouder voor een burger. Zodoende blijft er een grote afstand tussen theorie en praktijk. Is de huurder nog wel de klant?

Uitspraak Huurcommissie

"De voorzitter overweegt dat dit verzoek niet ziet op een klacht over **een gedraging van de verhuurder zoals vastgelegd** is in artikel 4 lid 5 en 6 Uhw, maar op een gebrekenmelding waarvoor er een andere wettelijke procedure bestaat. Wanneer er sprake is van **achterstallig onderhoud of een gebrek**, dient de huurder de **gebrekenprocedure** ex art. 7:257 BW te volgen." Voorzitter van de Huurcommissie Den Haag, 8 Oktober 2024. En dan ligt er nog een en ander vast in de Coverance Code Corporaties. De burger is de weg kwijt.

Dit is een uitspraak van de Huurcommissie waarbij de huurder niet-ontvankelijk word gesteld in zijn verzoek. Dit alles omdat je in het klachtenproces word verwezen naar de Huurcommissie, die vervolgens zegt dat je een andere wettelijke procedure moet volgen bij dezelfde commissie en de gemaakte kosten op je zelf moet nemen en vergoeden. Het CJIB (bekend van verkeersboetes) int deze kosten.

Waar is het begrip? Waar is de logica in dit verhaal voor de normale burger, die weinig of geen verstand heeft van procedures en niet over de financiële middelen beschikt om een lange, ingewikkelde procedure vol

te houden? Dit creëert op zijn beurt een machtspositie voor de woningcorporaties, die wel beschikken over de financiële middelen, een juridische afdeling en alleen maar profiteren van de dwalende burger in dit oerwoud van procedures en doorverwijzingen. Zij hebben betaald personeel. De burger doet alles in zijn eigen tijd. Een scheve verhouding in een geschil. Al met al lijkt het hele proces een doolhof, waarin de normale burger ontmoedigt wordt verdere stappen te nemen en zijn verlies maar te nemen. Er is een flinke vereenvoudiging nodig en echte hulp om dat te krijgen wat je nodig hebt.

Externe bronnen en ingangen voor meer informatie zijn;

Toeziethouder – Autoriteit Woningcorporaties (Landelijk)

<https://www.ilent.nl/onderwerpen/actuele-informatie-autoriteit-woningcorporaties/veelgestelde-vragen-aan-de-aw> Behandeld brieven maar niet die gaan over niet functioneren van de woningcorporaties. Daar wordt feitelijk niets mee gedaan.

Het opschonend vermogen van het systeem blijkt in de praktijk te ontbreken omdat signalen vanuit de burger, waaronder zwartboeken en klachten, niet in behandeling worden genomen door de autoriteit woningcorporaties.

Wanneer gepoogd wordt om telefonisch de corporatie te bereiken wordt er opgenomen door iemand met geen kennis van zaken die, op eigen 'intuïtie', bepaald of er wel of niet wordt doorverbonden en dat namens meerdere autoriteiten.

Woningcorporaties krijgen, in principe, een jaarlijks onderzoek. De werkelijke basis, de huurders, lijkt niet te worden bekeken.

Heb je als burger een medisch ongeval als gevolg van je woonsituatie dan ben je helemaal ver van huis. Je krijgt bijvoorbeeld te maken met een Europees juridisch bureau die van alles roept maar niet ingaat op bewijzen en de praktijk. Er wordt gewoon niet meer geantwoord wanneer je om die bewijzen vraagt van stellingen als; alles is in orde en wordt conform de regels gedaan. Ondertussen zit de huurder met medische kosten, aangepaste kleding en grote problemen zoals traplopen.

Eenvoudige zaken als een trappenhuis schoonhouden, waarvoor wordt betaald, worden niet, zelfs nooit gedaan. Wel betalen. Er is een heel groot spanningsveld tussen theorie, de documenten en papieren en de praktijk. De beleving van de huurder dient het uitgangspunt te zijn.

Mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. Daar gaat iets mis!

<https://www.ilent.nl/onderwerpen/over-de-autoriteit-woningcorporaties>

Het is niet meer betaalbaar gezien de hoogte van de inkomens en de huren blijven aldoor stijgen zonder duidelijk aanwijsbare reden hiertoe.

Wonen is een recht. Rechten worden met voeten getreden. Betaalbaar wonen mogelijk maken is de norm voor corporaties. Daar ontbreekt het steeds meer aan. Er wordt ook te weinig gebouwd wat de burger vraagt. Vaak is dat uit financiële overwegingen. Er is een grote vraag naar bijvoorbeeld Tiny Houses. Vijf woningen in de aanbidding met twaalfhonderd (!) gegadigden. De huren moeten omlaag om voor de burger bestedingsruimte beschikbaar te maken. Dat kan bij andere bouw wijzen.

Feitelijk is dat een essentiële kern in het hele verhaal; Het geld is teveel leidend geworden. Het verdienmodel moet anders en het geheel vraagt om duidelijke keuzes ten gunste van de burger, de huurder en de samenleving. Onze gemaakte presentatie verteld u hier meer over en sturen wij graag toe.

Deze tekst is slechts een handvat en een tool om mee verder te werken. Waar nodig vertellen wij graag meer en is er een uitgebreide lijst van ervaringen, anekdotes, documenten en praktische voorbeelden in de vorm van een presentatie of nog beter, een workshop.

Met vriendelijke groeten

Ecovrede
Gerrit Fonk

December 2024

Telefoon; 06 49 36 78 77

www.ecovrede.nl

ANBI instelling

Linken/ Bronnen

A. Overheid; <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/bedrijfsvoering/klachtenbehandeling-woningcorporaties>

B. Aedes Klachtencommissie Arnhem;
<https://klachtencommissiearnhem.nl/wp-content/uploads/2023/08/Klachtenreglement-Klachtencommissie-Woningcorporaties-Arnhem.pdf>

C. Autoriteit Woningcorporaties; <https://www.ilent.nl/onderwerpen/over-de-autoriteit-woningcorporaties>