Jaarverslag 2025

van de
Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Rivierenland

Secretariaat:
E.P.E. van Steenbrugge-Spiering
info@klachtenswr.nl
06 20939089

INHOUDSOPGAVE

Nummer	Omschrijving	Bladzijde
	Voorwoord	3
1.	Klachten in aantallen	3
2.	Samenstelling van de klachtencommissie	4
3.	Werkzaamheden van de klachtencommissie	4
4.	Klachten uit 2024 en 2025: 4.1 Derving woongenot 4.2 Buren overlast 4.3 Onderhoud 4.4 Communicatie / overig 4.5 In behandeling	6 6 8 9 11 15
5.	Bijzonderheden 2025	17
6.	Aanbevelingen 2025	19
7.	Grafiek aantal ingediende klachten in 2025 per corporatie. Samenvatting klachten in grafiek met voorgaande jaren.	19 20
8.	Instructie verweerschrift, bijlage	21

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Rivierenland (hierna: Klachtencommissie). Dit verslag geeft inzicht in de werkzaamheden van de Klachtencommissie in het jaar 2025. In dit verslag is te lezen welke klachten in 2025 door de Klachtencommissie zijn behandeld en hoe de in behandeling genomen klachten door de Klachtencommissie zijn afgewikkeld.
Een goede klachtafhandeling kan bijdragen aan de verbetering van de relatie tussen woningcorporaties en huurders, het onderlinge begrip en daarmee ook het ervaren woongenot. Wanneer huurders niet tevreden zijn over de klachtafhandeling door de corporatie in de eerste lijn, biedt de Klachtencommissie een informele rechtsgang in de tweede lijn, waarin de klacht onafhankelijk wordt beoordeeld. Hieraan zijn voor de huurder geen kosten verbonden. De Klachtencommissie zet zich er voor in om bij elke behandeling van een klachtzaak recht te doen aan de belangen van alle partijen. De Klachtencommissie zoekt naar oplossingen waar partijen mee verder kunnen. De Klachtencommissie adviseert de desbetreffende corporatie over de definitieve afhandeling van de klacht en geeft aanbevelingen, indien de situatie zich daarvoor leent. Altijd behoudt de Klachtencommissie aandacht voor de relatie tussen de huurder en de corporatie en het grote belang van een prettig woonklimaat.

1. Klachten in aantallen

In 2025 zijn 21 nieuwe klachten ingediend bij de Klachtencommissie. Er waren ook nog vijf openstaande klachten van voorgaand jaar, die nog in behandeling waren. Deze zijn in 2025 afgehandeld. Het totaal aantal klachten in 2025 in portefeuille bij de Klachtencommissie komt hiermee op 26.
Voor veel ingediende klachten in 2025 gold dat ze bij ontvangst door de Klachtencommissie niet direct in behandeling konden worden genomen, omdat stukken ontbraken of een schriftelijk eindstandpunt van de directie ontbrak en eerst diende te worden opgevraagd door de klager.

Voor tien klachten is een hoorzitting uitgeschreven, omdat de klachtencommissie van mening was dat een bezichtiging van de situatie noodzakelijk was, of omdat er een verduidelijking nodig was van tegenstrijdigheden, of omdat een hoorzitting misverstanden in de communicatie kon doorbreken. De hoorzittingen waren bijna allemaal succesvol en hebben in specifieke zaken geleid tot excuses, compromissen, opbouwende voorstellen en creatieve oplossingen.
Elf klachten zijn besproken met klager aan de hand van het eindstandpunt of de reactie van de betreffende corporatie. In deze klachten is door bemiddeling van de Klachtencommissie een oplossing bereikt of een advies geschreven. Deze zaken zijn zonder hoorzitting door de Klachtencommissie behandeld en afgedaan.
Vijf ingediende klachten konden om verschillende redenen, zoals het ontbreken van stukken of indiening tegen het einde van het jaar, niet meer in 2025 worden afgehandeld. Deze staan nog open en worden in het eerste kwartaal van 2026 behandeld.

2. De samenstelling van de Klachtencommissie

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2025 was als volgt:

Naam:	functie:	lid sinds:	aftredend
Mw. I. van Wamel	voorzitter (onafhankelijk)	01-01-2022	01-01-2028
De heer C. Hoppenbrouwer	lid namens de huurders	01-01-2024	01-01-2027
Mw. R. de Wit - Brugman	lid namens de corporaties	01-01-2020	01-01-2026
De heer W. van Aalst	reserve lid	01-07-2024	01-07-2027

Behalve het lid namens de corporaties zijn de andere leden per de datum van hun aftreden opnieuw benoembaar. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd voor een periode van drie jaar.
De benoeming geschiedt door het overleg van directeuren van de bij de SWR aangesloten corporaties.

Mevrouw R. de Wit–Brugman wordt per 1 januari 2026 wederom benoemd tot lid van de Klachtencommissie namens de corporaties voor een laatste termijn.

Secretariaat: mw. E.P.E. van Steenbrugge-Spiering (Gameren), vanaf 01-01-2010
Penningmeester: Thius Tiel

3. De werkzaamheden van de Klachtencommissie

De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk, hebben geen belangen bij en werken niet voor één van de aangesloten corporaties van de SWR. De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een commissielid namens de huurders, een commissielid namens de corporaties, een reserve lid en een secretaris. Het reserve lid valt in als één van de vaste leden niet beschikbaar is voor de behandeling van een klacht.

Veel huurders weten niet dat de Klachtencommissie onafhankelijk is en hebben geen kennis van wat zij doet of waarvoor zij is. Het voorlichten en verduidelijken van de functie en de werkzaamheden van de Klachtencommissie is een van de wezenlijke taken van de secretaris van de Klachtencommissie. Sinds 2025 beschikt de Klachtencommissie over een eigen website waar klagers ook informatie kunnen vinden over de werkwijze van de Klachtencommissie en over het indienen van een klacht.

De werkwijze
De secretaris van de Klachtencommissie ontvangt een klacht. De klacht wordt gescand, opgeslagen, gelezen en getoetst aan het Klachtenreglement. Indien nodig wordt de klacht direct met de leden van de Klachtencommissie gedeeld om te beoordelen of een klacht:

1. in behandeling kan worden genomen;
2. er aanvullende informatie nodig is.

Bij twijfel of een klacht wel door de Klachtencommissie in behandeling kan worden genomen, wordt kort digitaal met de leden afgestemd. Kan een klacht niet worden

behandeld dan wordt dit schriftelijk aan klager meegedeeld en waar mogelijk wordt klager verwezen naar de juiste instantie waar hij of zij terecht kan.

Als een klacht nog niet door de corporatie is behandeld in de eerste lijn, wordt klager doorverwezen naar de corporatie. Als de klager geen eindstandpunt van de directie van de corporatie kan overleggen, wordt klager gevraagd dit eerst aan te leveren. Indien klager na twee weken geen reactie krijgt van de corporatie dan vraagt de secretaris zelf nogmaals het eindstandpunt op.
Het eindstandpunt wordt met de klager besproken om te beoordelen of het standpunt van de corporatie een oplossing biedt. Als dit niet het geval is dan wordt het standpunt van klager gedeeld met de corporatie en wordt de corporatie gevraagd om een verweerschrift in te dienen. Dit is sinds 2025 een nieuwe stap in het proces. De Klachtencommissie heeft een instructie gemaakt voor de inhoud van het verweerschrift. In de bijlage bij dit jaarverslag is de instructie opgenomen. Het komt veelvuldig voor dat een klager heel uitgebreid ingaat op alles wat hem of haar dwarszit en veel berichten hierover stuurt. De secretaris van de Klachtencommissie geeft klager hiertoe (binnen grenzen) de gelegenheid. Uit ervaring is gebleken dat het kunnen uiten van de frustraties of het kunnen vertellen over de situatie al veel ongenoegen wegneemt.
Na bestudering van het complete klachtdossier beoordelen de leden van de Klachtencommissie vervolgens of:

3. er een schriftelijk advies kan worden gegeven met inachtneming van de onder andere in artikel 12 derde lid van het Klachtreglement opgenomen motiveringsgronden, of;
4. er een hoorzitting nodig is voorafgaand aan het geven van het advies.

4. Klachten uit 2024 en 2025

4.1 Derving woongenot

Klacht 374-197/2025 KleurrijkWonen / klager uit A.
Klacht van 22 januari 2025
Hoorzitting op 13 mei 2025
Dossier is gesloten op 27 mei 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft problemen met de riolering, de verwijdering en bekostiging van de vloer om de rioleringsproblemen te verhelpen, de stankoverlast van de buurvrouw en de overlast van vliegen in de woning.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt met klager besproken om dit zelf op te vragen. Aangezien klager diverse malen een klacht heeft ingediend bij de corporatie zonder een standpunt te ontvangen, heeft de Klachtencommissie het eindstandpunt opgevraagd en verkregen. Vervolgens is het eindstandpunt besproken met klager en is er een verweerschrift opgevraagd. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting om de overlast ter plaatse te kunnen beoordelen.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast en wordt geïnventariseerd welke problemen nog niet zijn verholpen. De corporatie heeft de rioolklachten steeds adequaat opgepakt maar hierover niet gecommuniceerd. Ter compensatie wordt een vergoeding voorgesteld voor gederfd woongenot. Voor de stankoverlast van de buurvrouw heeft de corporatie weinig mogelijkheden. Het is gemeld bij de gemeente en de wijkagent en er is een Meld- en Actiepunt Bemoeizorg (MAB) melding gedaan. Door de duidelijke uitleg en toelichting op de klachten heeft er een goed en begripvol gesprek plaatsgevonden waarbij duidelijke afspraken zijn gemaakt.
Het dossier is gesloten met de gemaakte afspraken.

Klacht 376-199/2025 KleurrijkWonen / klager uit B.
Klacht van 1 maart 2025
Dossier is gesloten op 3 juli 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft de verflucht in de woning waardoor klager medische klachten krijgt van de stoffen die in de verf verwerkt zitten.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt bekend en wordt met klager besproken. Vervolgens wordt het verweerschrift opgevraagd en ontvangen.
Conclusie: De Klachtencommissie acht het van belang dat de corporatie nader onderzoek laat uitvoeren naar de ventilatie en de luchtkwaliteit in de woning om objectief vast te stellen of er sprake is van technische gebreken. Dit is voortvarend opgepakt en het rapport adviseert om de filters voortaan eens per half jaar te vervangen. Tevens geeft de Klachtencommissie de corporatie in overweging om uit coulance de huurovereenkomst te ontbinden en de situatie van voor de huurovereenkomst te herstellen.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 377-200/2025 BazaltWonen / klager uit W.
Klacht van 23 mei 2025
Hoorzitting op 19 augustus 2025
Dossier is gesloten op 25 augustus 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft de ventilatieroosters die niet geheel afsluitbaar zijn. Met de renovatie in 2024 is er nieuwe beglazing in de woning geplaatst met ventilatieroosters. Deze roosters kunnen niet geheel gesloten worden zodat er rook en geur de woning binnen komt en er wordt tocht ervaren. Het vervangen raam in de badkamer heeft ondoorzichtig glas gekregen waardoor er niet meer naar buiten gekeken kan worden.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt bekend. Dit wordt gedeeld met klager waarop de Klachtencommissie het verweerschrift heeft opgevraagd. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting om de klachten ter plaatse te kunnen beoordelen.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. De Klachtencommissie is van oordeel dat de corporatie heeft gehandeld conform de geldende normen en gebruikelijke bouwpraktijken en adviseert om de klacht ongegrond te verklaren. De corporatie is wel bereid gevonden om mee te denken en praktische oplossingen te onderzoeken om de overlast zoveel mogelijk te beperken door onderzoek te doen naar het plaatsen van kleppen en een stoffilter in de ventilatieroosters . Dit wordt gewaardeerd door de Klachtencommissie.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 379-202/2025 KleurrijkWonen / klager uit T.
Klacht van 26 juni 2025
Hoorzitting op 23 september 2025
Dossier is gesloten op 4 oktober 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het niet toegankelijk zijn van het balkon door hoogteverschil. Door toenemende lichamelijke beperkingen wordt een rollator gebruikt en kan er geen gebruik gemaakt worden van het balkon door het hoogteverschil. Dit is volgens klager derving van woongenot.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend en wordt door klager opgevraagd en ontvangen. Er wordt geen verweerschrift opgevraagd. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting om de situatie ter plaatse te kunnen beoordelen.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. Er zijn al diverse kleine aanpassingen in de woning gerealiseerd door de corporatie vanuit het project ‘Langer zelfstandig wonen’ maar een balkonverhogen valt daar niet onder. Er worden drie opties voorgesteld om zelf het balkon te verhogen. De kosten zijn voor eigen rekening. Het is aan de klager welke optie gekozen wordt.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 382-205/2025 KleurrijkWonen / klager uit L.
Klacht van 10 september 2025
Hoorzitting 2 december 2025
Dossier is gesloten op 9 december 2025

Inhoud klacht: De Klacht betreft gebreken in de woning zoals slijtage van de verouderde keuken, schimmel in de verouderde badkamer, gebrekkige ventilatie en een rioollucht in de het toilet. Klager meent dat hij ongelijk wordt behandeld aangezien een aantal woningen in de straat wel een renovatie hebben gekregen.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt opgevraagd door klager en ontvangen. Daarop is het verweerschrift opgevraagd. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting om de klachten ter plaatse te kunnen beoordelen.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast en wordt geïnventariseerd welke problemen er zijn en aandacht behoeven. Er is na de hoorzitting door de corporatie aan de Klachtencommissie een overzicht verstrekt van dezelfde woningen in de buurt die een renovatie hebben gehad van badkamer en/of keuken. Er zijn 6 woningen die een renovatie hebben gehad, van de 22 woningen. Hierdoor kan er niet gesproken worden van een ongelijke behandeling. De corporatie is bereid om alle gebreken in de woning op te lossen. Er komt geen nieuwe keuken of badkamer aangezien deze nog in goede staat verkeren.
Het dossier is met de gemaakte afspraken gesloten.

4.2 Burenoverlast

Klacht 386-209/2025 KleurrijkWonen / klager uit L.
Klacht van 6 oktober 2025
Dossier is gesloten op 16 december 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft de woonsituatie met de buurman waarmee klager een portiekvoordeur deelt. Klager wil de deur open laten staan voor frisse lucht, terwijl de buurman de deur dicht wil houden in verband met de veiligheid. De gemaakte afspraken komen niet overeen met het verslag van het bemiddelingsgesprek volgens klager.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt bekend maar niet ondertekend door de directie. Dit wordt nagevraagd en alsnog ontvangen. Er wordt geen verweerschrift opgevraagd.
Conclusie: Het eindstandpunt wordt gedeeld met klager waarop niet wordt gereageerd. Het is lastig contact leggen met klager en uiteindelijk is er contact geweest via een telefoongesprek.
In het telefoongesprek wordt aangegeven dat klager de procedure niet aankan, maar wel een toelichting wil geven. De Klachtencommissie adviseert de corporatie om documenten met afspraken goed vast te leggen en te bewaren bij geschillen tussen buren. Klager wordt geadviseerd om op uitnodiging van de corporatie in gesprek te gaan en de aangeboden ventilator te laten plaatsen.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 388-211/2025 KleurrijkWonen / klager uit C.
Klacht van 7 november 2025
Dossier is gesloten op 23 december 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft geluidsoverlast van een jankende hond waarvan al ruim een jaar overlast wordt ervaren. Mede hierdoor woont klager zelfs tijdelijk in een

kliniek. De corporatie doet niet voldoende om de situatie te verbeteren en de klager wordt niet serieus genomen en er wordt niet teruggebeld.
Proces: Het eindstandpunt is wel bekend maar niet getekend door de directie. Dit wordt nagevraagd en alsnog ontvangen. Vervolgens wordt het verweerschrift opgevraagd.
Conclusie: Het verweerschrift bevat op verzoek van de Klachtencommissie een totale opsomming van ondernomen acties door de corporatie. Alles afwegend is de Klachtencommissie van oordeel dat de corporatie zich voldoende heeft ingespannen om te proberen een eind te maken aan de overlast. Dat de overlast opnieuw kan ontstaan, is vervelend, maar betekent niet dat de corporatie tot nu toe onredelijk heeft gehandeld en de klacht terecht zou zijn. Wel geeft de Klachtencommissie het advies aan de corporatie om te zorgen dat er duidelijk wordt gecommuniceerd hoe nieuwe overlastmeldingen kunnen worden gedaan en welke stappen dan volgen. Aan klager wordt geadviseerd om eventuele overlast steeds zo concreet mogelijk te melden en een overzicht bij te houden. Met dit advies sluit de Klachtencommissie het dossier.

4.3 Onderhoud

Klacht 368-191/2024 Thius / klager uit O.
Klacht van 16 oktober 2024
Hoorzitting op 16 januari 2025
Sluiten dossier op 2 februari 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft een afgebroken scharnier van een keukendeurtje waardoor het deurtje eruit is gevallen. Enige jaren geleden is er ook een keukendeurtje uitgevallen en hersteld. Het keukendeurtje wordt ten onrerchte niet vergoed door de corporatie.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend en wordt opgevraagd en ontvangen. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting om ter plaatse te kunnen oordelen of het gaat om bewonersgedrag.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. Klager wil dat de corporatie het keukendeurtje repareert en twijfelt aan de kwaliteit van de keuken. De corporatie geeft aan dat het niet mogelijk is dat er voor de tweede keer een keukendeurtje is afgebroken bij een keuken van vijf jaar oud. Dit wijdt de corporatie aan bewonersgedrag. Voor beide partijen is het een principe kwestie geworden wie de kosten betaalt. De Klachtencommissie concludeert dat de corporatie de schade aan het keukendeurtje niet hoeft te vergoeden op basis van eigen bevindingen tijdens het huisbezoek en de reactie van de leverancier van de keuken. Hiermee is de klacht ongegrond verklaart.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 370-193/2024 KleurrijkWonen / klager uit G.
Klacht van 5 november 2024
Hoorzitting op 22 januari 2025
Dossier is gesloten op 2 februari 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft diverse gebreken in de woning zoals het luchtafvoersysteem dat niet goed is aangesloten, defecte isolatieplaten op zolder, vocht in de woning en vocht in de buitenmuur. Omdat de reparatie al anderhalf jaar uitblijft, is klager uit de slof geschoten waarop de corporatie een brief heeft gestuurd dat er niets meer wordt gedaan aan deze problemen.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend en wordt opgevraagd en ontvangen. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. De Klachtencommissie constateert dat de corporatie wel bereid is om de klachten op te lossen. De verstoorde communicatie is de oorzaak dat de klachten nog niet opgelost zijn. De Klachtencommissie is blij met de bereidheid van beide partijen om weer tot elkaar te komen. Met de afspraken die zijn gemaakt en waarmee klager en corporatie hebben ingestemd, kunnen de klachten worden opgelost.
Het dossier is gesloten met de gemaakte afspraken.

Klacht 369-192/2024 Thius / klager uit D.
Klacht van 10 november 2024
Hoorzitting op 18 februari 2025
Dossier is gesloten op 28 februari 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft lekkage bij de ramen op de slaapkamer en bij de woonkamer. Ook is er veel last van tocht in de woning. Op vragen via telefoon of mail wordt door de corporatie weinig tot geen reactie gegeven, zodat klager zich niet serieus genomen voelt.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend en wordt opgevraagd en ontvangen. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. De Klachtencommissie constateert dat de corporatie bereid is om de klachten op te lossen zoals kit verwijderen en nieuwe kit aanbrengen, de nokjes in de kunststofkozijnen aandraaien, raam op de slaapkamer controleren op vocht en uitzoeken wie het reinigen van de ventilatieroosters gaat uitvoeren. Tevens betreurt de corporatie de eerdere communicatie. Met de gemaakte afspraken zouden de klachten verholpen moeten zijn.
Het dossier is gesloten met de gemaakte afspraken.

Klacht 371-194/2024 KleurrijkWonen / klager uit A.
Klacht van 22 november 2024
Hoorzitting op 5 maart 2025
Dossier is gesloten op 14 maart 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft water in de schuur/berging en problemen met de afvoer van het doucheputje, de afvoer van de wastafel en de afvoer van de wasmachine, die zorgen voor een rioollucht. Ook is er vocht in de hal bij de voordeur.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend en wordt opgevraagd door de Klachtencommissie en ontvangen.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. De klachten zijn ontstaan na het planmatig onderhoud in 2022. De uitvoerende partij heeft de kans gekregen om de onstane klachten te herstellen. De corporatie was in de

veronderstelling dat de opdracht om de klachten te verhelpen was uitgevoerd. Dit was niet het geval en de corporatie gaat de opdracht opnieuw uitzetten. De Klachtencommissie constateert dat de corporatie bereid is om de klachten op te lossen en waardeert de onderzoeken die zijn toegezegd. Met de gemaakte afspraken kunnen de klachten worden opgelost.
Het dossier is gesloten met de gemaakte afspraken.

4.4 Communicatie/overig

Klacht 372-195/2024 BazaltWonen / klager uit S.
Klacht van 9 september welke aangetekend pas is ontvangen op 29 november 2024
Sluiten dossier op 2 februari 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het niet kunnen verkrijgen van een huurwoning. Er is meerdere keren een woning toegewezen, waarbij de documenten zijn goedgekeurd, echter opeens wordt de toewijzing ingetrokken. Aangegeven wordt nu dat aan klager geen woning verhuurd mag worden. De communicatie hieromtrent verloopt niet naar wens.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend en wordt opgevraagd door de Klachtencommissie en ontvangen.
Conclusie: De Klachtencommissie is van oordeel dat klager wist dat zij geen kans zou maken op een huurwoning van de corporatie, maar dat de corporatie had kunnen voorkomen dat klager opnieuw werd uitgenodigd voor een bezichtiging. In het licht van eerdere correspondentie is dit verwarrend en niet consequent. De Klachtencommissie adviseert de corporatie om bij een standaard berichtgeving meer aandacht te hebben voor een duidelijke tekst en herkenbaar kopje ‘voorbehoud’ en te onderzoeken op welke manier onbedoelde uitnodigingen voor bezichtigingen van huurwoningen kunnen worden voorkomen.
Het dossier is gesloten met het afgeven van een advies.

Klacht 373-196/2025 KleurrijkWonen / klager uit T.
Klacht van 7 februari 2025
Dossier is gesloten op 9 maart 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het niet willen plaatsen van een geaard stopcontact in de berging van de flat door de corporatie, voor het opladen van een elektrische fiets. Klager vindt het standpunt van de corporatie niet consistent aangezien in een seniorencomplex wel stopcontacten in de berging aanwezig zijn.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt bekend en wordt het verweerschrift opgevraagd en ontvangen.
Conclusie: De corporatie is niet verplicht om oudere flats aan te passen aan de meest actuele eisen of wensen van huurders. Veiligheidsoverwegingen wegen zwaar bij het beheer van gemeenschappelijke ruimten. Het beleid van de corporatie om geen stopcontacten in bergingen toe te staan om veiligheidsredenen, acht de klachtencommissie niet onredelijk.
Het dossier is gesloten met het geven van dit oordeel.

Klacht 375-198/2025 BazaltWonen / klager uit S.
Klacht van 20 maart 2025
Dossier is gesloten op 22 juni 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het niet toegewezen krijgen van een woning aan het Munnikenland in S. en het uitblijven van technische aanpassingen van de huidige woning. Dit betreft de aansluiting voor een wasmachine op zolder, het herstellen van verzakte tegels in de tuin bij de schuur, het niet goed sluiten van de voordeur en het vegroten van de deur van de schuur voor het binnen kunnen plaatsen van een driewielfiets.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt opgevraagd door klager op verzoek van de Klachtencommissie en ontvangen. Vervolgens is er een verweerschrift opgevraagd.
Conclusie: De Klachtencommissie stelt vast dat de woningtoewijzing heeft plaatsgevonden volgens de centrale aanmeldingsprocedure van Woongaard en ziet geen aanwijzigingen dat klager ongelijk of onzorgvuldig is behandeld. Ten aanzien van de technische klachten toont de corporatie zich bereid om de gebreken te herstellen waar zij over gaan en in overleg te gaan met de gemeente voor de WMO aanpassingen. De WMO van de gemeente heeft gemotiveerd besloten geen aanpassingen te doen aan de woning, omdat het aannemelijk is dat klager op korte termijn kan verhuizen.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 378-201/2025 KleurrijkWonen / klager uit C.
Klacht van 18 juni 2025
Dossier is gesloten op 1 oktober 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het ontbreken van een stallingsplaats voor de scootmobiel. Klager vraagt al 2 jaar om een ruimte om de scootmobiel te stallen en krijgt steeds te horen dat men ermee bezig is. In het complex zijn meerdere bewoners met hetzelfde probleem.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt opgevraagd door de Klachtencommissie en ontvangen. Er wordt geen verweerschrift opgevraagd.
Conclusie: De Klachtencommissie is van mening dat 2 jaar wachten op een stallingsplaats buitengewoon lang is. Er zijn drie officiële stallingsplaatsen in het gebouw welke voor onbepaalde tijd zijn verhuurd. Omdat er nog geen uitzicht is op meer stallingsplaatsen gaat de corporatie een tijdelijke maatregel treffen door het plaatsen van een tijdelijke unit. Voor de lange termijn gaat men onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor meer vaste stallingsplaatsen. De Klachtencommissie adviseert om met alle bewoners naar een goede permanente oplossing te zoeken en te blijven communiceren, indien de wachttijd langer gaat duren.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 380-203/2025 KleurrijkWonen / klager uit A.
Klacht van 17 juli 2025
Dossier is gesloten op 20 september 2025

Inhoud klacht: De inschrijving bij Woongaard is door omstandigheden verdwenen en klager wil de inschrijftijd van 22 jaar terug.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt opgevraagd bij klager maar niet ontvangen.
Conclusie: De Klachtencommissie heeft een aantal reminders gestuurd om de gevraagde gegevens te ontvangen. Daarop is op 27 augustus per mail een reactie ontvangen dat de corporatie de 22 jaar inschrijftijd heeft hersteld en de klacht hiermee is opgelost.
Het dossier is gesloten.

Klacht 381-204/2025 KleurrijkWonen / klager uit T.
Klacht van 28 juli 2025
Dossier is gesloten op 20 september 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het afwijzen door de corporatie van het herstellen van de lekkage aan het bidet. Het bidet is volgens klager 10 jaar geleden aangesloten door de corporatie.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt opgevraagd door klager en ontvangen. Vervolgens is het verweerschrift opgevraagd en ontvangen.
Conclusie: De Klachtencommissie stelt vast dat een bidet niet behoort tot de standaardvoorzieningen die gebruikelijk zijn in een huurwoning en daarom ook niet valt onder het reguliere onderhoud. De Klachtencommissie volgt het uitgangspunt van civiel recht: wie stelt, moet bewijzen, zodat klager bewijsstukken moet overleggen nu de corporatie aangeeft geen bidet te hebben aangesloten. Klager kan geen bewijzen overleggen van de eerdere reparatie van meer dan 10 jaar geleden. Op basis van de correspondentie is onvoldoende aannemelijk geworden dat de corporatie tekort is geschoten in haar verplichtingen.
De Klachtencommissie adviseert de corporatie om de klacht ongegrond te verklaren.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 384-207/2025 KleurrijkWonen / klager uit C.
Klacht van 11 september 2025
Hoorzitting op 1 december 2025
Dossier is gesloten op 9 december 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het weigeren van de corporatie om een tweede toilet te realiseren bij de vervanging van de badkamer. Ook is er een gevoel van ongelijke behandeling aangezien andere woningen in dezelfde straat wel zijn voorzien van een nieuwe badkamer met een tweede toilet.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend en wordt door klager opgevraagd en ontvangen. Er wordt geen verweerschrift opgevraagd. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. Er zijn twee aannemers geweest in de woning die elk wat anders hebben gemeld over de renovatie van de badkamer boven en het toilet beneden. Planmatig onderhoud en reparatie onderhoud zijn twee gescheiden sporen binnen de corporatie wat voor verwarring heeft gezorgd en verschillende inzichten.
Tijdens de hoorzitting blijkt dat het toilet beneden binnenkort wordt gerenoveerd waardoor een tweede toilet boven mogelijk wordt. Daarbij wordt de badkamer ook

gerenoveerd en kan toch het tweede toilet worden gerealiseerd. De corporatie gaat de renovatie van het toilet beneden afstemmen op de renovatie van de badkamer om dit gelijktijdig te laten uitvoeren en om kosten te besparen. De kosten voor het plaatsen van een tweede toilet komen voor rekening klager.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 383-206/2025 KleurrijkWonen / klager in T.
Klacht van 16 september 2025
Hoorzitting op 10 december 2025
Dossier is gesloten op 23 december 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het weigeren van de corporatie om een tweede toilet op de bovenverdieping te (laten) plaatsen. Dit verzoek is al vaker gedaan, maar er komt geen goed antwoord. Daarbij vindt klager dat er sprake is van willekeur, aangezien sommige buren in een vergelijkbare situatie wel een tweede toilet hebben gekregen. De communicatie met de corporatie wordt als slecht ervaren.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt opgevraagd door de Klachtencommissie en ontvangen aangezien klager geen eindstandpunt heeft verkregen. Vervolgens wordt het verweerschrift opgevraagd. De leden van de Klachtencommissie besluiten tot het houden van een hoorzitting.
Conclusie: Tijdens de hoorzitting wordt hoor en wederhoor toegepast. De Klachtencommissie verzoekt om een duidelijke en heldere uitleg van het gevoerde beleid van de corporatie over het plaatsen van een tweede toilet met daarbij de uitzonderingen.
De Klachtencommissie is van mening dat, hoewel de corporatie geprobeerd heeft uit te leggen wat het beleid is voor het plaatsen van een tweede toilet, dit niet eenduidig is en ook om redenen die niet altijd helder zijn vastgelegd, hiervan wordt afgeweken. De reden waarom voor eenzelfde mutatiewoning twee maanden geleden wel een tweede toilet is geplaatst en dit destijds niet bij klager is gedaan, blijft onduidelijk. Alles overwegende komt de Klachtencommissie tot het advies om een tweede toilet door de corporatie te laten aanbrengen, het beleid over het aanbrengen van extra voorzieningen duidelijker vast te leggen en aandacht te hebben voor communicatie met huurders om lange onzekerheid of onduidelijkheid te voorkomen.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 385-208/2025 BazaltWonen / klager uit H.
Klacht van 9 oktober 2025
Dossier is gesloten op 15 november 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het niet meer ingeschreven staan als woningzoekende na jarenlang ingeschreven gestaan te hebben. Als slachtoffer van de kinderopvangtoeslagenaffaire wil klager de inschrijftijd terug krijgen om urgentie aan te vragen.
Proces: Bij indiening van de klacht is het eindstandpunt niet bekend. Dit wordt opgevraagd door de Klachtencommissie en ontvangen. Er wordt geen verweerschrift opgevraagd.
Conclusie: De Klachtencommissie betreurt de situatie van klager maar dit is geen reden om de inschrijving te herstellen te meer omdat klager een woning heeft geaccepteerd in 2022 waarmee de inschrijftijd is komen te vervallen. Vervolgens had klager zich opnieuw moeten inschrijven als woningzoekende. De Klachtencommissie

concludeert dat er geen aanwijzigingen zijn dat de corporatie onzorgvuldig of onjuist heeft gehandeld bij de klacht en adviseert om de klacht ongegrond te verklaren.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

Klacht 387-210/2025 / Woningstichting Maasdriel / klager uit K.
Klacht van 13 oktober 2025
Dossier is gesloten op 9 december 2025

Inhoud klacht: De klacht betreft het niet zorgvuldig behandelen van een klacht waarbij klager van mening is dat hij niet gehoord is en de klacht is afgehandeld zonder goede inhoudelijke beoordeling van de afwijzing voor een woning.
Proces: Het eindstandpunt is ontvangen door klager en gedeeld met de Klachtencommissie. Vervolgens wordt het verweerschrift opgevraagd bij de corporatie.
Conclusie: De Klachtencommissie is tot de conclusie gekomen dat er in het proces en de klachtbehandeling geen onzorgvuldig handelen of nalaten door de corporatie heeft plaatsgevonden. Het ontbreken van objectieve bewijsstukken over het huishouden vormt een gegeven waardoor de corporatie in redelijkheid kon komen tot het besluit om de woning niet toe te wijzen. De Klachtencommissie adviseert om de klacht ongegrond te verklaren.
Het dossier is met het advies van de Klachtencommissie gesloten.

4.5 In behandeling

Klacht 390-213/2025 KleurrijkWonen / klager uit H.
Klacht van 14 november 2025
Dossier is nog in behandeling

Inhoud klacht: De klacht betreft stank en walm overlast van de buren. Er zijn meerdere klachten ingediend maar er is geen actie ondernomen. De klacht wordt niet serieus genomen.
Proces: Bij het indienen van de klacht is geen eindstandpunt bekend. Dit wordt door klager opgevraagd en ontvangen.
Conclusie: De corporatie heeft buurtbemiddeling ingeschakeld welke medio januari een afspraak zullen maken. Volgens het eindstandpunt is voor de corporatie hiermee de klacht afgehandeld omdat de melding is opgepakt. De klager geeft aan om de klacht te handhaven bij de Klachtencommissie en het gesprek met buurtbemiddeling af te wachten.

Klacht 389-212/2025 De Kernen / klager uit B.
Klacht van 23 november 2025
Hoorzitting op 13 januari 2026
Dossier is nog in behandeling

Inhoud klacht: De klacht betreft de rekening voor meerwerk en extra apparatuur bij de renovatie van de keuken. Klager geeft aan niet te hebben geweten dat het meerwerk voor zijn rekening komt en stelt dat de corporatie de kosten moet betalen.

Proces: Het eindstandpunt is door klager opgevraagd en ontvangen. Daarin is aangegeven dat het meerwerk een afspraak betreft tussen klager en de aannemer. Het verweerschrift wordt opgevraagd en pas ontvangen nadat klager, op verzoek van de corporatie, met de corporatie in gesprek is geweest.
Conclusie: De Klachtencommissie besluit tot het uitschrijven van een hoorzitting. Dit staat gepland voor 13 januari 2026

Klacht 392-215/2025 KleurrijkWonen / klager uit G.
Klacht van 11 november 2025
Dossier is nog in behandeling

Inhoud klacht: De klacht betreft de manier waarop een eerdere klacht is behandeld en de bejegening door een medewerker van de corporatie.
Proces: Bij het indienen van de klacht is geen eindstandpunt bekend. Dit wordt door klager opgevraagd en niet ontvangen. Inmiddels heeft de Klachtencommissie het eindstandpunt van de directie opgevraagd.
Conclusie: De Klachtencommissie is in afwachting van het eindstandpunt.

Klacht 391-214/2025 KleurrijkWonen / klager uit G-O.
Klacht van 27 november 2025
Dossier is nog in behandeling

Inhoud klacht: De klacht betreft aanhoudende geurhinder in de woning. Deze overlast is structureel aanwezig. De geurhinder is anderhalf jaar geleden ontstaan door werkzaamheden aan een persleiding naast de woning.
Proces: Bij het indienen van de klacht is geen eindstandpunt bekend. Dit wordt door klager opgevraagd maar niet ontvangen. De Klachtencommissie heeft het eindstandpunt van de directie opgevraagd.
Conclusie: De Klachtencommissie is in afwachting van het eindstandpunt.

Klacht 393-216/2025 KleurrijkWonen / klager uit H.
Klacht van 3 december 2025
Dossier is nog in behandeling

Inhoud klacht: De klacht betreft overhangende takken, verstopping door bladafval, risico op dakschade, structurele vervuiling van de tuin en overlast van de grote bomen aan de achterkant van de woning. Volgens klager wordt het woongenot onvoldoende beschermd door de corporatie. De corporatie laat na om de klacht af te handelen en reageert niet op de ingediende ingebrekestelling door klager.
Proces: Bij het indienen van de klacht is geen eindstandpunt bekend. Dit wordt door klager opgevraagd en ontvangen, echter niet getekend door de directie. Dit wordt door de Klachtencommissie opgevraagd.
Conclusie: De Klachtencommissie is in afwachting van het getekende eindstandpunt.

Bijzonderheden uit 2025

Bijzonderheden:

1. De samenwerking binnen de Klachtencommissie en de klachtbehandeling met de corporaties is in 2025 wederom positief verlopen. De lijnen zijn over het algemeen kort en de corporaties zetten zich in om positief en constructief mee te denken in het vinden van oplossingen. De Klachtencommissie merkt dat met name de hoorzittingen zeer effectief zijn om klager en corporatie tot elkaar te brengen en om over en weer afspraken te maken om tot een oplossing te komen.
2. Dit jaar is voor het eerst volgens het nieuwe procesvoorstel gewerkt, dat door het Directeurenoverleg SWR is vastgesteld. Opgemerkt moet worden dat dit procesvoorstel nog niet overal goed is geland of wordt nageleefd. Nog steeds verloopt het verstrekken van het eindstandpunt niet soepel en moet de secretaris daarin vaak nog een rol vervullen om het te ontvangen. Ook bestaat er onduidelijkheid over de rol en de inhoud van een verweerschrift. Daarom heeft de Klachtencommissie een instructie gemaakt over wat er in een verweerschrift moet staan (zie hiervoor de bijlage). Op verzoek van het Directeurenoverleg houdt de Klachtencommissie in het eerste kwartaal van 2026 drie bijeenkomsten voor de aangesloten corporaties van de SWR om medewerkers mee te nemen in het nieuwe proces en een presentatie te geven over de nieuwe werkwijze.
3. De website van de Klachtencommissie is medio oktober live gegaan en te vinden onder www.klachtenswr.nl. Op de website is informatie over de Klachtencommissie te vinden en er wordt uitgelegd wanneer en hoe een klacht kan worden ingediend. De Klachtencommissie merkt dat sinds de website er is, huurders ons sneller kunnen vinden en makkelijker benaderen via het nieuwe mailadres. Het gaat dan niet alleen over klachten, maar ook over allerhande ergernissen die er zijn ten aanzien van de woning. Dit betekent meer werk voor de secretaris om deze huurders de goede weg te wijze om hun problemen aan te kaarten bij de corporaties. Deze (korte) bemiddelingen hebben we opgenomen in een nieuwe tabel in het jaarverslag. Het gaat hierbij om klachten waarbij geen klachtenformulier is ingediend, maar huurders zich wel hebben gewend tot de Klachtencommissie. De verwijzing naar de website van de Klachtencommissie door de corporaties is nog niet overal goed aangegeven op de website van de corporaties zelf. Aanbevolen wordt om dit op een uniforme wijze te vermelden bij iedere corporatie.
4. Opvallendheden bij de (inhoudelijke behandeling) van de klachten:
    a. Dit jaar waren er slechts 2 klachten over burenoverlast. Het kan zijn dat de aanbeveling die hierover vorig jaar in het jaarverslag is opgenomen hieraan heeft bijgedragen.
    b. Bij de klachten onder de rubriek communicatie blijkt vaak dat de klacht wordt verergerd of verscherpt doordat de corpratie niet duidelijk of niet tijdig communiceert. Dit zou eenvoudig kunnen worden voorkomen als er meer aandacht is voor de communicatie met een klager gedurende het klachtproces en daarvoor.
    c. Opvallend is ook dat beleid waarnaar de corporaties verwijzen om klachten af te wijzen, niet altijd duidelijk is beschreven of vastgelegd bij

de corporaties. Het gaat dan om een handelswijze in de praktijk of interne afspraken. Voor huurders is dan niet transparant herleidbaar waarom sommige zaken wel worden toegekend en andere niet. Dit maakt dat huurders hierover sneller een klacht indienen.

d. Verder is opmerkelijk dat bij een aantal klachten de corporatie niet is wezen kijken bij de klager om de situatie te beoordelen. Dit gebeurt dan pas als er een hoorzitting wordt aangekondigd.

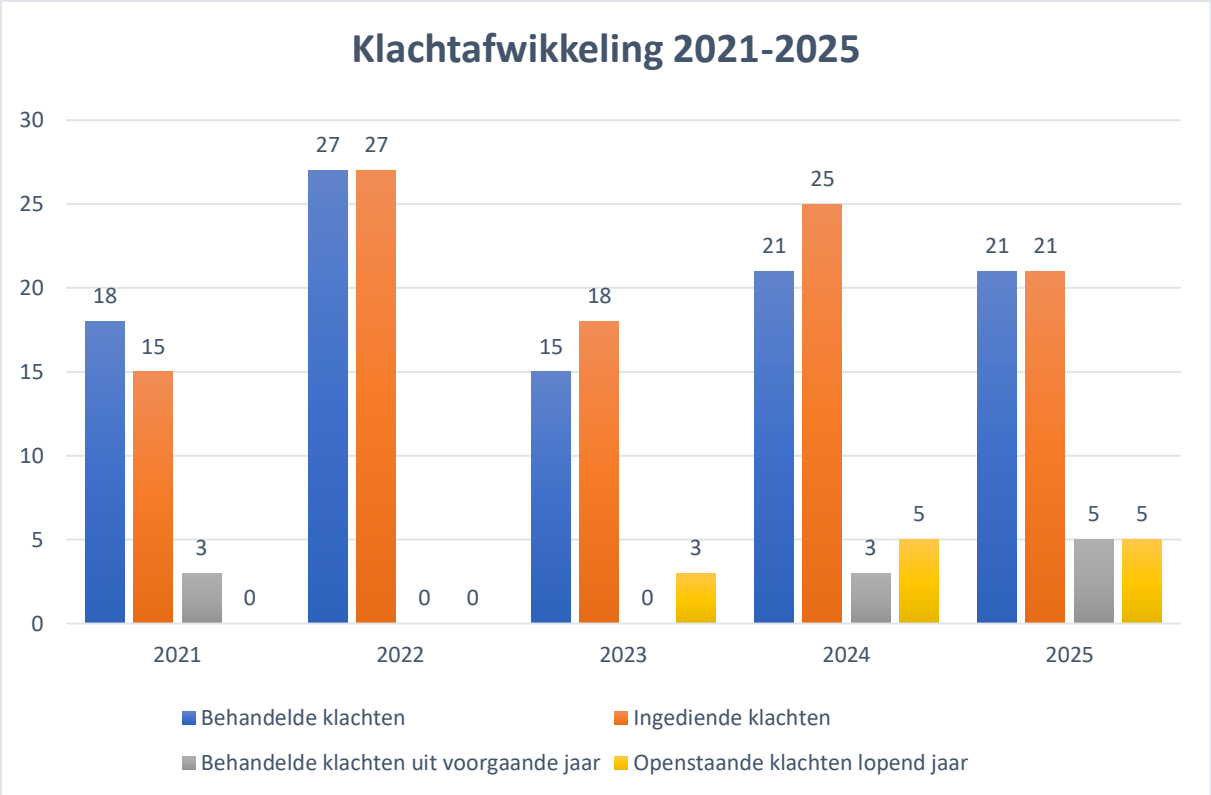
5. Alle adviezen van de Klachtencommissie zijn in 2025 overgenomen. De Klachtencommissie is door de corporaties niet geinformeerd over afwijking van de adviezen. Ook zijn klagers hier niet op terug gekomen.

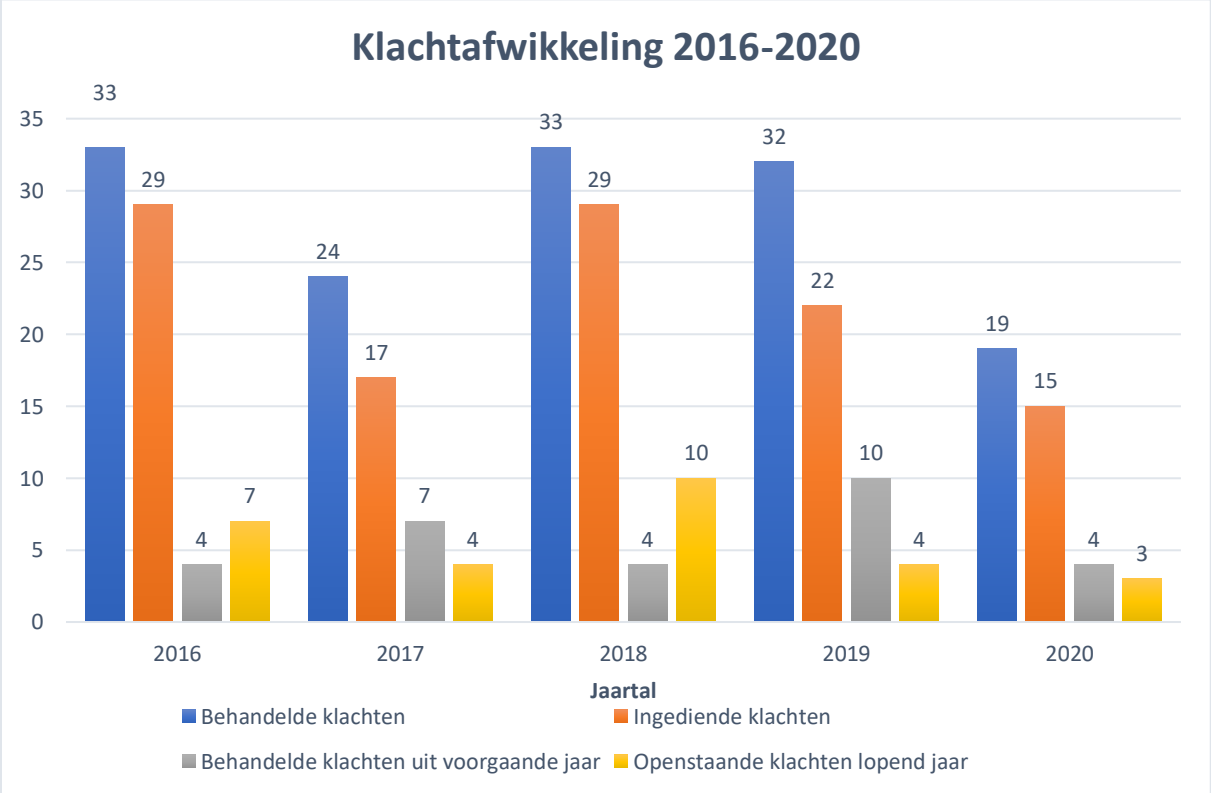
6. Aanbevelingen:

Los van de aanbevelingen die zijn gedaan bij de klachtafhandeling beveelt de Klachtencommissie in het algemeen het volgende aan.

1. Bekijk intern binnen de corporatie of ten aanzien van een verzoek door een huurder reparatie onderhoud en planmatig onderhoud op elkaar kunnen worden afgestemd. Het is de Klachtencommissie gebleken dat de verschillende afdelingen vaak niet weten welke acties er ten aanzien van een woning lopen en hierdoor kunnen onnodige kosten worden gemaakt die bij afstemming kunnen worden voorkomen. De huurder is hierbij gebaat.
2. Beoordeel bij het stopzetten van een project waarbij huurders iets kunnen laten verhelpen aan hun woning of er in dezelfde straat of buurt ongelijke situaties kunnen ontstaan of een verschillende manier van behandelen. Zorg in een dergelijk geval voor goede communicatie hierover en maak duidelijk waarom er wat verandert voor betrokken huurders. Dit voorkomt klachten.
3. Heb aandacht voor het verstrekken van een formeel eindstandpunt door de directie bij de interne klachtbehandeling.
4. Zorg er voor dat binnen de corporatie de nieuwe procedure voor de klachtbehandeling wordt gevolgd met aandacht voor de communicatie met een klager gedurende het proces.
5. Volg de instructie voor het maken van een verweerschrift indien de Klachtencommissie daarom vraagt.
6. Verwijs op een uniforme manier op de eigen website van de corporatie naar de website van de Klachtencommissie.

2025	Totaal aantal Klachten:	Klacht per corporatie:	Hoorzitting per corporatie:	Behandelde klachten:	Bemiddeling bij ontvangen klachten, zie Bijzonderheden punt 3.
Klachten uit 2024	**5**				
Totaal ingediende klachten in 2025	**21**				
KleurrijkWonen		**14**	**7**	**7**	
Thius		**2**	**2**		2
De Kernen		**0**			1
BazaltWonen		**4**	**1**	**3**	
Woonstichting MaasDriel		**1**		**1**	
klachten naar 2026	**-5**				
Totaal afgehandeld	**21**	**21**	**10**	**11**	


Klachtafwikkeling 2021-2025
30
25
20
15
10
5
0
18
15
3
0
27
27
0
0
15
18
0
3
21
25
3
5
21
21
5
5
2021
2022
2023
2024
2025
Behandelde klachten
Ingediende klachten
Behandelde klachten uit voorgaande jaar
Openstaande klachten lopend jaar


Klachtafwikkeling 2016-2020
35
30
25
20
15
10
5
0
33
29
4
7
24
17
7
4
33
29
4
10
32
22
10
4
19
15
4
3
2016
2017
2018
2019
2020
Jaartal
Behandelde klachten
Ingediende klachten
Behandelde klachten uit voorgaande jaar
Openstaande klachten lopend jaar

Bijlage: Format Verweerschrift

Format Verweerschrift – Regionale Klachtencommissie SWR

Dit sjabloon helpt woningcorporaties bij het opstellen van een verweerschrift voor de regionale klachtencommissie. Vul de onderdelen in zoals aangegeven.

1. Wanneer een verweerschrift?

Een klacht wordt ingediend bij de commissie nadat de klager het eindstandpunt van de corporatie heeft ontvangen. De klachtencommissie vraagt de klager om een reactie op dat eindstandpunt. De reactie van de klager, samen met eventuele vragen van de commissie, wordt aan de corporatie gestuurd met het verzoek om een verweerschrift in te dienen.

2. Hoe formeel moet een verweerschrift zijn?

Het verweer kan in briefvorm worden opgesteld. Enige formaliteit: duidelijk aangeven dat het document het verweerschrift is. Geen uitgebreide juridische vorm vereist; zakelijke en duidelijke toelichting volstaat.

3. Wat moet er in een verweerschrift staan?

- Algemene gegevens: Naam corporatie, contactpersoon, datum, referentienummer klacht etc.
- Toelichting op het standpunt: Waarom blijft de corporatie wel of niet bij het eindstandpunt? Eventuele nadere motivering of verduidelijking.
- Antwoorden op vragen van de commissie: Beantwoord expliciet alle vragen die zijn gesteld.
- Verwijzing naar eerdere correspondentie: Als er niets toe te voegen is en geen vragen zijn, volstaat een verwijzing naar eerdere correspondentie en het eindstandpunt.
- Bijlagen (indien relevant): denk aan correspondentie, beleidsdocumenten, bewijsstukken etc.

4. Structuur van het document

- Titel: Verweerschrift – (Naam corporatie)
- Inleiding: Vermeld dat dit het verweerschrift is en doel van het document.
- Hoofdtekst: Volg onderdelen uit stap 3.
- Slot: Conclusie en bereidheid tot gesprek (optioneel).

Checklist

- Is duidelijk dat dit het verweerschrift is?
- Zijn alle vragen van de commissie beantwoord?
- Is het eindstandpunt toegelicht of verwezen naar eerdere correspondentie?
- Relevante documenten als bijlage(n) toegevoegd?