



Jaarverslag 2017

6 maart 2018

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
2. REGLEMENT	3
3. ORGANISATIE	3
3.1 DOEL.....	3
3.2 TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE.....	3
3.3 SAMENSTELLING	4
3.4 SECRETARIAAT.....	4
3.5 VERGADERINGEN	4
3.6 PUBLICITEIT	4
4. WERKWIJZE	5
5. BEHANDELING VAN DE KLACHTEN	5
6. ANDERE ACTIVITEITEN	6
6.1. JAARLIJKS OVERLEG MET DE BESTUURDERS.....	6
6.2. EVENEMENTEN.....	6
7. TENSLOTTE	6
8. BESCHRIJVING VAN DE KLACHTEN	8
8.1 KLACHTEN INGEDIEND IN 2016 EN AFGEHANDELD IN 2017	8
8.2 KLACHTEN INGEDIEND EN AFGEHANDELD IN 2017.....	8
8.3 KLACHTEN INGEDIEND IN 2017 EN NOG NIET AFGEHANDELD IN 2017.....	11

1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden in het jaar 2017 van de Klachtencommissie Wonen. De Klachtencommissie Wonen (KCW) werkt voor vijf woningcorporaties, te weten:

- Stichting MeerWonen te Roelofarendsveen;
- Noordwijkse Woningstichting (NWS) te Noordwijk;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua te Noordwijkerhout;
- Woningstichting Stek te Lisse;
- Woonstichting Vooruitgang te Sassenheim.

In paragraaf 8 wordt een samenvatting gegeven van de in 2017 behandelde klachten.

2. Reglement

De commissie verricht haar werkzaamheden op basis van het Reglement Klachtencommissie Wonen. Dit reglement, opgesteld in 2006, is op 1 januari 2011 gewijzigd vastgesteld door de besturen van de stichtingen die bij de commissie zijn aangesloten. In het reglement staan de spelregels voor ieder die te maken heeft met het behandelen van een klacht.

In het verslagjaar 2017 is er door de bestuurders een werkgroep ingesteld, bestaande uit twee bestuurders en twee leden van de KCW, die een voorstel heeft gemaakt voor een nieuw reglement. Hiertoe is besloten omdat het bestaande reglement op verschillende punten verouderd is en er behoefte bestaat enkele veranderingen in de klachtprocedure en de werkwijze van de commissie vast te leggen in de regeling. Het nieuwe Reglement Klachtencommissie Wonen is intussen gereed en zal in de loop van 2018 van kracht worden.

3. Organisatie

3.1 Doel

Het doel van de klachtencommissie staat in het reglement, zoals dat in 2017 gold, omschreven. De klachtencommissie heeft tot doel:

- huurders en huurdersorganisaties die hen vertegenwoordigen in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en hun bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de verhuurder met haar huurders heeft;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om gehoord te worden;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de verhuurder.

3.2 Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie staan ook in het reglement, zoals dat in 2017 gold.

De taken zijn:

- advies uitbrengen aan het bestuur met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten;
- naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het te voeren beleid.

3.3 Samenstelling

De leden van de KCW worden benoemd door de besturen gezamenlijk waarbij elk lid van de klachtencommissie door een van de aangesloten stichtingen wordt voorgedragen. Bij toerbeurt draagt elk van de aangesloten stichtingen een lid voor uit de kring van de huurders of de verhuurders volgens een vastgesteld rooster.

De totale samenstelling dient zodanig te zijn dat er twee leden uit de kring van de verhuurders en drie uit de kring van de huurders afkomstig zijn. De voorzitter is een 'onafhankelijke buitenstaander', dat wil zeggen niet afkomstig uit de kring van de aangesloten stichtingen of de huurdersorganisaties.

De samenstelling van de Klachtencommissie Wonen was in 2017 als volgt:

- mw. F.J.R. de Boer, onafhankelijk voorzitter, aftredend in mei 2019;
- mw. A.E. Koningsveld-den Ouden, verhuurdersvertegenwoordiging, namens stichting MeerWonen, aftredend in mei 2021;
- dhr. L. Guijt, verhuurdersvertegenwoordiging, namens de Noordwijkse Woningstichting, aftredend in mei 2020;
- dhr. J. Roos, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Sint Antonius van Padua, aftredend in mei 2019;
- dhr. C. van Dam, huurdersvertegenwoordiging, namens woningstichting Stek, aftredend in mei 2021;
- dhr. E. Duwel, huurdersvertegenwoordiging, namens woonstichting Vooruitgang, aftredend in mei 2020.

3.4 Secretariaat

In het secretariaat werd voorzien door mw. J.T. Greven-Kortekaas via Hanny Greven | Communicatie & Organisatie.

3.5 Vergaderingen

De commissie houdt haar vergaderingen volgens een voor het gehele jaar opgesteld schema in het kantoor van een van de stichtingen.

Een vergadering wordt uitsluitend gehouden als daartoe reden is. Wanneer er geen klachten zijn die in een vergadering behandeld dienen te worden en geen andere agendapunten, wordt de vergadering geannuleerd. De commissie heeft in het jaar 2017 zes keer vergaderd.

Een enkele keer zijn leden van de commissie gaan kijken naar een situatie waarover geklaagd werd.

In het verslagjaar zijn er geen hoorzittingen gehouden en heeft de Klachtencommissie Wonen op basis van de informatie die ze mondeling, telefonisch, schriftelijk en per e-mail binnen kreeg over de voorgelegde klachten kunnen oordelen.

3.6 Publiciteit

Op de websites van alle woningcorporaties staat informatie over de Klachtencommissie Wonen.

4. Werkwijze

Binnengekomen klachtenformulieren, klachtbrieven en/of e-mails met daarin een klacht, worden door de secretaris aan de leden toegezonden; de voorzitter doet een voorstel voor de wijze van behandeling.

Als de commissie besluit schriftelijke informatie te vragen aan de betreffende corporatie, ontvangt de bestuurder een verzoek om inlichtingen te geven en die stukken uit het dossier te verschaffen die voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kunnen zijn. De bestuurder zendt deze stukken aan de commissie toe. Vervolgens bestuderen de leden van de commissie de klacht en de informatie die daarover is verzameld, zowel van de kant van de klager, de huurder, als van de verhuurder. In een vergadering wordt vervolgens besloten hoe de klacht verder zal worden behandeld.

Als de commissie dat nodig acht wordt een hoorzitting gehouden, waarop de klager en vertegenwoordigers van de corporatie worden gehoord.

Als de klachtbehandeling moet worden afgesloten met een schriftelijk rapport en een advies aan de betreffende corporatie om deze klacht te verhelpen en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen, wordt het concept daarvan aan de commissieleden ter goedkeuring voorgelegd. Het is ook mogelijk de behandeling van een klacht geheel schriftelijk of met een e-mailwisseling af te doen.

5. Behandeling van de klachten

De Klachtencommissie Wonen had nog twee klachten uit 2016 in behandeling op 1 januari 2017.

In het jaar 2017 kwamen er 12 nieuwe klachten binnen.

Totaal ingediend in 2017: 12 klachten: 3 over Stek, 4 over Noordwijkse Woningstichting, 2 over MeerWonen, 2 over Sint Antonius van Padua en 1 over Vooruitgang.

Klachten	Klachtnr.	Woningcorporatie	Afhandeling
Ingediend in 2016 en afgehandeld in 2017	KCW16-N03	NWS	ongegrond
	KCW16-A05	Padua	bemiddeling
Ingediend en behandeld in 2017	KCW17-S01	Stek	ongegrond
	KCW17-A02	Padua	bemiddeling
	KCW17-N03	NWS	bemiddeling
	KCW17-S04	Stek	gegrond
	KCW17-S05	Stek	niet ontvankelijk
	KCW17-M06	MeerWonen	niet ontvankelijk
	KCW17-M07	MeerWonen	niet ontvankelijk
	KCW17-N08	NWS	gegrond
	KCW17-N09	NWS	niet ontvankelijk
	KCW17-A10	Padua	niet ontvankelijk
Ingediend in 2017 en nog niet afgehandeld in 2017	KCW17-V11	Vooruitgang	
	KCW17-N12	NWS	

In paragraaf 8 wordt een beschrijving van de behandelde klachten gegeven.

6. Andere activiteiten

6.1. Jaarlijks overleg met de bestuurders

Op 21 augustus 2017 heeft het jaarlijks overleg van de bestuurders met de Klachtencommissie Wonen plaatsgevonden. Naar aanleiding van dat overleg is besloten een werkgroep in te stellen om te komen tot wijziging van het Reglement Klachtencommissie Wonen.

6.2. Evenementen

De Klachtencommissie Wonen is in 2017 uitgenodigd voor en aanwezig geweest bij:

- Laatste steenlegging Puyckendam in Noordwijkerhout op 11 mei 2017.
- Start bouw Maandagsewetering in Noordwijkerhout op 12 juni 2017.
- Afscheid van directeur/bestuurder de heer A. Verkade van Sint Antonius van Padua, Noordwijkerhout op 28 september 2017.

7. Tenslotte

In 2017 heeft de Klachtencommissie Wonen 14 klachten behandeld en daarmee is er sprake van het 'gebruikelijke' aantal klachten.

Er heeft een verandering plaatsgevonden in de aangesloten corporaties: Warmunda is opgegaan in Stek nadat MeerWonen in de loop van 2016 was toegetreden tot de kring van verhuurders waarover de huurders kunnen klagen bij de Klachtencommissie Wonen.

Vijf klachten 'niet ontvankelijk'

Als we kijken naar het resultaat van de behandelde klachten dan valt op dat in vijf gevallen de klacht 'niet ontvankelijk' is verklaard. Dat betekent dat de klager bij de Klachtencommissie niet aan het goede adres is. In twee gevallen was het juiste adres de Huurcommissie, omdat het ging om een geschil over de huurprijs en daar is die commissie voor in het leven geroepen. De Klachtencommissie mag die zaken niet behandelen.

De redenen waarom de Klachtencommissie de drie andere klachten niet kon behandelen waren divers.

Bij één klacht had de klager het probleem al eerder aan de rechter voorgelegd en een uitspraak van de rechter is bindend voor de partijen. In het Reglement Klachtencommissie Wonen staat dan ook dat een klacht niet verder behandeld kan worden als die aan de rechter wordt voorgelegd.

In een ander geval ging het om een klacht over een kwestie waarover de corporatie geen zeggenschap heeft. Het heeft dan geen zin dat de Klachtencommissie de klacht onderzoekt omdat zij geen advies mag uitbrengen aan de instantie die wél een besluit kan nemen.

De vijfde klacht is niet ontvankelijk verklaard omdat er geen aanleiding was te veronderstellen dat de verhuurder een fout had gemaakt.

Je zou kunnen zeggen dat in alle vijf gevallen de klager aan het verkeerde adres was en dat de Klachtencommissie 'nodeloos werk' heeft verricht.

Toch is dat niet het geval.

Omdat de klagers hun klacht hebben voorgelegd aan de KCW heeft die, na enig onderzoek, de huurder, die niet precies wist waar hij terecht zou kunnen, op het goede spoor gezet. Deze klagende huurder voelt zich dan niet afgewezen maar met een advies naar de juiste instantie

verwezen. En ook op die manier kan de Klachtencommissie Wonen doen waar ze voor in het leven geroepen is: bij te dragen aan de verbetering van de relatie tussen huurders en verhuurders.

Rapport en advies

In vier van de twaalf afgehandelde klachten heeft de Klachtencommissie het nodig gevonden over het onderzoek van de klacht schriftelijk te rapporteren en een advies aan de corporatie uit te brengen. In twee gevallen had de verhuurder zich voldoende ingespannen om het probleem van de huurder op te lossen en was daarom de klacht ongegrond. In de andere twee zaken gaf de verhuurder er onvoldoende blijk van dat hij de belangen van de huurder zorgvuldig had afgewogen en daarom waren die klachten gegrond.

In alle gevallen hebben de verhuurders de adviezen van de Klachtencommissie Wonen opgevolgd.

Bemiddeling

Bij de overige drie afgehandelde klachten heeft de Klachtencommissie een bemiddelende rol gespeeld. De huurder dreigde in zijn belangen te worden geschaad en daarvoor had de verhuurder onvoldoende oog en oor. In een dergelijk geval is het goed dat een onafhankelijke instantie even over de schouder van de verhuurder meekijkt en zo nodig hem op de vingers tikt. En als de verhuurder dan de huurder tegemoet komt door zijn probleem op te lossen, waardoor het vertrouwen en de relatie tussen hen worden hersteld, is een schouderklopje op zijn plaats. En ook dat deelt de Klachtencommissie graag uit.

Klachtencommissie Wonen
Mw. F.J.R. de Boer, voorzitter

8. Beschrijving van de klachten

8.1 Klachten ingediend in 2016 en afgehandeld in 2017

Klacht, dossiernummer KCW16-N03, NWS

ongegrond

Deze klacht van een klagster die al enige jaren met vochtoverlast in de woning kampte, had de Klachtencommissie in 2016 als volgt afgehandeld en beoordeeld:

De Klachtencommissie stelt vast dat de woningcorporatie de rotte vloer heeft vervangen, ventilatie heeft aangebracht en de schade aan bank en laminaat heeft vergoed. Zij adviseert de woningcorporatie nog een keer het vochtgehalte te meten in de komende winter en adviseert klagster om voldoende te ventileren. De woningcorporatie heeft zich opgesteld als goed verhuurder. De Klachtencommissie Wonen oordeelt daarom de klacht ongegrond.

In het verslagjaar heeft de KCW geïnformeerd naar de vochtmetingen in de winter. Uiteindelijk heeft de KCW in juni 2017 klagster en NWS laten weten dat de Klachtencommissie constateert aan de hand van deze metingen dat de in het najaar genomen maatregelen effect hebben gehad en dat de oorspronkelijke klachten zijn verholpen. De commissie stelt daarnaast vast dat de corporatie ook de door klagster nieuw gemelde problemen actief oppakt. Daarna heeft de KCW het dossier gesloten.

Klacht, dossiernummer KCW16-A05, Padua

bemiddeling

De Klachtencommissie Wonen ontvangt, enkele dagen voor Kerst, een e-mail van klagster over haar zorgen om de liftenovatie en de voor begin januari voorgestelde vervangende noodvoorziening in haar appartementencomplex. Gezien klagsters persoonlijke omstandigheden voorziet zij dat zij met de geplande traplift niet in of uit haar huis zal kunnen komen gedurende zes à zeven weken.

Omdat deze liftenovatie op zeer korte termijn gepland staat legt de Klachtencommissie Wonen de klacht voor aan de bestuurder met het verzoek de kwestie met spoed te bekijken. In samenspraak tussen klagster, de woningcorporatie en de commissie, wordt in januari een proef genomen met de inmiddels geplaatste vervangende lift, waarbij de woningcorporatie vaststelt dat de traplift voor klagster geen oplossing biedt. De verhuurder biedt daarom tijdelijke vervangende woonruimte, waarmee klagster tevreden is. Dit wordt begin 2017, voor de start van de renovatie, gerealiseerd.

De Klachtencommissie Wonen stelt vast dat met haar tussenkomst, de verhuurder een voor de huurder passende tijdelijke oplossing heeft kunnen vinden.

8.2 Klachten ingediend en afgehandeld in 2017

Klacht, dossiernummer KCW17-S01, Stek

ongegrond

Klagster heeft al geruime tijd een onverklaarbaar hoog waterverbruik. Zij heeft daarvoor begin 2016 aandacht gevraagd van de verhuurder en die heeft enkele technische onderzoeken laten doen. Tevens is de watermeter vervangen. Hoewel verhuurder verklaard heeft het waterverbruik ook erg hoog te vinden voor één persoon, hebben de diverse onderzoeken geen afwijkingen in de techniek opgeleverd. Om deze patstelling te doorbreken wendt klagster zich tot de Klachtencommissie. Die vraagt aan de verhuurder informatie over wat die zoal heeft ondernomen en overlegt met verhuurder over mogelijkheden voor verder

onderzoek, waarna gedurende een langere periode het waterverbruik wordt geregistreerd. Verder wordt er gecontroleerd op lekkage en op mogelijk aftappen van water door anderen. Ook dit levert geen afwijkingen op. Na al deze onderzoeken biedt verhuurder aan nog een laatste onderzoek te laten doen met een andere meettechniek.

De Klachtencommissie Wonen oordeelt dat verhuurder zich ruim voldoende heeft ingespannen om duidelijkheid te krijgen over de oorzaak van het probleem dat klaagster aan de corporatie heeft voorgelegd. De klacht dat dit niet zo zou zijn acht de Klachtencommissie ongegrond. Het is verder aan klaagster om al dan niet in te stemmen met het aanbod voor een laatste onderzoek.

Naderhand wijst dit onderzoek uit dat de watermeter, die gedurende het eerste onderzoek in 2016 was vervangen, stuk is en klaagster treedt in contact met Dunea, de eigenaar van de watermeter.

Klacht, dossiernummer KCW17-A02, Padua

bemiddeling

Ook deze klager maakt zich zorgen over de geplande liftrenovatie en de voorgestelde vervangende noodvoorziening in zijn appartementencomplex. Hij uit zijn twijfels over de geschiktheid om daarmee de kinderwagen met baby te vervoeren en krijgt daarover onvoldoende duidelijkheid van de corporatie.

De Klachtencommissie informeert hem dat over deze situatie al een klacht in behandeling is en dat de woningcorporatie op haar verzoek de situatie nauwlettend in de gaten houdt.

Klager moet zijn klacht eerst kenbaar maken aan de bestuurder van de corporatie en zich laten informeren over wat de mogelijkheden van de vervangende lift zijn. Verhuurder biedt klager de mogelijkheid om te bellen als er hulp nodig is. Klager geeft aan hiervan zo nodig gebruik te maken.

Klacht, dossiernummer KCW17-N03, NWS

bemiddeling

Klaagster is ontevreden, omdat na een eerste actie van een reparateur van het toilet deze niet is teruggekomen en de Noordwijkse Woningstichting geen gehoor meer geeft. De Klachtencommissie neemt contact op met de verhuurder, die uitzoekt hoe het zit met het reparatieverzoek. De reparatie blijkt niet afgerond door een misverstand bij het bedrijf dat de opdracht had gekregen. De bemiddeling van de Klachtencommissie Wonen heeft ertoe geleid dat reparatie alsnog spoedig heeft plaatsgevonden.

Klacht, dossiernummer KCW17-S04, Stek

gegrond

Mede namens vier andere bewoners neemt klaagster contact op met de Klachtencommissie Wonen. Klaagster huurt sinds juli 2015 een woning met tuin, maar anderhalf jaar na het ingaan van het huurcontract is er nog steeds geen sprake van een tuin. Er wordt overlast ervaren van onder andere honden, rommel en inkijk. De bewoners krijgen weliswaar korting op de huur, maar die weegt inmiddels niet meer op tegen de overlast.

Verhuurder erkent de situatie. De oorzaak van de vertraging ligt in een nog te verplaatsen gasleiding door Liander. Verhuurder zegt toe om samen met de gemeente en Liander alles in het werk te stellen de tuintjes gereed te hebben voor de zomer. Ook wordt de korting op de huur verder aangepast tot de tuintjes gereed zijn. Vlak na de zomer is de gasleiding eindelijk omgelegd en zijn de tuintjes gereed.

De Klachtencommissie oordeelt dat de corporatie weliswaar afhankelijk was van gemeente en Liander, maar dat zij zich te afwachtend heeft opgesteld. De klacht dat het niet acceptabel

is dat klaagster haar appartement huurt zonder te beschikken over een tuin, die wel vermeld staat in de huurovereenkomst, acht de Klachtencommissie gegrond.

Klacht, dossiernummer KCW17-S05, Stek

niet ontvankelijk

Klaagster vraagt de klachtencommissie advies of zij met haar inkomen niet te veel betaalt voor de huur van haar appartement. De corporatie is echter van mening dat zij heeft getekend voor deze huur.

De Klachtencommissie behandelt geen klachten die gaan over de huurprijs en verwijst klaagster naar de Huurcommissie.

Klacht, dossiernummer KCW17-M06, MeerWonen

niet ontvankelijk

Klaagster neemt contact op met de Klachtencommissie Wonen in verband met huurprijsverschillen in de diverse appartementen in haar appartementencomplex. Volgens de corporatie worden deze veroorzaakt door verschil in energielabel.

De Klachtencommissie behandelt geen klachten die gaan over de huurprijs en verwijst klaagster naar de Huurcommissie.

Klacht, dossiernummer KCW17-M07, MeerWonen

niet ontvankelijk

Klager heeft meerdere langlopende conflicten met verhuurder. Nu er weer een nieuwe lekkage is ontstaan wil hij zijn huur stopzetten in verband met het ontbreken van enig woongenot. Hij vraagt de Klachtencommissie of zij iets voor hem kan betekenen.

Aangezien klager het eerdergenoemde probleem al voor de rechter heeft gebracht, kan de Klachtencommissie Wonen een zelfde klacht niet meer in behandeling nemen; immers een advies van de commissie gaat minder ver dan een uitspraak van de rechter waar partijen zich aan moeten houden. Tevens adviseert de commissie het schadevergoedingsverzoek eveneens aan de rechter voor te leggen.

Klacht, dossiernummer KCW17-N08, NWS

gegrond

Klaagster voelt zich onheus bejegend en beroofd van haar woongenot, omdat de verhuurder haar heeft verzocht om een tuinkast en een bamboescherm van haar balkon te verwijderen. De verhuurder is van mening dat de uitstraling van het complex en de brandveiligheid in het geding zijn. Beleidsregels hierover zijn vastgelegd in de notitie "Uitstallingen van huurders in openbare ruimtes" en in de notitie "Zelf Aangebrachte Voorzieningen". De verhuurder geeft aan dat als vooraf toestemming gevraagd zou zijn, die niet gegeven zou zijn.

Klaagster zegt niet op de hoogte te zijn van deze beleidsregels en is het er niet mee eens dat het scherm onder de Zelf Aangebrachte Voorzieningen zou vallen. Bovendien beschouwt zij haar balkon niet als openbare ruimte.

De Klachtencommissie Wonen oordeelt dat de corporatie zich terecht beroept op haar beleidsregels, maar onvoldoende de door haar gemaakte belangenafweging motiveert. De commissie kan niet toetsen of deze belangenafweging in redelijkheid is geschied. Klaagster krijgt daarom het voordeel van de twijfel en de klacht wordt gegrond verklaard.

Klacht, dossiernummer KCW17-N09, NWS**niet ontvankelijk**

Namens zijn ouders neemt klager contact op met de Klachtencommissie. Zijn ouders zijn woonachtig in een appartement, gebouwd aan een woonzorgcentrum. Zij kunnen sinds twee jaar geen gebruik meer maken van een tussendeur naar het woonzorgcentrum, wat voor hen erg vervelend is. Klager heeft al diverse malen verzocht of de deur weer open mag, aan zowel woonzorgcentrum als verhuurder, maar zonder resultaat.

Na het inwinnen van informatie bij de verhuurder blijkt dat het woonzorgcentrum een verpleeghuis met gesloten afdeling is geworden en dat er een 'deurbeleid' is ingesteld.

Verhuurder heeft geen zeggenschap in het beleid.

De Klachtencommissie Wonen heeft als taak te beoordelen of een corporatie correct heeft gehandeld. Aangezien de corporatie geen zeggenschap heeft hierin, kan de Klachtencommissie niets voor klager betekenen. De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard.

Klacht, dossiernummer KCW17-A10, Padua**niet ontvankelijk**

Klaagster is sinds kort niet meer woonachtig in een huis van verhuurder. Zij vindt haar post, die nog bezorgd is in haar vorige huis, bij het vuil en in een vuilniszak en maakt hiertegen bezwaar.

De Klachtencommissie Wonen heeft klaagster laten weten haar niet van dienst te kunnen zijn. Zij adviseert klaagster contact op te nemen met de woningcorporatie van wie zij haar oude huis gehuurd had. Pas als de corporatie niet reageert op haar vraag, zou zij daarover een klacht kunnen indienen bij de Klachtencommissie Wonen.

8.3 Klachten ingediend in 2017 en nog niet afgehandeld in 2017**Klacht, dossiernummer KCW17-V11, Vooruitgang**

Klaagster stelt een aantal jaren in een appartementencomplex te wonen en daarbij altijd goede contacten met de verhuurder te hebben gehad. De laatste tijd ervaart zij dat zij niet correct wordt bejegend door enkele medewerkers van de verhuurder. De KCW heeft informatie opgevraagd om te kunnen beoordelen of en hoe ze de klacht kan behandelen.

Klacht, dossiernummer KCW17-N12, NWS

Klaagster woont in een appartementencomplex. Zij ervaart overlast van de hond van de buurvrouw en van meeuwen op het dak. De hond zorgt voor overlast door veelvuldig blaffen, dag en nacht, en door de uitwerpselen op het balkon. Klaagster stelt al diverse malen klachten te hebben ingediend bij de corporatie, maar zij vindt dat de verhuurder er niet voldoende aan doet om de overlast weg te nemen. De KCW heeft nadere informatie gevraagd aan klaagster en verhuurder.