



JAARVERSLAG 2010

Van de

Regionale GeschillenCommissie

INHOUDS OPGAVE:

1. Voorwoord door de voorzitter	3
2. Samenstelling van de commissie	5
3. De deelnemende corporaties.....	6
4. De vergaderingen	6
5. De behandelde klachten	6
6. Conclusies en aanbevelingen	13

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Voor u ligt alweer het negende jaarverslag van de Regionale GeschillenCommissie. Hoewel het voor de woningcorporaties een verplichting is om een geschillencommissie in te stellen hebben de deelnemende corporaties de commissie niet als een last hebben ervaren. Steeds blijkt dat de corporaties hun klanten - de huurders - serieus nemen en dat zij door tijdig maatregelen te nemen de huurders de interventie door de commissie steeds minder van node hebben. Dat neemt niet weg dat er voor de commissie nog wel werk is te verzetten.

In dit verslag wordt ingegaan op de werkzaamheden en ervaringen van de commissie gedurende het kalenderjaar 2010. Tevens wordt de samenstelling van de commissie toegelicht en wordt uiteengezet hoe de commissie tewerk gaat. Tot slot volgen enkele aandachtspunten, aanbevelingen en conclusies.

In het vorige jaarverslag maakte ik er melding van dat de commissie blijft staan voor een laagdrempelige toegang. De commissie houdt een open oog voor "de echte klacht" en tracht tijdens hoorzittingen de essentie daarvan boven tafel te krijgen, mede omdat niet zelden een klacht zonder deskundige (juridische) hulp is geformuleerd. In het afgelopen jaar is na inschakeling van de commissie het in nagenoeg alle aan de commissie voorgelegde gevallen gelukt de klachten naar tevredenheid op te lossen. Soms is een passage in een brief verkeerd opgevat of een reglement verkeerd gelezen. Dan kan op korte termijn helderheid worden verschaft.

Een enkele keer is een reglement of een wettelijke regel door de klager of de corporatie zeer letterlijk uitgelegd en toegepast. Indien men echter oog heeft voor de strekking van de bepaling blijkt niet zelden dat de oplossing dichterbij komt al was het maar omdat het behandelen van een klacht op louter juridische wijze de oplossing meestal niet dichterbij brengt. Partijen hebben nu eenmaal in dergelijke situaties de neiging om (de verwoording van) hun standpunten te (doen) verharderen.

Een enkele keer heeft de commissie zich onbevoegd moeten verklaren. Wettelijke bepalingen verhinderden dat de commissie de klacht in behandeling kon nemen.

Een algemeen punt van aandacht blijft de communicatie. Het is niet alleen de inhoud van de boodschap maar ook de wijze waarop deze wordt gedaan. Ik ben overigens van mening dat op dat punt er bij de corporaties sprake is van het voortschrijdend inzicht dat voortdurende aandacht voor dit aspect van belang is voor de oplossing van klachten – en meer nog – ter voorkoming daarvan.

Alles overziende en gelet op de uitkomsten in de diverse klachtprocedures – waarvan in dit jaarverslag een korte samenvatting wordt gegeven - mag worden gezegd dat de commissie met en door haar werkzaamheden inmiddels een plaats heeft verworven op het terrein tussen de corporatie en de huurder.

Ik hoop dat u met belangstelling kennis neemt van dit jaarverslag. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u via onze website www.regionalegeschillencommissie.nl (klikken op contact) of portvrij, via het antwoordnummer contact met de commissie opnemen.

De Regionale GeschillenCommissie.

Antwoordnummer 117.

4700 FB Roosendaal.

De voorzitter:

Mr. A.J. Donkers

2. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE:

De commissie bestaat uit 5 leden waarvan de onafhankelijke voorzitter en twee leden voorgedragen zijn door de directies van de deelnemende corporaties. De andere twee leden zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties uit het werkgebied. De commissie heeft uit haar midden een secretaris gekozen.

De commissie is als volgt samengesteld:

Voorzitter:

De heer Mr. A.J. Donkers (onafhankelijk voorzitter)

Secretaris:

De heer A.J.J.M. van de Weijgert. (huurdersafgevaardigde)

Leden:

De heer M.J. van der Muuren. (verhuurderafgevaardigde)

Mevrouw P.J. Kitz – van Rooijen. (huurdersafgevaardigde)

Mr. W.A. Lensink. (verhuurderafgevaardigde)

Volgens het rooster van aftreden waren de heren Donkers en Van de Weijgert aftredend en direct herkiesbaar.

Schematisch overzicht van het rooster van aftreden:

	Muuren:	Kitz:	Weijgert:	Donkers:	Lensink:
Aangetreden:	01-03-2002	01-03-2002	01-03-2002	01-10-2009	01-01-2010
Herkiesbaar per:	01-01-2004 01-01-2008	01-01-2004 01-01-2008	01-01-2006 01-01-2010	01-01-2010 01-01-2014 01-01-2018	01-01-2014 01-01-2018
Einde zittingsperiode:	31-12-2011	31-12-2011	31-12-2013	31-12-2021	31-12-2021

Omdat de heer A.F.M. de Nijs – met redenen omkleed – had aangeven per 1 januari 2009 niet langer voor de commissie beschikbaar te zijn was er een vacature in de commissie. Per 1 januari 2010 is in de vacature voorzien door benoeming van de heer Mr. W.A. Lensink.

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Aramis allée Wonen	Roosendaal	8.585
Bernardus Wonen	Oudenbosch	3.970
Castria Wonen	Halsteren	1.407
Woningstichting Soomland	Bergen op Zoom	2.217
Woningstichting Dinteloord	Dinteloord	733
Wonen West Brabant	Bergen op Zoom	8.696
Totaal aantal woningen:		25.608

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 6 maal. Naast het bespreken van de algemene gang van zaken, werden de zogenaamde hoorzittingen gehouden. Een vergadering stond in het teken van de evaluatie tussen de commissie en de directies van de deelnemende corporaties. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Woningstichting Dinteloord te Dinteloord.

5. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er bij de commissie 6 klachten van bewoners binnen gekomen. De klachten hadden betrekking op de volgende corporaties:

Castria Wonen: 2 klachten;
Zuid West Wonen: 1 klacht;
Woningstichting Dinteloord: 1 klacht;
Aramis Allée Wonen: 1 klacht;
Wonen West Brabant: 1 identieke klacht van twee bewoners.

Verder heeft de afronding plaats gevonden van de klachten die in 2009 door de commissie in procedure zijn genomen. Deze klachten hadden betrekking op de volgende corporaties.

Wonen West Brabant: 2 klachten;
Bernardus Wonen: 1 klacht;
Aramis Allée Wonen: 2 klachten.

De secretaris van de commissie heeft zich ingespannen om het verslag te voorzien van – met het oog op de privacy van de betrokken personen - geanonimiseerde samenvattingen van de zaken die de commissie in het afgelopen jaar inhoudelijk heeft behandeld of administratief heeft afgehandeld. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

Bewonersorganisatie wil als gesprekspartner worden behandeld:

Een bewonersorganisatie heeft zich tot de commissie gewend met de vraag om te bemiddelen inzake het tussen partijen ontstane geschil betreffende de interpretatie over de uitvoering van de Wet Overleg Huurders Verhuurders (hierna: Wohv) De klacht van de bewonersorganisatie betreft de weigering van de corporatie om de bewonersorganisatie als volwaardig gesprekspartner op verhuurderniveau conform de Wohv te erkennen. In de optiek van de bewonersorganisatie moet zij gezien worden als een huurdersorganisatie. De corporatie dient dan ook als zodanig het overleg met bewonersorganisatie te voeren. De status van bewonerscommissie – als gesprekspartner – is voor de bewonersorganisatie dan ook onacceptabel. De woningcorporatie stelt dat het juridische kader voor het overleg tussen huurders en verhuurders is vastgelegd in de Wohv. In deze wet worden twee verschijningsvormen onderscheiden.

- De huurders organisatie;
- De bewonerscommissie.

De hoofdregel is dat de verhuurder met alle huurdersorganisaties die zijn huurders vertegenwoordigen moet overleggen. Als een verhuurder een huurdersorganisatie heeft ingesteld voor alle huurders van die verhuurder (huurdersorganisatie op verhuurderniveau) dan hoeft de verhuurder over de algemene plannen (plannen die op alle woningen betrekking hebben) alleen met de huurdersorganisatie te overleggen en gelegenheid tot advies te geven. Dit wordt het primaat van de huurdersorganisatie op verhuurderniveau genoemd. Ter zitting zijn verschillende oplossingsvarianten voorgelegd. Partijen hebben afgesproken de verschillende oplossingsvarianten met hun achterban te bespreken. Partijen hebben aangegeven de intentie te hebben om er samen uit te komen. Hangende deze besprekingen heeft de commissie besloten om een advies voorlopig aan te houden. Omdat partijen niet tot overeenstemming zijn gekomen heeft de bewonersorganisatie verzocht de behandeling door de commissie te hervatten.

De commissie acht zich gelet op artikel 8 Wohv - waarin is bepaald dat de kantonrechter wordt aangewezen om geschillen tussen verhuurder en huurdersvertegenwoordigers te beslechten - niet bevoegd de corporatie te adviseren over de expliciet aan de commissie gestelde vraag of bewonersorganisatie een bewonerscommissie of een huurdersorganisatie op verhuurderniveau is in de zin van de wet. Het staat de bewonersorganisatie vrij om de vraag over de juridische status in de

zin van de Wohv voor te leggen aan de kantonrechter al dan niet in overleg met een advocaat en/of rechtsbijstandverzekeraar.

Ten aanzien van het communicatie- en besluitvormingsproces adviseert de commissie de corporatie haar interne procedures op dat punt nog eens nader te bezien. De commissie heeft het dossier gesloten.

Het niet structureel houden van toezicht en handhaving op groenvoorziening:

Klager beklagt zich over de afwikkeling van een klacht betreffende de overlast van de bomen en struiken van de burens. Door de corporatie zijn er met burens afspraken gemaakt over het snoeien van bomen. De klager concludeert dat er onvoldoende resultaat is geboekt. De struiken aan de achterkant zijn weliswaar teruggesnoeid tot aan de kruin maar zullen deze zomer weer de ongewenste hoogte gaan bereiken. De conifeer in de voortuin is inmiddels zijn top kwijt maar is nog 3,5 meter hoog en belemmert het zonlicht op de voorzijde van de woning. De corporatie brengt in dat – volgens de juridische adviseur - geen juridische mogelijkheden zijn om de boom te laten verwijderen. Alleen wanneer er sprake is van overlast van ongedierte is er een mogelijkheid om tot kappen over te gaan. De boom staat weliswaar te kort op de erfscheiding maar staat er al langer dan 20 jaar zodat er nu sprake is van verjaring.

Intussen is de situatie gewijzigd en is door tussenkomst van de corporatie overeenstemming bereikt met de burens van de klager dat de boom in de voortuin mag worden gekapt. Zowel de commissie als de klager zijn van de veranderende situatie op de hoogte gebracht. De commissie heeft de klager gevraagd op de gewijzigde situatie te reageren. In het bijzonder werd hem verzocht aan te geven of hij – ervan uitgaande dat de conifeer daadwerkelijk wordt gekapt - nog behoefte heeft aan het handhaven van zijn klacht nu mede door toedoen van de corporatie alsnog aan zijn voornaamste wens is tegemoet gekomen. De klager heeft aangegeven de klacht als afgehandeld te kunnen beschouwen. Over het onderdeel handhaven is de klager terughoudend. Dit heeft ertoe geleid dat de commissie de corporatie heeft geadviseerd haar beleid en regelgeving inzake het tuinonderhoud en de handhaving daarvan nog eens nader te bezien - eventueel in overleg met de huurdersorganisatie - en zo nodig aan te passen. Duidelijk beleid en richtlijnen bieden de corporatie de mogelijkheid – bij gelijksoortige problematiek – op adequate wijze en juridisch verantwoord te kunnen handelen. De commissie heeft het dossier gesloten.

Servicekosten, communicatie en bewonerscommissie:

Klager heeft de commissie enkele gegevens toegestuurd omtrent het beleid van de corporatie. De kern van het probleem is het niet communiceren met de bewonerscommissie wat – volgens de klager - in strijd is met de Wohv. Volgens de klager vallen ook de servicekosten daaronder. Klager wenst de hoogte van de servicekosten over 2009 te kennen. Dat is hem tot op heden niet duidelijk. Uit de terugkoppeling van de corporatie heeft de commissie de volgende informatie ontvangen. De klager heeft een langlopend conflict met de huidige bewonerscommissie van het complex. Hier staat de

corporatie buiten. De actuele klachten van de klager zijn inmiddels opgelost. De klacht kan wat de corporatie betreft als opgelost worden beschouwd. Van de klager heeft de commissie geen reactie meer ontvangen. De commissie heeft het dossier gesloten.

Het niet uitvoeren van renovatieonderhoud conform de planning:

Klager heeft zich en namens medebewoners van dezelfde woningen tot de commissie gewend om te bemiddelen in het spoedig afhandelen van het renovatie onderhoud. Kern van het probleem is dat er elektrakabels getrokken dienen te worden vanuit de meterkast naar de inpandige berging. Tussen de klagers en de corporatie bestaat er verschil van inzicht over de plaats waarlangs de elektrakabels moeten worden aangebracht. De klagers vinden dat de kabels via de kruipruimte moeten worden aangebracht en niet via het alternatief dat door de corporatie werd geboden. De betreffende gaten zijn reeds geboord. Het standpunt wordt versterkt omdat bij vergelijkbare woningen het wel gelukt is. Bovendien zijn er door de corporatie mondelinge toezeggingen gedaan betreffende de kabelloop.

Door de corporatie wordt aangegeven dat het werken onder de vloer een onveilige situatie met zich meebrengt. De klagers vragen of deze onveilige situatie niet op te heffen is. Te denken valt aan mogelijke toekomstige reparaties onder de vloer. De corporatie geeft aan dat er om het grondwater onder de vloer te reguleren er een sleuf in de kruipruimte is gegraven. Omdat het gebied in het verleden veel wateroverlast had is er in de wijk drainage aangelegd. Visuele inspectie aan de riolering heeft bij de onderhavige woningen geen aanwijsbare gebreken opgeleverd. Met de mogelijkheid dat er zich rioolgassen onder de vloer bevinden moet rekening worden gehouden als gevolg van het feit dat verbindingstukken van de riolering niet zijn gelijmd. Het aanbrengen van de kabels onderlangs is een zodanig grote kostenpost – 25.000 euro - dat die niet in verhouding staat tot de werkelijke kosten van de werkzaamheden. Het water moet worden weggezogen, het zand – afkomstig uit de sleuf – moet worden verplaatst en rioolgassen afgezogen. Als al die werkzaamheden moeten worden gedaan dan zou ook de riolering moeten worden vervangen om te voorkomen dat op een later tijdstip weer zo een dure investering moet worden gedaan. De kostenpost was voor de corporatie een afweging om af te zien van het aanbrengen van de kabels onderlangs en het aanbieden van een alternatief.

Door de commissie wordt aangegeven dat de kostenpost een gemengd karakter heeft. De overige kosten van de aanleg van de kabel en de andere kosten dienen los van elkaar te worden gezien. De overige kosten maken volgens de commissie deel uit van het preventief onderhoud. De commissie heeft de corporatie geadviseerd om met een onderbouwde gespecificeerde begroting te komen en op basis daarvan de directie een nieuw besluit te laten nemen. Genoemde stukken opnieuw voorleggen aan de klagers, binnen 8 weken na dit overleg. De klager en de commissie zijn op de hoogte gebracht van de afhandeling van de klacht. Bij verificering bij de klagers blijkt dat de klacht tot volle tevredenheid is afgerond. De commissie heeft het dossier gesloten

Onjuiste jaarafrekening 2008:

Kern van het probleem is dat ondanks het herhaaldelijk verzoek van de klager hij nog niet beschikt over een correcte afrekening over 2008. Daarnaast heeft de klager nog geen duidelijkheid gekregen

over de specificatie van de kosten van de huismeester. De klager stelt dat het administratief bij de corporatie de zaak nog lang niet op orde is. Bovendien werd hem de mogelijkheid om inzicht in de kosten te verkrijgen geweigerd. Daarnaast wil de klager een schadevergoeding voor de kosten van tijd voor dossiervorming en de onnodige kosten voor telefoon en briefwisseling vergoed hebben. Ook de wettelijke rentevergoeding dient volgens de klager te worden overgemaakt. Vervolgens wenst de klager van de corporatie een schriftelijke verklaring dat op zijn naam geen enkele betalingsachterstand genoteerd staat.

De commissie geeft aan dat corporatie een wettelijke plicht heeft om aan de klager een overzicht van de servicekosten te verstrekken. De corporatie is in gebreke gebleven. Op dit punt is de klager ontvankelijk in zijn klacht.

De corporatie onderkent dat er in genoemde kwestie fouten zijn gemaakt en dat de afhandeling daarvan veel te lang heeft geduurd. Zowel mondeling als schriftelijk zijn hiervoor excuses aangeboden. De corporatie zegt dat er een aantal interne oorzaken waren die hebben meegespeeld maar daar mag een huurder niet de dupe van worden. Het overzicht is klaar en binnen een paar dagen zal dat worden verstuurd. Als er dan nog onduidelijkheden zijn mag de klager bij de corporatie de boeken komen inzien.

Over de bevoegdheid van de commissie om te oordelen over het onderdeel schadevergoeding maakt de commissie een voorbehoud. Artikel 4 lid 4 van het reglement luidt als volgt:

“De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie.”

Nu de commissie niet bevoegd is met betrekking tot dit geschilpunt – schadevergoeding en betaling wettelijke rente - een uitspraak te doen staat het de klager uiteraard vrij om zijn claim aan de civiele rechter voor te leggen. De klager stelt dat het bedrag te gering is maar dat het hem meer om het principe gaat. Ter compensatie van de gemaakte kosten zal de corporatie de klager een cadeaubon aanbieden.

Verder worden – door interventie van de commissie - de volgende afspraken gemaakt.

- Dat de corporatie haar communicatieproces nog eens nader bekijkt teneinde in de toekomst dergelijke haperingen te voorkomen;
- Dat de klager voor 1 februari 2010 een correcte afrekening 2008 en een specificatie van de servicekostenpost huismeester ontvangt;
- Dat de klager een schriftelijke verklaring ontvangt dat op zijn naam geen enkele betalingsachterstand genoteerd staat.

Gelet op de bereikte overeenstemming hebben partijen ter zitting aangegeven dat een advies van de commissie achterwege kan blijven. Het dossier wordt gesloten.

Oneens met de methodiek van de warmtekostenverdeling en het handelen van de corporatie:

De klacht betreft de methodiek van de warmtekostenverdeling in de onderhavige complexen en het totale handelen van corporatie daarbij. De klacht valt uiteen in twee onderdelen. Enerzijds de beslissing van de corporatie om de methodiek van het warmtekostenverdeelsysteem niet te wijzigen; anderzijds het totale handelen van de corporatie. De commissie acht de klagers niet-ontvankelijk.

Bij elke klacht die bij de commissie binnenkomt wordt conform het reglement getoetst of de commissie bevoegd is om een klacht te mogen beoordelen. Het betreft hier een kwestie die betrekking heeft op de huurprijs en waar reeds een oordeel bij de instanties zoals genoemd in artikel 1 van het reglement is gevraagd. Over de bevoegdheid van de commissie om over de klacht te oordelen citeert de commissie de betreffende artikelen uit het reglement. (artikel 1, lid 1 en lid 2)

“Voor zover klachten betrekking hebben op de huurprijs, een wijziging daarvan of de prijs voor leveringen en diensten (servicekosten), volgens de daarvoor geldende regels, deelt de commissie schriftelijk aan de klager mede dat de klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat de klager een beroep kan doen op de huurcommissie of de Kantonrechter.”

“De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van één van de in lid 1 van dit artikel genoemde instanties is gevraagd, hetzij door de klager, hetzij door de corporatie zelf. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is bij de commissie, zal de behandeling worden gestaakt. De klager ontvangt in deze gevallen binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht.”

Om die reden acht de commissie zich niet bevoegd om de corporatie te adviseren met betrekking tot de onderhavige klachten.

Het totale handelen van de corporatie:

Bij dit onderdeel stelt de klager dat het communicatieproces niet goed is verlopen. De vragen worden niet goed beantwoord en door medewerkers – in brieven en gesprekken – worden zaken verdraaid. Het verzoek om in een persoonlijk gesprek – als individuele huurder – aan tafel te mogen zitten om te proberen uit de impasse te komen wordt steeds afgewezen.

De commissie heeft een analyse gemaakt van de in haar bezit zijnde stukken en constateert een consistente beantwoording in de correspondentie. De rode draad daar in is als volgt.

- Een wijziging van de WKV behoort tot de mogelijkheden mits 70% van de huurders zich daarin kan vinden;
- Omdat het een collectief belang betreft is de overlegpartner in deze de bewonersorganisatie;
- Op individueel niveau zijn collectieve kwesties geen onderwerp van gesprek.

De commissie heeft de klager en de corporatie conform bericht. De commissie heeft het dossier gesloten.

Overlast door vermeende bedrijfsactiviteiten:

De klacht betreft – kort gezegd – overlast van vermeende bedrijfsactiviteiten van de burens. De heer klager stelt dat bij de burens activiteiten plaatsvinden die buiten de hobbysfeer vallen. De klager ervaart dat als niet prettig. In het bijzonder wordt zijn privacy aangetast. De klager wil dat de activiteiten van de burens tot aanvaardbare proporties worden terug gebracht.

De corporatie zegt de klacht als serieus te hebben bestempeld gezien de verschillende bemiddelingspogingen die onder meer door de directeur zelf zijn ondernomen. De corporatie licht het staande beleid inzake overlast toe en hoe in deze kwestie daar uitvoering aan is gegeven. In de genoemde procedure zijn de burens erop geweest dat zij een woonhuis huren waar geen bedrijfseconomische activiteiten (bijvoorbeeld detailhandel) mogen worden uitgevoerd. Volgens de burens is daar geen sprake van. De corporatie stelt er alles aan gedaan te hebben om tot een oplossing te komen. De corporatie stelt verder dat het onmogelijk is om zelf handhavend te kunnen optreden; een rechter zal dat moeten bepalen. Daarbij komt dat door de omgeving – na een buurtonderzoek – geen overlast van de burens wordt ervaren. Het wordt dan erg moeilijk om met succes een juridische procedure te starten.

Zoals eerder gesteld heeft de corporatie verschillende acties ondernomen waaronder afzonderlijke gesprekken met de klager en de burens. Gelet op de onderlinge verhoudingen behoorde een gezamenlijk gesprek niet tot de mogelijkheden. Om toch de impasse te doorbreken wil de gemachtigde van de klager wel een dergelijk gesprek aangaan waarbij de corporatie de leiding van dat gesprek op zich zal nemen. Partijen kunnen zich daarin vinden en gaan het voorstel nader uitwerken. De commissie besluit de zaak voorlopig aan te houden. Het beoogd gesprek is door de burens afgewezen.

Gezien de geëscaleerde verhouding tussen de klager en de en de burens heeft de corporatie besloten – bij hoge uitzondering – de burens te bemiddelen voor een andere woning, welke inmiddels is geaccepteerd.

Ervan uitgaande dat de verhuizing - op korte termijn - zal plaatsvinden heeft de commissie de klager verzocht om aan te geven of hij nog behoefte heeft aan het handhaven van zijn klacht. Mede door het door het toedoen van de corporatie is alsnog aan zijn voornaamste wens – het garanderen van privacy en optimaal woongenot - tegemoet gekomen. De klager heeft de commissie schriftelijk laten weten dat het handhaven van zijn klacht niet meer relevant is. De commissie beschouwt de klacht als afgedaan. De commissie heeft het dossier gesloten.

Overlast van de heg van de burens:

Klager meldt de commissie dat hij overlast ondervindt van de heg van de burens. Na interventie door de commissie is er door de corporatie actie ondernomen. Uit de terugkoppeling die de commissie van de corporatie heeft ontvangen trekt de commissie de conclusie dat het geschil als opgelost kan worden beschouwd. De commissie heeft het dossier gesloten.

Bezwaar tegen uitschrijving als woningzoekende:

De klager maakt bezwaar tegen het uitschrijven als woningzoekende. De commissie heeft de afschriften van het verlengingsproces opgevraagd. De gevraagde bescheiden konden niet worden geleverd. De mails worden automatisch gegenereerd en verzonden door het computersysteem en archivering hiervan vindt niet plaats. Wel van de verzonden brieven. Echter de omstreden brief is niet gearchiveerd, de uitschrijvingbrief wel. Omdat het niet onomstotelijk vaststaat dat de omstreden brief daadwerkelijk is verzonden, is besloten om de uitschrijving ongedaan te maken. Zowel de klager als de betreffende corporatie zijn geïnformeerd. De commissie beschouwt de klacht als afgehandeld. De commissie heeft het dossier gesloten.

Klacht over het functioneren van een rolluik:

Klager meldt de commissie dat zijn rolluik slecht functioneert. Bij navraag bij de desbetreffende corporatie bleek dat de klacht daar niet bekend was. Op grond van het reglement artikel 4 lid 3 sub a, is de klacht niet in behandeling genomen. Dit artikel luidt als volgt:

“De commissie deelt de klager binnen 10 werkdagen schriftelijk mede dat zij de klacht niet in behandeling neemt, indien zij constateert dat:

- a. de klacht door de klager niet in eerste instantie is voorgelegd aan de organisatie van de aangesloten corporatie;”*

De commissie heeft van de klager geen reactie meer ontvangen. De commissie heeft het dossier gesloten.

Bezwaar tegen de blokkering als woningzoekende:

Klager maakt bezwaar tegen de blokkering van drie maanden als woningzoekende. De reden hiervan is dat hij zonder zich af te melden niet is komen opdagen bij het bezichtigen van een woning. De klager stelt dat hij nooit een uitnodiging heeft ontvangen. De commissie verwacht deze kwestie in 2011 af te ronden.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN:

De commissie concludeert dat in relatie tot vorige jaren het aantal klachten stabiel is gebleven. Dat het aantal klachten niet in hoge mate stijgt wordt vooral veroorzaakt dat corporaties en huurdersorganisaties er veel aan doen om klachten te voorkomen.

Aanbeveling:

Ondanks het geringe aantal klachten acht de commissie het van groot belang om de interne klachtenprocedure blijvend onder de aandacht van de corporaties en de huurders te brengen. De

huurders dienen er zich van te realiseren dat de mogelijkheid bestaat om de commissie als onafhankelijke derde – buiten de corporatie om - om advies te vragen.

Uiteraard pas als de interne klachtenprocedure bij de corporatie niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid. De commissie is te allen tijde bereid om in de voorlichtende sfeer met corporaties of bewonersvertegenwoordigers over de taak en de werkwijze van de commissie in overleg te treden.

BIJLAGE:

Financieel overzicht.

Verdeling

	25-1-2010 WWB/Aramis	1-3-2010 Algemeen	7-4-2010 Aramis	15-4-2010 Algemeen	11-5-2010 Algemeen	16-8-2010 Castria	6-7-2010 Algemeen	4-10-2010 WWB	Totaal
Vergadering									
Zaak									
Zaken									
- Aramis	274,42		664,12						938,54
- WWB	274,42							539,88	814,30
- Castria						537,08			537,08
Totaal									<u>2.289,92</u>
Algemeen									
- Vergaderingen		660,48		398,56	11,20		11,20		1.081,44
- Porti									136,98
- Ophalen archief/km									20,16
- Aanschaf computer									623,98
- OTB-cursus									1.191,00
Totaal									<u>3.053,56</u>
Totaal									<u>5.343,48</u>
<hr/>									
Zaken	Aramis	Bernardus	Castria	Soomland	WSD	WWB			
Algemeen	938,54	473,39	537,08	264,36	87,40	814,30			2.289,92
Kosten totaal	1.023,70	473,39	167,77	264,36	87,40	1.036,93			3.053,56
<hr/>									
Af: portikosten	136,98-								136,98-
Af: declaraties									3.371,36-
Af: ov. kosten									1.835,14-
Reeds betaald									5.343,48-
<hr/>									
Afrekening	1.825,26	473,39	704,85	264,36	5.119,10-	1.851,23			-

Verdeelsleutel aantal woningen

<i>Corporatie</i>	2009	2010	%
Aramis Allee Wonen	9.434	8.585	33,5%
Bernardus Wonen	3.935	3.970	15,5%
Castria Wonen	1.404	1.407	5,5%
Woningstichting Soomland	2.221	2.217	8,7%
Woningstichting Dinteloord	780	733	2,9%
Wonen West Brabant	8.450	8.696	34,0%
Totaal	26.224	25.608	100%