



JAARVERSLAG 2011

Van de

Regionale GeschillenCommissie

INHOUDS OPGAVE:

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

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Voor u ligt de 10^e editie van het jaarverslag van de Regionale GeschillenCommissie. De commissie die op 1 maart 2002 is ingesteld bestaat per maart 2012 10 jaar. Reden om de taak en werkwijze van de commissie nog eens onder de aandacht te brengen en te zien of de commissie in de afgelopen periode een rol van betekenis heeft vervuld.

De commissie is alleen bevoegd te oordelen over de wijze waarop de aangesloten woningcorporaties zich ten opzichte van hun huurders gedragen. Te denken valt daarbij aan de wijze waarop de betreffende corporatie met een klacht van een huurder is omgegaan. Daarbij kan de klacht in het bijzonder bestaan uit de wijze van communiceren door de corporatie met de huurder maar ook de wijze waarop de corporatie en het personeel dat met de uitvoering is belast toepassing heeft gegeven aan het corporatiebeleid. De klachten kunnen ook betrekking op kwesties als onderhoud en/of renovatie van woningen.

Hoewel aan de commissie dus uitdrukkelijk niet de bevoegdheid toekomt om inhoudelijk te oordelen over vragen of een aangesloten woningcorporatie al dan niet moet overgaan tot renovatie van woningen of het aanbrengen van bepaalde voorzieningen, geldt dat een deel van de klacht wel daarop betrekking heeft en – vanzelf – een deel dus niet. Om daarin echter de scheidslijn te ontwaren is niet altijd eenvoudig.

De commissie kan met verwijzing naar het reglement zich strikt formeel op het standpunt stellen dat zij niet bevoegd is om te oordelen, maar een deel van de klacht blijft dan onbehandeld en uiteindelijk is noch de klager noch de corporatie daarmee gediend. De commissie kan en zal in elk geval niet adviseren in geschillen die bij de civiele rechter thuis horen. Wel kan de commissie – in de rol van intermediair – trachten te bereiken dat partijen in overleg treden ten einde tot een bevredigende oplossing te komen.

De commissie rekent het dan ook tot haar taak om oplossingsgericht de klacht te bezien en mogelijk - indien aanwezig - de achterliggende oorzaak van de klacht duidelijk te krijgen. Als dat lukt, is dat vaak al een deel van de oplossing. Soms wordt ook in de fase voorafgaand aan de zitting van de commissie al een oplossing bereikt. Dat is de eerste winst. In het verslagjaar zijn definitief 15 klachten voorgelegd.

De commissie beschouwt het als een succes dat in geen van de gevallen het noodzakelijk is geweest om een uitspraak te doen. In een zitting is onder leiding van de commissie de zaak inhoudelijk behandeld en na doorvragen is bereikt hetzij dat de corporatie alle facetten van de klacht nog eens aan een nader onderzoek heeft onderworpen hetzij dat de huurder beter dan voorheen de aard van de

klacht heeft doorgrond. De uitkomst, zoals hiervoor gememoreerd, is in alle gevallen een goed compromis geweest. Met deze laagdrempelige voorziening is het belang en mogelijk rechtszekerheid voor de huurders en daarmee voor de deelnemende corporaties gediend. In alle bescheidenheid kan worden gezegd dat de commissie haar bestaansrecht heeft bewezen.

Nog graag breng ik onder de aandacht dat afgelopen werkjaar twee leden statutair aftredend waren en niet herkiesbaar. Het betreft de heer M.J. van der Muuren. (verhuurderafgevaardigde) en mevrouw P.J. Kitz – van Rooijen. (huurdersafgevaardigde). Hoewel op informele wijze reeds afscheid is genomen van deze leden wil ik nogmaals langs deze weg beiden bedanken voor hun inzet en bijdrage aan de werkzaamheden van de commissie.

De deelnemende corporaties en de huurdersverenigingen hebben inmiddels in de mutatie voorzien door benoeming van de heren L. van de Merbel (huurdersafgevaardigde) en K. Kouters (verhuurderafgevaardigde).

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 zijn mevrouw P.J. Kitz – van Rooijen en de heer M.J. van der Muuren statutair aftredend en niet meer 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

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Aramis allee Wonen	Roosendaal	8.482
Bernardus Wonen	Oudenbosch	3.942
Stadlander	Bergen op Zoom	14.984
Woningstichting Dinteloord	Dinteloord	753
Totaal aantal woningen:		28.161

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 4 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 15 klachten van bewoners binnen gekomen. De klachten hadden betrekking op de volgende corporaties:

Aramis Allee Wonen:	4 klachten;
Stadlander:	7 klachten
Bernardus Wonen:	4 klachten

Verder heeft de afronding plaats gevonden van een klacht die in 2010 door de commissie in procedure is genomen. Deze klacht had betrekking op de volgende corporatie.

Aramis Allee Wonen:	1 klacht
---------------------	----------

Daarnaast heeft de commissie diverse klachten en verzoeken ontvangen van klagers die buiten het werkgebied van de commissie vielen. De betreffende klagers zijn door de secretaris geïnformeerd waar hun klacht ingediend dient te worden.

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.

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. Tijdens de zitting wordt door de vertegenwoordiger van de corporatie de werkwijze toegelicht. Gelet op de bereikte overeenstemming hebben partijen ter zitting aangegeven dat een advies van de commissie achterwege kan blijven. De klager trekt ter zitting zijn bezwaar in. Het dossier wordt gesloten.

Bezwaar tegen de blokkering als woningzoekende:

Klager maakt bezwaar tegen de blokkering als woningzoekende. De interne klachten procedure bij de corporatie was nog niet volledig doorlopen. Van de corporatie is bericht ontvangen dat tijdens de interne procedure is de klacht van de klager naar volle tevredenheid opgelost. Het dossier wordt gesloten.

Oneens met de huurverhoging:

Klager vindt dat hij ten onrechte meer huur moet betalen voor dubbelglas en isolatie. Volgens de volgende bepaling in het reglement is de commissie niet bevoegd.

“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 heeft de klager conform bericht en heeft het dossier gesloten.

Onvoldoende serieuze klachtenafhandeling:

Kern van het probleem is dat klager vindt dat onvoldoende aandacht besteed wordt aan de afdoening van de klachten. Klager heeft er voor gekozen om de onderhavige kwestie voor te leggen aan de huurcommissie. Het betekent dat volgende bepaling uit het reglement van toepassing is:

“De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van huurcommissie of de Kantonrechter is gevraagd, hetzij door de klager, hetzij door de corporatie zelf. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is bij de Regionale GeschillenCommissie, zal de behandeling worden gestaakt”

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

Verzoek tot bemiddeling woningtoewijzing:

Klager ervaart van de corporatie geen medewerking tot het verkrijgen van een woning. De commissie heeft de klacht niet in behandeling genomen omdat deze in eerste instantie niet aan de corporatie was voorgelegd. De commissie heeft de klager verzocht dat eerst te doen. Van de klager is geen reactie meer ontvangen. De commissie gaat er van uit dat de klacht als afgedaan kan worden beschouwd en heeft het dossier gesloten.

Afhandeling klacht ongewenste bejegening:

Klager beklagt zich over het feit dat de afhandeling van haar klacht niet professioneel is verlopen. Uit de woordkeuze van de brieven van de corporatie is niet te herleiden dat de melding van de klacht serieus genomen wordt. De vertegenwoordiger van de corporatie zegt een afweging te hebben gemaakt over de woordkeuze van de genoemde brieven. Achter de schermen – uit het gezichtsveld

van de klager – is de corporatie wel degelijk aan de slag gegaan om de feiten te achterhalen en geeft aan welke acties zijn ondernomen. Als de klager echter geweten had dat er achter de schermen driftig gewerkt werd zou er geen klacht bij de commissie zijn ingediend. De commissie constateert dat partijen overeenstemming hebben. De klager trekt de klacht – ter zitting - mondeling in. Een advies van de commissie kan daarom uitblijven en deze zal het dossier sluiten.

Vervolgschade als gevolg van vervanging kozijnen:

Bij de klager zijn kozijnen vervangen. Als gevolg daarvan kunnen de lamellen niet meer worden gebruikt. Door de corporatie is een schadevergoeding aangeboden. Klager is het met de hoogte van de schadevergoeding niet eens. Volgens de volgende bepaling uit het reglement is commissie niet bevoegd om daar een uitspraak over te doen.

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

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

Oneens over de procedure en kosten vervanging van het aanrecht als gevolg van een lekkage:

De klager is het niet eens met de beslissing van de corporatie dat de kosten voor vervanging van het aanrecht voor zijn rekening zijn. De klager heeft toen hij de lekkage heeft ontdekt direct een reparatieverzoek – conform het huurreglement - ingediend. De klager is nog het meest verbolgen over het feit dat door corporatie de suggestie wordt gewekt dat hij onbehoorlijk met het aanrecht is omgegaan

De corporatie zegt dat zij verantwoordelijk is voor het vervangen van essentiële onderdelen van een woning. Dit is de gang van zaken bij normale slijtage of een calamiteit. In dit concrete geval is de lekkage – de kitrand - niet tijdig bij de corporatie gemeld en is er vervolgschade ontstaan. Deze vervolgschade was zo ernstig dat reparatie niet meer mogelijk is. Vervanging is dus de enige optie. De corporatie baseert haar conclusie aan de hand van de bevindingen van de opzichter. Van de lekkage moest al langer sprake zijn gezien de toestand van het aanrecht.

Ter zitting vraagt de commissie of het alleen de kitrand de oorzaak van de lekkage was. Door de corporatie wordt aangegeven dat er geen nader onderzoek is gedaan naar mogelijk andere oorzaken die een lekkage zouden kunnen veroorzaken zoals de afvoer of de waterleiding. De corporatie neemt het advies van de commissie over en zal een nader onderzoek door een opzichter van een andere vestiging laten uitvoeren. De commissie houdt de zaak voorlopig aan tot de onderzoeksresultaten bekend zijn.

Intussen zijn de onderzoeksresultaten bekend en is vochtdoorslag van de buitenmuur de oorzaak. De klager heeft een nieuwe keuken uitgezocht en de corporatie gaat de vochtdoorslag aanpakken. Het

betekent dat er tussen de corporatie en de klager overeenstemming is bereikt. De commissie besluit het dossier te sluiten.

Afwijzing plaatsing geluidswerende schutting:

De klager ondervindt geluidshinder in zijn tuin van de aangrenzende straten veroorzaakt door auto's en brommers. De klager vindt dat corporatie – gelet op het volgens de wet waarborgen van het woongenot – zorg moet dragen voor het aanbrengen van geluidswerende voorzieningen. De corporatie stelt serieus naar de klacht te hebben gekeken en omdat de overlast vanuit het openbaar gebied komt is de corporatie in overleg getreden met de gemeente. Van uit de gemeente blijkt – na onderzoek – het niet mogelijk te zijn om snelheidsremmende maatregelen te treffen. De lengte van de straat is onvoldoende om drempels aan te leggen. Ook bij de politie leek het niet mogelijk om een snelheidscontrole uit te voeren. De betreffende straten zijn te kort om een adequate snelheidsmeting te verrichten. De commissie stelt vast dat een bejegeningkwestie niet aan de orde is maar dat partijen het niet eens zijn of het al dan niet een corporatietask is om de betreffende geluidswerende voorzieningen aan te brengen. Belangrijk is het in deze kwestie te bepalen of er sprake is van een gebrek dat voor rekening van de verhuurder komt. De commissie is van mening dat de geluidsoverlast die de klager ondervindt – conform het huurrecht - niet aangemerkt kan worden als een gebrek aan het gehuurde. Wel bestaat er voor klager de mogelijkheid een procedure bij de huurcommissie te starten die - gelet op de jurisprudentie - misschien een huurverlaging met zich mee kan brengen. Het gaat de klager niet om een huurverlaging want daarmee is het probleem niet opgelost. Graag wil de klager in overleg met de corporatie tot een compromis komen. Partijen spreken af om met elkaar in overleg te treden om te bezien welke mogelijkheden er binnen het beleid zijn om tot een mogelijke oplossing te komen. Inmiddels heeft de commissie van partijen bericht ontvangen dat er overeenstemming is bereikt. De commissie besluit het dossier te sluiten.

Schade aan aanrechtblad:

Klager is het niet eens met de beslissing van de corporatie. Het aanrechtblad is weliswaar beschadigd maar had gerepareerd kunnen worden, vervanging was volgens de klager niet nodig geweest en illustreert dat met een voorbeeld. Daarnaast is de klager niet te spreken over de gevolgde procedure. Deze kwam op haar als bedreigend over. Vooral bij het ondertekenen van het inspectierapport heeft de opzichter haar niet gewezen op de bedragen die op de achterkant stonden vermeld. De corporatie zegt dat er serieus met de klacht is omgegaan maar dat er geen andere mogelijkheid was dan om tot vervanging van het aanrechtblad over te gaan. De corporatie zegt uitdrukkelijk dat het de klager vooraf duidelijk bekend was gemaakt dat de kosten om zaken te herstellen die niet in orde waren voor rekening van de klager waren. Dat de klager het gevoel heeft overgehouden dat de opzichter een intimiderende houding zou hebben aangenomen is zeker niet de ervaring die de corporatie heeft met deze opzichter. De directeur van de corporatie heeft in zijn brief van 23 augustus 2011 die indruk willen wegnemen door excuses aan te bieden. Bij de commissie is eveneens niets gebleken van een intimiderende attitude van genoemde opzichter. Als gebaar, om de nare gevoelens weg te nemen, wil de corporatie uit coulance het verschuldigde bedrag terug brengen. Partijen komen ter zitting tot overeenstemming en een advies van de commissie kan daarom uitblijven. Het dossier wordt gesloten.

Schade als gevolg van het leggen van een nieuwe vloer:

Door de klager wordt gesteld dat hij schade heeft ondervonden door het vervangen van de houten vloer in een betonnen vloer. De parketvloer kon er niet helemaal heel worden uitgehaald en de muren heeft de klager opnieuw laten stukadoren. De corporatie stelt dat deze geen vergoedingen verleent in verband met vloer afwerkingen. Omdat de commissie niet bevoegd is uitspraken te doen over schadeclaims heeft de commissie de klager conform bericht en is het dossier gesloten.

Woningklachten en schade als gevolg van renovatieonderhoud:

De klager heeft zich via een raadsman tot de commissie gewend inzake de afhandeling van genoemde kwestie. Inmiddels is bij de corporatie de interne klachtenprocedure gestart. De commissie wacht de resultaten van deze procedure af. De commissie verwacht deze kwestie in 2012 af te ronden.

Buren overlast:

De klager meldt de commissie veel last te hebben van de buren. Bij de corporatie is inmiddels de interne klachtenprocedure gestart. De corporatie heeft onlangs de commissie – telefonisch – laten weten dat gezien de zorgvuldigheid nog enige tijd nodig te hebben om tot de afronding van genoemde kwestie te komen. Inmiddels heeft de corporatie genoemde kwestie afgehandeld. Na verificatie door de commissie is van de klager geen reactie meer ontvangen. De commissie heeft het dossier gesloten.

Oneens met de schadevergoeding:

Klager heeft zich tot de commissie gewend omdat hij het niet eens is met de vergoeding die hij heeft gekregen als gevolg van het mutatieonderhoud. Gelet op de bepaling in het reglement, artikel 4 lid 4

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

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

Weigering woningruil:

De klager heeft zich tot de commissie gewend omdat het verzoek om tot woningruil over te gaan door de corporatie is geweigerd. Omdat uit de stukken niet was af te leiden of bij corporatie de interne klachtenprocedure volledig was doorlopen, heeft de secretaris van de commissie zich tot de corporatie gewend met het verzoek daaromtrent uitsluitel te geven. Uit de terugkoppeling van de corporatie blijkt dat partijen tot overeenstemming zijn gekomen. De commissie beschouwt de klacht als afgedaan en heeft het dossier gesloten.

Vochtoverlast in de woning:

De klager heeft zich tot de commissie gewend omdat – volgens de klager – de corporatie niet serieus met de klachten omgaat. Omdat uit de stukken niet was af te leiden of bij corporatie de interne klachtenprocedure volledig was doorlopen, heeft de secretaris van de commissie zich tot de corporatie gewend met het verzoek daaromtrent uitsluitel te geven. Uit de terugkoppeling van de corporatie blijkt dat partijen tot overeenstemming zijn gekomen. De commissie beschouwt de klacht als afgedaan en heeft het dossier gesloten.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN:

De commissie concludeert dat in in relatie tot vorige jaren het aantal klachten licht is gestegen. Dit komt omdat verschillende klagers zich rechtstreeks tot de commissie hebben gewend en niet eerst de corporatie de kans gegeven hebben een mogelijke oplossing te bieden. Dat van huurders van Stadlander 7 klachten zijn binnen gekomen heeft te maken dat de corporaties Castria Wonen, Soomland en Wonen West Brabant een fusie zijn aangegaan en nu als Stadlander verder gaan. 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:

De commissie acht het van groot belang om de interne klachtenprocedure en het reglement van de commissie blijvend onder de aandacht van de corporaties en de huurders te brengen. Bij enkele schadeclaims verwezen corporaties de klagers door – na het doorlopen van de interne klachtenprocedure - naar de commissie terwijl de commissie conform het reglement niet bevoegd is. 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.

Financieel overzicht 2011

Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties

Vergadering Zaak	24-1-2011 Aramis	24-1-2011 Algemeen	23-8-2011 Aramis	31-10-2011 Stadlander	14-11-2011 Aramis	Totaal
Kosten						
Declaraties commissie						
- Vacatiegeld	425,00		525,00	425,00	525,00	1.900,00
- Vaste onk. verg.	60,00		75,00	60,00	75,00	270,00
- Km. verg.	42,00		63,56	54,88	63,28	223,72
Totaal	527,00	-	663,56	539,88	663,28	2.393,72
Overige kosten						
- Porti						75,68
- Printercartridges		59,98				59,98
- Cursus /km		62,16				62,16
Totaal		122,14				197,82
Kosten totaal						2.591,54
Kosten betaald door						
- WSD; declaraties	527,00		663,56	539,88	663,28	2.393,72
- Aramis; portikosten						75,68
- WSD; ov. kosten		122,14				122,14
Totaal betaald						2.591,54

Verdeling

	24-1-2011	24-1-2011	23-8-2011	31-10-2011	14-11-2011	Totaal
Zaak	Aramis	Algemeen	Aramis	Stadlander	Aramis	
Zaken						
- Aramis	527,00		663,56		663,28	1.853,84
- Stadlander				539,88		539,88
Totaal						<u>2.393,72</u>
Algemeen						
- Vergaderingen						-
- Porti						75,68
- Printercartridges						59,98
- Cursus /km						62,16
Totaal						<u>197,82</u>
Totaal						<u>2.591,54</u>
<hr/>						
Zaken	Aramis	Bernardus	Stadlander	WSD		
Algemeen	1.853,84		539,88			2.393,72
Kosten totaal	59,58	27,69	105,26	5,29		<u>197,82</u>
Af: portiekosten	75,68-					75,68-
Af: declaraties				2.393,72-		2.393,72-
Af: ov. kosten				122,14-		122,14-
Reeds betaald						<u>2.591,54-</u>
Afrekening	1.837,74	27,69	645,14	2.510,57-		<u>-</u>

Verdeelsleutel aantal woningen

<i>Corporatie</i>	2010	2011	%
Aramis Allee Wonen	8.585	8.482	30,1%
Bernardus Wonen	3.970	3.942	14,0%
Woningstichting Dintelboord	733	753	2,7%
Stadlander	12.320	14.984	53,2%
Totaal	25.608	28.161	100%