



JAARVERSLAG 2017

Van de

Regionale Geschillencommissie

INHOUDS OPGAVE:

1. Voorwoord door de voorzitter	3
2. Samenstelling van de commissie.....	4
3. De deelnemende corporaties	4
4. De vergaderingen	5
5. De behandelde klachten	5

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

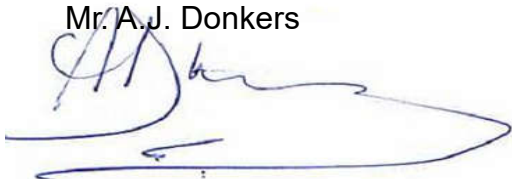
Voor u ligt het zestiende jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie.

In het afgelopen jaar zijn er gelet op het totaal aantal wooneenheden van de aangesloten corporaties en in aanmerking genomen te toegenomen mondigheid van de klagende burger zeer weinig klachten binnengekomen. Voor zover de commissie toch klachten van huurders zaken heeft moeten behandelen zijn die in het algemeen in goede harmonie met of door de corporaties zelf opgelost. Toch kunnen er altijd situaties ontstaan waarin het, ondanks alle goede bedoelingen van betrokkenen, niet lukt in der minne tot overeenstemming te komen. Het kan immers zijn dat de betrokken huurder zijn of haar klacht verder heeft laten rusten of dat hij/zij die klacht juist aan de rechter heeft voorgelegd. In een beperkt aantal gevallen is de commissie) verzocht alle relevante feiten met betrekking tot die klacht nog eens aandachtig te onderzoeken en te beoordelen of zij op basis van haar bevindingen een weloverwogen advies kon geven aan de directie van de betrokken woningcorporatie. De commissie heeft getracht die zaken zo goed mogelijk af te wikkelen. In dit verslag leest u op welke wijze zij dat heeft gedaan. 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 heeft behandeld. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

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 of portvrij, via het antwoordnummer contact met de commissie opnemen.

De Regionale Geschillencommissie.
Antwoordnummer 154.
4800 WE Breda.

De voorzitter:
Mr. A.J. Donkers



2. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE:

De commissie bestaat uit 5 leden waarvan de onafhankelijke voorzitter en twee leden die 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 was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

Voorzitter:

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

Secretaris:

De heer H.E. Lenting. (huurdersafgevaardigde)

Leden:

De heer C.M.M. Kouters (verhuurdersafgevaardigde)

De heer L. van de Merbel (huurdersafgevaardigde)

De heer Mr. W.A. Lensink. (verhuurdersafgevaardigde)

Ambtelijk secretaris:

De heer A.J.J.M. van de Weijgert

Schematisch overzicht van het rooster van aftreden:

	Mr. A.J Donkers:	Mr. W.A. Lensink:	L. van de Merbel:	C.M.M. Kouters:	H.E. Lenting:
Aangetreden	01-10-2009	01-01-2010	01-01-2012	01-01-2012	01-01-2014
Herkiesbaar per:	01-01-2010 01-01-2014 01-01-2018	01-01-2014 01-01-2018	01-01-2016 01-01-2020	01-01-2016 01-01-2020	01-01-2018 01-01-2022
Einde zittingsperiode	31-12-2021	31-12-2021	31-12-2023	31-12-2023	31-12-2025

De heer Mr. W.A. Lensink. (verhuurdersafgevaardigde) en de heer L. van de Merbel (huurdersafgevaardigde) hebben aangegeven om per 1 januari 2018 te stoppen met hun werkzaamheden voor de commissie. Inmiddels is er een sollicitatieprocedure doorlopen waarbij de aangesloten corporaties en de huurdersorganisaties in de gelegenheid zijn gesteld om respectievelijk een verhuurdersafgevaardigde en een huurdersafgevaardigde voor te dragen. Door het directeurenoverleg van de aangesloten corporaties zijn Mevrouw Mr. M. Janse als (verhuurdersafgevaardigde) en de heer J.A.M. van den Berg (huurdersafgevaardigde) per 1 januari 2018 benoemd. Van de afgetreden leden heeft de commissie op informele wijze afscheid genomen. De heer Lenting was aftredend en herkiesbaar. De herbenoeming heeft plaatsgevonden na een positief evaluatiegesprek met de voorzitter.

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Stichting Allee Wonen	Roosendaal	8.963
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	13.566
Stichting Woonkwartier	Zevenbergen	8.414
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1.072
Stichting WSG	Geertruidenberg	3.926
Totaal aantal woningen:		35.941

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2017. 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 aangesloten corporaties. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Stichting Woonkwartier te Zevenbergen.

5. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er door de commissie 9 klachten behandeld. De klachten hadden betrekking op de volgende corporaties:

Corporatie	Totaal aantal klachten	Ongegrond	Gegrond	Niet in behandeling genomen	na behandeling ingetrokken	Nog in procedure
Stichting Allee Wonen	6	2	1		3	
Stichting Stadlander	1				1	
Woningstichting Woensdrecht						
Stichting Woonkwartier	1			1		
Stichting WSG	1				1	
Totaal:	9	2	1	1	5	

De ambtelijk 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 of administratief heeft afgehandeld. Daarnaast heeft de commissie diverse verzoeken om algemene informatie ontvangen. De desbetreffende verzoekers zijn door de ambtelijk secretaris geïnformeerd over de te volgen klachtenprocedure. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

01) Overlast van de afvoer van de burens:

De klager beklagt zich over het er het feit dat de corporatie niets doet aan de geuroverlast die hij ondervindt van een afvoerpijp van de aangrenzende laagbouwwooning. Ter zitting is afgesproken dat de woningcorporatie zou laten onderzoeken of de op de foto waarneembare rook de geur- en rookoverlast kan hebben veroorzaakt. Op 7 maart 2017 is ter plaatse een test uitgevoerd. Vastgesteld wordt dat de witte rook waarover de klager klaagt en die ook is te zien op de door de klager aangeleverde foto reukloze waterdamp wolken zijn die door de c.v.-ketel worden afgevoerd. Vastgesteld wordt dat de geuroverlast waarover is geklaagd dus niet wordt veroorzaakt door de afvoer van de c.v.-ketel. Klagers hebben ook gesteld dat er veel en ook laat in de avond wordt gekookt hetgeen zij baseren op de waarneembare rook. Die stelling moet – waar vaststaat dat de rook niet wordt veroorzaakt door koken - als niet feitelijk onderbouwd worden afgewezen. Ter nadere toelichting geldt wel dat rook afhankelijk van het moment van starten van de cv ketel en het stookgedrag van de bewoner over 24 uur per dag kunnen zijn verspreid en op onverwachte momenten en zelfs gedurende de nacht worden afgevoerd. Het is niet onmogelijk dat op het moment dat er door de burens wordt

gekookt en de afzuigkap wordt ingeschakeld kooklucht door klagers wordt waargenomen. Deze wordt dan wel afgevoerd door de veel verder van het slaapkamerraam verwijderde doorvoer van de afzuigkap. Het staat ook vast dat de dakdoorvoeren qua plaatsing en afvoer voldoen aan de eisen van het bouwbesluit. Die zijn dan ook ver genoeg verwijderd zijn van het slaapkamerraam van de woning van klagers waardoor de rook niet direct de woning binnendringt. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

02) Verzoek verplaatsen nietjes in de brandgang:

Klager beklagt zich dat corporatie de zogenaamde “nietjes” in de brandgang niet wil vervangen door paaltjes zoals dat elders in een brandgang ook het geval is. Klager geeft aan dat ze een motor bezit en deze graag wil stallen in haar berging welke via de brandgang te bereiken is. Nu is dat niet mogelijk om dat in de brandgang de zogenaamde “nietjes” staan en ze haar draai niet maken. De corporatie heeft haar verzoek afgewezen. Door de corporatie wordt verklaard dat deze in 2012 – na overleg met de politie, de gemeente en de huurdersvereniging - heeft besloten om tot het plaatsen van verkeersremmende maatregelen over te gaan. De klager huurt de woning vanaf 2016 en wist op voorhand dat zij haar motor niet naar de achtertuin kon rijden. De klager motiveert haar acceptatie van de woning omdat ze dringend behoefte had aan woonruimte. De stalling van haar motor was toen daar ondergeschikt aan. Ter zitting is verder de mogelijkheid om (een van) de nietjes te verplaatsen zodat de klager wel de draai met haar motor kan maken. Ook dat wordt door de corporatie afgewezen mede gelet op de omvang van het gebied en de mogelijke precedentwerking die met het verplaatsen van de “nietjes” daar het gevolg van kan zijn. Verder stelt de commissie vast dat de klager wel de motorfiets in de straat kan parkeren en oppert zij een alternatief om dispensatie aan te vragen om in de voortuin een kleine stalling te mogen plaatsen opdat de motorfiets droog staat en de klager eraan kan sleutelen. De commissie stelt vast dat klager ten tijde van de aanvaarding van de woning dat zij de motorfiets niet naar de achtertuin kon rijden vanwege de geplaatste nietjes op de hoogte was. Het staat verder vast dat de nietjes – ook in de afstand ten opzichte van elkaar – voor het remmen van verkeer door de brandgangen noodzakelijk zijn. Daarnaast heeft de corporatie een gerechtvaardigd belang bij het voorkomen van precedenten in de toekomst en dat een grens wanneer wel en wanneer niet af te wijken moeilijk is te trekken. In dit geval is de commissie van oordeel dat het belang van de klager bij het verplaatsen van de nietjes opdat zij haar motor in de achtertuin kan plaatsen niet zwaarder weegt dan het belang van de woningcorporatie bij het voorkomen van precedentwerking. De commissie is niet van oordeel dat de woningcorporatie onredelijk handelt door vast te houden aan haar standpunt om de nietjes niet te verplaatsen en haar beleid correct heeft toegepast. Mede gelet op de ter zitting besproken alternatieven trekt de klager ter zitting zijn klacht in. Een advies aan partijen kan dan ook uitblijven. De commissie zal het dossier sluiten.

03) Verzoek om te oordelen over de handelswijze van de corporatie:

De klager verzet zich - naar de kern genomen - tegen de bomenkap. Hij heeft hierover al diverse juridische procedures gestart tegen de gemeente Roosendaal. Zijn klacht betreft in essentie dat uit de brief van de corporatie van 12 juni 2012 is op te maken dat deze bereid is om een burgerinitiatief te ondersteunen waardoor zij zich onbevoegd heeft begeven op een terrein waarover zij geen zeggenschap heeft. De rol van corporatie is volgens de klager niet zo onschuldig. Hij stelt dat er tussen een medewerker van de gemeente en een medewerker van de corporatie afspraken zijn gemaakt. De klager verzoekt de commissie te oordelen over de handelwijze van de corporatie inzake de brief aan de bewoners van 12 juni 2012. Daarnaast vraagt de klager of de commissie kan bewerkstelligen dat deze de volgende

inlichtingen ontvangt:

- Wie de oorspronkelijke bewoner was die zich in 2012 tot de corporatie wendde.
- Hoe de brief van 12 juni 2012 tot stand is gekomen en hoe de contacten verliepen met de gemeente en de corporatie en welke afspraken er zijn gemaakt.

De commissie stelt vast dat de procedure tot het kappen van de bomen een aangelegenheid tussen de bewoners en de gemeente betreft. De klager heeft de kwestie in meerdere juridische procedures voorgelegd. Daarbij komt dat commissie op grond van artikel 4 lid 2¹ van het reglement niet bevoegd is om een oordeel uit te spreken over zaken die onder de rechter zijn (geweest). Nu verder vaststaat dat de bomen inmiddels zijn gekapt en plaatsvervangende aanplant heeft plaatsgehad ziet de commissie niet in welk redelijk belang de klager nog heeft bij een uitspraak van de commissie. Desgevraagd ter zitting heeft hij het belang ook niet voldoende onderbouwd. De corporatie heeft met het sturen van de brief van 12 juni 2012 niet de indruk gewekt niet neutraal te staan ten aanzien van de kap van de bomen. Uit de tekst van de brief is niet op te maken dat de corporatie zelf een standpunt heeft bepaald inzake het wel of niet kappen van de bomen. De corporatie heeft als zorgvuldig verhuurder de bewoners willen faciliteren bij de aanpak. Dat wordt bevestigd door de brieven van 14 januari 2014, 11 april 2014, 8 mei 2014, 14 juli 2014, 14 maart 2016, 28 november 2016, 30 januari 2017 en 21 februari 2017. Op geen enkele wijze is daar een standpunt uit af te leiden.

Ten aanzien van de gevraagde inlichtingen heeft de commissie op grond van de stukken vastgesteld dat deze zowel bij de corporatie als bij de gemeente niet meer te reconstrueren zijn. Als dat anders zou zijn dan nog zou de corporatie deze gegevens om redenen van privacy eveneens niet verstrekken. Conform het reglement artikel 5, lid 1² dient de commissie de privacy te waarborgen. Het verzoek kan de commissie niet honoreren. Als vaststaand is aangemerkt dat de procedure tot het kappen van de bomen een aangelegenheid is tussen de bewoners en de gemeente. De stelling van de klager dat er afspraken zouden zijn gemaakt tussen een medewerker van de gemeente en een medewerker van de corporatie blijkt niet uit de stukken en is verder ook onvoldoende feitelijk gemotiveerd zodat die stelling wordt verworpen. De commissie is van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen en haar beleid correct heeft toegepast. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

04) Oneens met de afwikkeling van de waarborgsom:

Klager heeft zich beklagd over de afwikkeling van de mutatie van zijn woning. Tijdens het doorlopen van de interne klachtenprocedure zijn partijen tot overeenstemming gekomen. Daaruit heeft de commissie geconcludeerd dat de klacht als opgelost en ingetrokken kan worden beschouwd. Na verificatie door de commissie is het dossier gesloten.

05) Oneens over de oplevering van de woning:

Bij de oplevering van de woning bleken nog allerlei gebreken te moeten worden opgelost. Door de corporatie zijn die herstelwerkzaamheden dan ook toegezegd om die op te lossen. Ondanks die toezegging bleef reparatie uit. Het betekende dat de klager in de problemen

¹ 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.

² Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy-gevoelige gegevens van derden bevatten en indien voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen.

kwam te zitten met de planning van zijn verhuizing. Derhalve besloot hij het stukadoren van enkele wanden in eigen beheer te laten uitvoeren. De kosten van het stukadoren heeft de klager bij de corporatie ingediend. De corporatie heeft vastgesteld dat de procedure rond de oplevering niet goed verlopen is. De klager is door de corporatie schadeloos gesteld. De commissie geconcludeerd dat de klacht als opgelost en ingetrokken kan worden beschouwd. Na verificatie door de commissie is het dossier gesloten.

06) Oneens over de wijze van overdracht van enkele zaken:

Bij het verhuizen naar een andere woning heeft de klager verzocht enkele zaken over te kunnen dragen aan de nieuwe huurder. De corporatie was akkoord en beschouwde de overdracht aan de corporatie om niet terwijl de klager daar een geringe vergoeding voor vroeg. Tijdens de interne klachtenprocedure zijn partijen tot een oplossing gekomen. De klacht wordt als opgelost en ingetrokken beschouwd. Na verificatie door de commissie is het dossier gesloten.

07) Oneens over de beslissing en uitvoering van de corporatie inzake de renovatie van de woning:

In een reeks van jaren heeft de klager zich vele malen beklaagd bij de corporatie en bij de Huurcommissie over door de corporatie genomen beslissingen inclusief de wijze waarop zij haar (renovatie)plannen heeft uitgevoerd. De huidige klacht is in zeer algemene bewoordingen en mist feitelijke onderbouwing. De commissie ziet in de klacht geen enkele concrete verwijzing naar een specifieke gebeurtenis. Voor zover de klager zou willen stellen dat de corporatie met haar algehele gedrag de klager onheus heeft bejegend concludeert de commissie dat zonder nadere toelichting betrekking zou moeten hebben op de grote reeks van klachten en verschillen van inzichten tussen de corporatie en de klager in de loop van afgelopen jaren. Die klachten zijn inmiddels verholpen dan wel is door de Huurcommissie daarover reeds een oordeel gegeven. In dat laatste geval is de commissie niet meer bevoegd daarvan kennis te nemen conform artikel 4 lid 2³. De commissie heeft de klacht niet in behandeling genomen en het dossier gesloten.

08) Weigering vervanging van het glas van de woning:

De bewoner beklaagt zich over het feit dat op alle ramen van zijn woning een cementwaas zit. De corporatie weigert om dat op te lossen doormiddel van het vervangen van al het glas. De corporatie staat een andere oplossing voor om alle ramen – door een gespecialiseerd bedrijf – te laten polijsten. Er wordt een proefoppervlak gedaan maar dat bleek te klein te zijn om tot een goede afweging te komen. Tussen partijen is toen afgesproken om twee volledige ramen te polijsten. De resultaten waren zodanig dat de klager instemde om alle ramen te laten polijsten. Inmiddels zijn die werkzaamheden tot volle tevredenheid van de klager afgerond. De klacht wordt als opgelost en ingetrokken beschouwd. Na verificatie door de commissie is het dossier gesloten.

³ 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.

09) Conflict met voorzitter bewonerscommissie en de nalatigheid van de corporatie om de kwestie op te lossen

Kern van de klacht zijn de verstoorde verhoudingen tussen de bewonerscommissie en de klagers waarbij door nalatigheid van de corporatie – volgens de klagers - de kwestie is geëscaleerd. Door de corporatie is daartoe een extern bureau ingeschakeld. Het extern bureau heeft de bemiddelingsprocedure met het houden van een enquête onder de bewoners in gang gezet. Uiteindelijk is de samenwerking door de corporatie beëindigd zonder dat effectief gezien het probleem is aangekaart. Ter zitting stelt de corporatie dat de geschetste problematiek is terug te voeren tot een burenruzie, dat zij daar primair geen rol in heeft en dat zij bereid is om klagers financieel te faciliteren bij zelf een bemiddelaar te zoeken. De klagers voeren daartegen aan dat er geen burenruzie is en houden vast aan het verweer dat het een geschil betreft tussen de bewonerscommissie en een aantal bewoners en dat het geschil moet worden beslecht door de corporatie aan te stellen bemiddelaars. De commissie stelt - onder verwijzing naar het verslag van de eerste zitting – vast dat de corporatie het initiatief zou nemen tot buurtbemiddeling. Dat zij de samenwerking met het extern bureau om haar moverende redenen - welke niet liggen in de wijze waarop klagers zich hebben opgesteld in deze kwestie – heeft beëindigd betekent nog niet dat daarmee de corporatie heeft voldaan aan de afspraak die zij heeft gemaakt. Zij zou buurtbemiddeling inschakelen en dient dan ook dat traject af te ronden. Naar het inzicht van de commissie is de corporatie ook de meest gereede partij om dit traject in goede banen te leiden, ook omdat het aansluit bij haar eigen eerdere stelling dat zij zo haar “eigen machtsmiddelen heeft” om “handhavend op te treden”.

De commissie heeft de corporatie geadviseerd om het bemiddelingstraject voortzetten en afronden.

Financieel overzicht.

FINANCIËEL OVERZICHT 2017

Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties

Vergadering Zaak	14-2-2017	24-5-2017	28-6-2017	26-7-2017	13-9-2017	19-12-2017	Vaste onkosten- vergoeding	
Zaken								
Allee wonen	711,32	143,83	576,80	855,92		832,88	1.950,00	5.070,75
Stadlander		143,83					325,00	468,83
WSG		143,83			584,36		325,00	1.053,19
WS Woensdrecht		143,83						143,83
Woonkwartier		143,83					325,00	468,83
Totaal	711,32	719,16	576,80	855,92	584,36	832,88	2.925,00	7.205,44

Algemeen

<i>Zaken</i>								7.205,44
A.J.J.M. van de Weijgert - Declaratie laptop								445,28
AJJM vd Weigert - Aanschaf officepakket								599,55
Ritho - Hostingkosten RGC								211,75
								-
								8.462,02

Verdeling kosten

	Zaken	Overige kosten	Totaal
Allee wonen	5.070,75	251,32	5.322,07
Stadlander	468,83	251,32	720,15
WSG	1.053,19	251,32	1.304,51
WS Woensdrecht	143,83	251,32	395,15
Woonkwartier	468,83	251,32	720,15
	7.205,44	1.256,58	8.462,02