



JAARVERSLAG 2023

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	4
5. Vacatures in de commissie.....	5
6. De behandelde geschillen	5

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

De Regionale Geschillencommissie presenteert bij deze haar 22^e jaarverslag. Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht om aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. Ondanks dat dit dus een verplichting is, bemerkt de commissie nog steeds dat de aangesloten woningcorporaties dit niet als een last ervaren. Integendeel, ook in 2023 is gebleken dat die corporaties hun huurders serieus nemen en dat in dat kader aan de commissie een relevante rol wordt toebedeeld.

In dit jaarverslag zal ondermeer worden ingegaan op de samenstelling van de commissie, de werkwijze en treft u geanonimiseerde samenvattingen aan van de door de commissie behandelde geschillen in 2023. Over deze onderwerpen wens ik in dit voorwoord graag nog het volgende met u te delen.

De inhoud van de geschillen die de commissie heeft behandeld, waren weer zeer divers. De werkwijze van de commissie daarin is echter ongewijzigd gebleven. Altijd wordt op een zitting beproefd of partijen het geschil alsnog samen willen oplossen. Daarnaast maakt de commissie op de zitting ook altijd gebruik van de mogelijkheid bij haar nog openstaande vragen te stellen zodat zij, ingeval partijen er niet (alsnog) samen aan uitkomen, tot een gedegen en goed gemotiveerd advies kan komen.

In 2023 is de samenstelling van de commissie ongewijzigd gebleven. Wel was dit het laatste zittingsjaar van de heer Kouters; die conform het rooster zal aftreden en niet meer herkiesbaar is.

Tot slot maak ik van de gelegenheid gebruik te vermelden dat in 2023 het klachtensysteem is gemoderniseerd. Klagers kunnen nu een account aanmaken via de website om een klacht te melden. Correspondentie verloopt hierna ook via dit systeem.

Rest mij u tot slot mee te geven dat ingeval u naar aanleiding van dit jaarverslag vragen heeft u contact kunt opnemen via onze website: www.regionalegeschillencommissie.nl of een brief kunt sturen (geen porto kosten) naar de commissie: antwoordnummer 93, 4700 VB Roosendaal.

De voorzitter:
mevrouw Mr. M.Janse,



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:

Mevrouw Mr. M. Janse (onafhankelijk voorzitter)

Secretaris:

De heer H.E. Lenting. (huurdersafgevaardigde)

Leden:

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

De heer K.A. Willemstein (huurdersafgevaardigde)

De heer C.J.M Withagen (verhuurdersafgevaardigde)

Ambtelijk secretaris:

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

Schematisch overzicht van het rooster van aftreden:

	H.E. Lenting:	Mr. M. Janse	K.A. Willemstein	C.J.M. Withagen	
Aangetreden	01-01-2014	01-01-2018	01-10-2021	01-07-2022	01-01-2024
Herkiesbaar per:	01-01-2018 01-01-2022	01-01-2022 01-01-2026	01-10-2025 01-10-2029	01-07-2026 01-07-2030	01-01-2028 01-01-2032
Einde zittingsperiode	31-12-2025	31-12-2029	01-10-2033	01-07-2034	31-12-2035

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Stichting Alwel	Roosendaal	9063
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	13829
Stichting Woonkwartier	Zevenbergen	8579
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1149
Totaal aantal woningen:		32620

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2023. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 5 maal. De algemene gang van zaken en de invulling van de vacatures in de commissie werden besproken. Daarnaast vonden de voorbereidingen van de hoorzittingen plaats. Verder vond er een evaluatie vergadering plaats tussen de commissie en de directies van de aangesloten corporaties. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Woningstichting Woensdrecht te Hoogerheide.

5. Vacatures:

Verhuurdersafgevaardigde:

Omdat de heer C.M.M. Kouters aan het einde van zijn zittingstermijn was gekomen was er een vacature ontstaan voor een verhuurdersafgevaardigde. Na de sollicitatieprocedure hebben de deelnemende corporaties de heer Dr. J.J.M. Coppens benoemd per 1 januari 2024 als verhuurdersafgevaardigde. Van de heer Kouters heeft de commissie op informele wijze afscheid genomen.

6. DE BEHANDELDE GESCHILLEN:

In het verslagjaar zijn er door de commissie 13 geschillen behandeld. De geschillen hadden betrekking op de volgende corporaties:

Corporatie	Totaal aantal klachten	Ongegrond	Gegrond	Niet in behandeling genomen	na behandeling ingetrokken	Nog in procedure
Stichting Alwel	3	1			2	
Stichting Stadlander	4	1	1	1	1	
Woningstichting Woensdrecht						
Stichting Woonkwartier	6	1			4	1
Totaal:	13	3	1	1	7	1

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.

A) Oneens met het beleid van de woonruimte verdeling:

Klager is het niet eens met het beleid van de woonruimte verdeling. Door de corporatie is zowel mondeling als schriftelijk duidelijk uitgelegd hoe het beleid in elkaar zit. Door ondermeer actief op het woningaanbod te reageren of een breder zoekprofiel op te stellen moet het mogelijk zijn om sneller een andere woning te bemachtigen. De commissie heeft bij de klager geverifieerd of de klacht afdoende was afgehandeld. Echter een reactie van de klager is uitgebleven. De commissie beschouwt daarmee de klacht als ingetrokken en opgelost.

B) Weigering van de corporatie tot verstrekken van een urgentieverklaring:

Kern van de klacht is de weigering van de corporatie om urgentie te verlenen inzake het verkrijgen van zelfstandige woonruimte. De klager is met haar zoontje inwonend bij haar ouders. Daarnaast wonen twee zussen en twee broers ook in de woning. Dat betekent dat er totaal 8 personen woonachtig zijn. Er zijn drie slaapkamers in de woning. Haar zoontje ondervindt gezondheidsklachten. De klager heeft vanaf september 2022 maandelijks een afspraak met een GZ psycholoog. De klager wil met haar vriend elders gaan samen wonen. Naast de medische noodzaak gaat de klager ook in op de sociale noodzaak van het hebben van een eigen woonruimte.

Ten aanzien van de mogelijkheid om zelfstandige woonruimte te verkrijgen heeft de corporatie de klager aangeboden om haar daar behulpzaam bij te zijn. Er is een woonadviseur die op verzoek maar ook op eigen initiatief gesprekken voert met woningzoekenden over hun mogelijkheden. Het is aan de klager om van dat aanbod gebruik te maken. De commissie is van oordeel dat met een zoekprofiel op maat de kansen aanmerkelijk groter zijn om een geschikte woning te vinden. Echter om in aanmerking te komen voor een eigen woning is het ook de verantwoordelijkheid van klager om daar zelf actie in te ondernemen. Dat kan door zich als woningzoekende in te laten schrijven. Op de website van Zuidwestwonen www.zuidwestwonen.nl of de website van Klik voor Wonen <https://www.klikvoorwonen.nl/> is dat mogelijk. Alles overziende en alle omstandigheden in aanmerking genomen is de commissie van oordeel dat corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen jegens de klager en niet onredelijk heeft gehandeld. Zij heeft haar beleid correct toegepast en de klacht van klager op goede gronden afgewezen.

Echter de commissie betreurt het dat partijen geen gebruik hebben gemaakt om mondeling hun standpunten tijdens de hoorzitting toe te lichten. Het toepassen van hoor en wederhoor is derhalve door partijen niet optimaal benut. De commissie heeft - op basis van de stukken - de directie van de corporatie geadviseerd om de klacht van de klager ondergrond te verklaren;

C) Geluidsoverlast van de burens:

Sinds de keukenverbouwing in november december 2023 geeft de afzuigkap van de burens resonantie in de tussenmuur, met name 's avonds rond bedtijd en later is dat hinderlijk te horen op de slaapkamers. De corporatie vindt dat de afzuigkap correct is geïnstalleerd, de manier waarop men heeft gekeken naar de overlast komt niet overeen met de aard van de klacht. De corporatie heeft vastgesteld dat de onderzochte bronnen, waaronder de afzuigkap en mechanische ventilatie, op de juiste manier zijn aangesloten. Na alle inspanningen heeft de corporatie moeten concluderen dat er zowel bij de klager als bij zijn burens geen gebreken of oneffenheden zijn vastgesteld. Zoals de corporatie heeft besproken tijdens zijn bezoek op 26 juni 2023, zou het geluid ook elders vandaan kunnen komen, buiten de woning van de klager of die van de burens. Helaas kan de corporatie deze bron niet achterhalen. Mogelijk kan de omgevingsdienst hierin iets voor de klager betekenen. Om deze reden heeft de corporatie besloten het onderzoek te staken. Op 24 juli 2023 heeft de corporatie de slotbrief naar de klager verstuurd. Vervolgens ontving de corporatie op 16 augustus 2023 een e-mail van de advocaat van de klager waarin hij het onderzoeksrapport bij corporatie opvroeg. Op 17 augustus 2023 heeft de corporatie dit opgestuurd, maar sindsdien niets meer vernomen. De commissie heeft de klager gevraagd of hij nog een inhoudelijke behandeling - middels een hoorzitting - door de commissie wenst. Een reactie van de klager - binnen de gestelde termijn - is uitgebleven. De commissie heeft besloten om het dossier te sluiten.

D) Bouwtechnische staat van de woning:

De kern van de klacht is dat de bouwtechnische staat van de woning te wensen overlaat en de corporatie geen actie onderneemt. De corporatie heeft het groot onderhoud van zijn woning naar voren gehaald. De klager heeft van de corporatie een brief ontvangen waarin aangegeven wordt hoe het traject van groot onderhoud zal verlopen. Hoewel de corporatie aan het grootste bezwaar is tegemoet gekomen heeft de commissie de klacht nog even aangehouden. Inmiddels heeft de commissie van de corporatie bericht ontvangen, dat het vervangen van het gehele voegwerk inclusief het herstellen van de scheuren en het reinigen van de gevels is afgerond. De commissie heeft een slotbrief geschreven. Omdat

er geen reactie meer van de klager is gekomen beschouwt de commissie de klacht als opgelost en ingetrokken.

E) Ontevreden over de dienstverlening van de corporatie:

Tijdens het verduurzamen van een woningcomplex is er schade ontstaan aan de eigendommen van de klager. De aannemer heeft de verantwoordelijkheid voor de aangerichte schade op zich genomen door de klager gedeeltelijk te compenseren. Echter de compensatie was niet toereikend. Klager heeft zich opnieuw tot de woningcorporatie gewend. Partijen zijn toen tot overeenstemming gekomen. Na verificatie beschouwd de commissie het geschil als opgelost en ingetrokken. Het dossier is gesloten.

F) Door de corporatie zijn verwachtingen gewekt om in aanmerking te komen voor een andere woning:

Kern van de klacht dat er door de corporatie verwachtingen zijn gewekt om in aanmerking te komen voor een andere woning.

Omdat de inschrijvingstermijn bijna verliep heeft klager zich tot de doorstroomconsulent gewend of het verlopen van de termijn consequenties had voor het toekennen van een woning. Zowel in de spelregels als in de advertentietekst was niets terug te vinden over de consequenties dat tijdens een advertentieronde de inschrijvingstermijn zou verlopen. Door de doorstroomconsulent werd verzekerd dat de datum van inschrijving op een woning bepalend is. Het verlopen van de inschrijvingsperiode tijdens de een advertentieronde speelt geen enkele rol.

Op 11 maart 2023 was de teleurstelling groot toen bleek dat de klager plotseling op de laatste plaats stond. In het contact dat toen met de doorstroomconsulent volgde werd medegedeeld dat er misschien een update was gedraaid waarvan ze niets afwist. Zodra er een oplossing was zou er contact worden opgenomen. Op 13 maart 2023 werd de klager door de doorstroomconsulent gebeld dat ze niet in aanmerking kwamen voor de woning. De doorstroomconsulent verklaarde – ondanks dat ze het had gecheckt bij meerdere collega's – dat ze een fout had gemaakt door te zeggen dat de uitschrijving op 10 maart 2023 geen invloed had op de toewijzing.

Omdat er vanuit de corporatie geen reactie of excuses kwamen heeft de klager een gesprek aangevraagd met de corporatie. Op 16 maart 2023 vond het gesprek plaats. Tijdens dat gesprek heeft de klager geprobeerd de ontstane situatie toe te lichten. Het gesprek werd als onprofessioneel en beledigend ervaren. Dat heeft de klager erg veel pijn gedaan. De insteek van het gesprek was zeker niet oplossingsgericht. De corporatie vond niet dat er fouten waren gemaakt en dat de procedure op de juiste wijze was verlopen.

De klagers verwachten van de corporatie:

- Dat deze excuses maakt;
- Dat er meegedacht / gecompenseerd zal worden door de corporatie. Hierover hebben zij toegelicht dat zij zicht hadden op een volledig nieuwe woning en het was voor hen een unieke kans.

De vertegenwoordiger van de corporatie verklaart dat excuses op zijn plaats zijn en spreekt die dan ook uit. In een schriftelijke reactie op het advies van de commissie zullen de excuses worden herhaald. Op dit onderdeel is de klacht al gegrond.

Het klopt dat de klager onjuist is voorgelicht. De regels zijn klaarblijkelijk zowel intern als extern onvoldoende bekend. De commissie geeft hierin mee dat er een nadere uitwerking

van de spelregels dient te komen en vooral wat de consequenties daar van zijn voor de woningzoekenden.

Inmiddels is er een redelijk alternatief aangeboden. Alvorens te beslissen om de woning te accepteren wil de klager weten hoe de woning er uitziet. Als deze gedateerd is dan wordt het een ander verhaal. De vertegenwoordiger van de corporatie zegt toe dat hij er persoonlijk zorg voor zal dragen dat de woning snel bezichtigd kan worden. Verder zegt hij toe coulant met het mutatie onderhoud zal omgaan. Of er een nieuwe badkamer of keuken in moet is op voorhand niet te zeggen omdat ook hij de woning niet kent. Na de bezichtiging mocht de klager een aantal woonwensen benoemen welke door de corporatie zijn ingewilligd.

De commissie concludeert dat tussen de corporatie en de klager een aanvaardbare oplossing is bewerkstelligd. Omdat de corporatie nu aan het grootste bezwaar van de klager tegemoet is gekomen beschouwt de commissie dat onderdeel van het geschil dan ook als opgelost en ingetrokken. Dat onderdeel zal derhalve ook niet betrokken worden bij het advies.

De commissie heeft de directie van de corporatie het volgende geadviseerd:

- Dat de corporatie de klager excuses aanbiedt;
- Ten aanzien van het communicatie- en besluitvormingsproces waarbij de corporatie verwachtingen heeft gewekt is de commissie van mening dat de wijze van communiceren en besluitvorming van de zijde van de corporatie niet zorgvuldig is verlopen en zij adviseert de corporatie haar interne en externe procedures op dat punt nog eens nader te bezien ter voorkoming van soortgelijke gebeurtenissen.
- De commissie adviseert de corporatie dat er een nadere uitwerking van de spelregels dient te komen en vooral wat de consequenties daar van zijn voor de woningzoekenden. Voor woningzoekenden dienen deze regels te raadplegen zijn.

G) Bewoner wil compensatie voor geleden schade betreffende een lekkage van de verwarming en is niet tevreden over de bejegening door de corporatie:

De klager stelt ten eerste dat de medewerkers van de corporatie een onjuiste interpretatie van een klacht geven. Als voorbeeld geeft hij aan de lekkage van de CV leiding. Medewerkers hebben aangegeven dat het een lekke koppeling betrof terwijl de leiding in de vloer lek was. Door de medewerkers is dit voorval als miscommunicatie omschreven. De lekkage van de cv leidingen is opgelost; deze zijn inmiddels vervangen. Daarnaast stelt de klager dat het te lang duurt voordat gebreken worden opgelost; er wordt niks aan gedaan.

Ventilatie:

Na klachten over het ventilatiesysteem heeft de klager zelf een bedrijf ingehuurd om de klachten op te lossen omdat de corporatie te afwachtend was. De klager omschrijft het voorval dat de corporatie niet professioneel met genoemde kwestie is omgegaan en gaat tegen alle fatsoensnormen in zonder zich te verontschuldigen.

Energieverbruik:

De klager verklaart dat zijn energieverbruik zonder onverklaarbare redenen enorm is gestegen. Hij heeft nu al zijn apparatuur op één groep aangesloten en heeft de andere groepen uitgeschakeld. Door deze handelwijze is het energieverbruik sterk verminderd. Verder zegt de klager dat hij geen inzicht heeft hoe de meterkast is ingericht deze correspondeert niet met de werkelijke situatie. Zo ontbreekt er een schema waarop is aangegeven hoe de groepenkast is ingedeeld.

Isolatie van de woning:

Door de klager wordt aangegeven dat het tocht aan de ramen en de ventilatieroosters in de ramen. Deze dienen tochtvrij gemaakt worden. Ten aanzien van de vochtplekken in de woonkamer dient een oplossing te komen.

De corporatie geeft de volgende toelichting:**Dienstverlening:**

Door de corporatie wordt aangegeven het jammer te vinden dat klager de dienstverlening als onvoldoende ervaart. Volgens de corporatie is de woning goed en kunnen zij daardoor dan ook niks verhelpen. De zaak loopt thans nog bij de huurcommissie en de uitspraak zal eerst moeten worden afgewacht.

Meterkast:

De corporatie is bereid om een onderzoek te laten doen naar de elektrische installatie van de woning door een huisinstallateur. Het onderdeel meterkast maakt dan daar onderdeel van uit.

Isolatie van de woning:

De corporatie zegt toe dat er gekeken zal worden naar de mogelijkheid om bij de ramen en roosters voorzieningen te treffen die de tocht kunnen reduceren.

Andere woning:

Door de klager is aangegeven dat hij het liefste naar een andere woning wil verhuizen. Door de corporatie wordt aangegeven dat deze niet kan bemiddelen daarin. De klager is aangewezen op de reguliere wijze van woningtoewijzing door zich in te schrijven als woningzoekende bij Zuid West Wonen of Klik voor Wonen.

Afspraken:

Om tot een oplossing te komen spreken partijen het volgende af.

Ter zitting heeft de klager de bereidheid getoond om middels een gesprek met de corporatie tot een oplossing te komen voor de woningklachten, niet zijnde de woningklachten die reeds zijn voorgelegd aan de Huurcommissie.

Met de klager is afgesproken dat hij een lijst met klachten zal aanleveren aan de corporatie. In gezamenlijkheid zal dan naar de mogelijke oplossingen worden gezocht. Door de commissie is aangegeven dat de kans bestaat dat corporatie niet alle aangedragen klachten kan oplossen. De klager heeft aangegeven dat hij zich dan met de uitkomst zal confirmeren als alles maar met elkaar besproken wordt.

Op 16 januari 2023 heeft de corporatie een bezoek gebracht bij klager thuis er zijn punten genoteerd en de bevindingen intern besproken. Een lijst is door corporatie opgesteld met de punten waarvoor onderzoek dan wel een reparatie voor naar de onderhoudsregisseur is gestuurd. Op 8 februari 2023 is de opdracht verstuurd en ook de klager is op de hoogte gesteld. De volgende zaken zijn opgenomen in de opdracht:

- Stroomvoorziening wordt nagezien, met name groep 3
- Ventilatiooster woonkamer wordt nagezien
- Aansluitingen kozijnen / gevel in woonkamer worden afgekit waar huurder tocht ervaart

- Vloerdoorvoeren cv-leidingen worden aangesmeerd / afgekit en voorzien van leidinggrozetten waar deze ontbreken
- Vloeraansluiting afvoer wastafel badkamer wordt afgekit
- Zonnescherm wordt afgesteld

Volgens het bericht van de corporatie van 13 maart 2023 zijn al deze reparaties uitgevoerd en afgerond.

De commissie constateert dat het geschil bestaat de volgende onderdelen;

- Schadevergoeding;
- Het verkrijgen van andere woonruimte;
- De afhandeling van de woningklachten;
- Bejegening door de corporatie.

Schadevergoeding:

De klager wil dat de corporatie voorafgaand aan de reparatie van de lekkage financieel compenseert. Ten aanzien van de schadevergoeding is de commissie niet bevoegd om daar een uitspraak over te doen. Dat onderdeel zal dan ook buiten de behandeling blijven.

Kortheidshalve verwijst de commissie de klager naar artikel 4 lid 4 van het reglement. Dit artikel 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.”

Omdat de corporatie de vordering van de klager heeft afgewezen kan de klager genoemde kwestie voor een oordeel aan de huurcommissie of de rechter voorleggen.

Het verkrijgen van andere woonruimte:

Om toch in aanmerking te komen voor een andere woning is het de verantwoordelijkheid van de klager om daar zelf actie in te ondernemen. Dat kan door zich als woningzoekende in te laten schrijven. Op de website www.zuidwestwonen.nl of <https://www.klikvoorwonen.nl/>.

Afhandeling van de woningklachten:

Wat de woningklachten betreft heeft de klager een verzoek aan de huurcommissie ingediend om in op grond van onderhoudsgebreken aanmerking te komen voor huurverlaging. De commissie is niet bevoegd hier een oordeel over te geven.

Kortheidshalve verwijst de commissie de klager naar artikel 4 lid 1 en 2 van het reglement.

“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.”

Wel kan de commissie een uitspraak doen over de reparatie van de lekkage aan de CV installatie. Beoordeelt dient te worden of na de constatering van de lekkage de corporatie adequaat heeft gehandeld. Op 30 augustus 2021 wordt vastgesteld dat er een lekkage aan de CV installatie is, welke vervolgens op 31 augustus 2021 is verholpen. Feitelijk heeft er een dag gezeten tussen de vaststelling en het verhelpen wat maakt dat de commissie van oordeel is dat de corporatie hiermee adequaat heeft gehandeld.

Bejegening door de corporatie:

De commissie heeft ter zitting en op grond van de feiten niet kunnen vaststellen of er objectief gesproken, sprake is van onheuse bejegening door de corporatie jegens de klager. Er is geen bewijs dat de corporatie discriminerende, racistische of beledigende opmerkingen heeft geuit jegens de klager, of zich anderszins onfatsoenlijk jegens de klager heeft gedragen. Zoals uit de stukken en uit het verhandelde tijdens de zitting blijkt heeft de corporatie alle haar ten dienste staande middelen ingezet om de problemen van de klager op te lossen. Op basis hiervan is de conclusie van de commissie dat de corporatie in dit geschil juist heeft gehandeld. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

H) Klacht over de professionaliteit en bejegening door de corporatie:

Klager heeft bij de commissie een klacht ingediend betreffende dienstverlening en de klantvriendelijkheid geboden door de medewerkers van de corporatie. Het betreft de volgende punten:

- Bejegening en beschuldiging door de medewerkers betreffende de brievenbus;
- Reactie ten aanzien van het opleveren van de woning na mutatie;
- Vertrouwen in de corporatie.

De corporatie heeft als volgt gereageerd.

Bejegening en beschuldiging door medewerkers betreffende de brievenbus:

Het vervangen van een sleutel of slot van een brievenbus is in principe voor de huurder zelf. Alleen bij een technisch defect zal het slot op kosten van de corporatie vervangen worden. De medewerker heeft hierin de richtlijnen van de corporatie aangehouden. Op verzoek van de gebiedsbeheerder is uit coultance besloten om het slot te laten vervangen. Vervelend te horen dat de klager het gesprek als onprettig en beschuldigend heeft ervaren. Verder is er hier sprake van spraakverwarring. De corporatie heeft werkzaamheden op het verzoek van de klager uitgevoerd. De corporatie is niet verantwoordelijk voor het verwijderen van de door de klager zelf aangebrachte tekst op de brievenbus. De situatie en bijbehorende klantvraag was voor de medewerkers niet altijd duidelijk waardoor het gesprek stroef verliep.

Oplevering woning:

In verband met de verlate levering van het keukenblok heeft de corporatie de oplevering van deze woning moeten uitstellen. Het streven is dat de woning zonder gebreken opgeleverd wordt, maar het kan altijd zijn dat er na de oplevering nog klachten worden geconstateerd. Deze kan een klager melden bij de corporatie zodat de juiste aannemer ingeschakeld kan worden.

Vertrouwen in de corporatie:

Verder heeft de klager aangegeven dat het vertrouwen in de corporatie door ervaringen uit

het verleden beschadigd zijn. De corporatie betreurt dit en hoopt dat we er samen voor kunnen zorgen dat de klager prettig kan blijven wonen. De klager heeft zowel telefonisch en in zijn klachtenbrief aangegeven dat racisme een rol speelt in de dienstverlening van de corporatie naar hem toe. Vervelend dat de klager dit zo ervaart, maar de corporatie herkent zich niet in dat beeld en zien in bovenstaande klachten geen concrete voorbeelden die dit bevestigen.

De commissie heeft geen feiten of omstandigheden geconstateerd waaruit blijkt dat de corporatie zich schuldig maakt aan discriminerend en racistisch gedrag jegens de klager. Resumerend ziet de commissie geen aanleiding om de klacht verder inhoudelijk te behandelen. De commissie heeft het dossier gesloten en partijen geïnformeerd.

I) Het niet oplossen van de woningklachten:

Klachten over vochtoverlast. De corporatie heeft een aannemer ingeschakeld om de overlast op te lossen. Daarnaast wordt er door een gespecialiseerd bedrijf middels het plaatsen van loggers een vocht onderzoek uitgevoerd. Daarnaast zal er nog een CO2 onderzoek plaatsvinden. De interne procedure loopt nog. De commissie wacht die resultaten af.

J) Oneens met het plaatsen van paaltjes voor de oprit:

Bij deze mevrouw zijn paaltjes voor haar oprit geplaatst en ze beklagt zich dat ze de oprit niet meer kan gebruiken. Daarnaast is ze ontevreden over de bejegening door de corporatie. Van de Teammanager Wonen is de volgende reactie ontvangen. Voor wat de klacht betreft wachten we op collega's die deze kwestie in behandeling hebben af. In de tussentijd neemt onze dagelijks onderhoud afdeling contact op met mevrouw, om de situatie ter plekke te bekijken. Inmiddels is het paaltje niet meer teruggeplaatst. Dit is door de wijkbeheerder en regisseur sociaal beheer bevestigd. De commissie heeft een slotbrief geschreven. Omdat er geen reactie meer van mevrouw is gekomen beschouwt de commissie de klacht als opgelost en ingetrokken.

K) Klachtmelding betreffende een medewerker:

Op 20 juli 2023 klacht ingediend over een werknemer en de gang van zaken bij de corporatie. De corporatie had nog niet gereageerd. Op 25 oktober is een afspraak gemaakt door de corporatie om met de klager mondeling alles door te spreken en af te handelen. Van partijen bericht ontvangen dat de klacht als opgelost en ingetrokken kan worden beschouwd.

L) Oneens met het niet toewijzen van een woning:

Oneens met het niet toewijzen van de woning van de corporatie. Het was voor hem de perfecte woning was de eerste en vervolgens gaat deze naar iemand anders omdat hij het ib60 formulier niet op tijd binnen had. De interne klachtenprocedure heeft tot een oplossing geleid. De klacht kan als ingetrokken en opgelost worden beschouwd.

M) Oneens met het niet toewijzen van een woning:

Kern van de klacht is het niet in aanmerking komen van een huurwoning. De klager stelt dat de woning waar ze op wilde reageren alleen beschikbaar was voor een gezin met drie personen. De regels voor passend toewijzen zijn voor de klager duidelijk maar de interne voorwaarden kon ze nergens terugvinden. Het is voor de klager onverklaarbaar hoe deze regels worden toegepast. Als het op de website of anderszins de interne regels te raadplegen zijn dan schep je duidelijkheid en dat is volgens de klager nu niet het geval. De klager geeft als voorbeeld aan een woning met twee slaapkamers is

voor een gezin met twee personen. Een woning met vier slaapkamers is voor een gezin met vier personen. Dus een staffellijst.

De corporatie verklaart dat er geen regels per complex of woning bestaan. Bij een mutatie wordt vooraf aangegeven aan welke criteria de toekomstige huurder moet voldoen. Omdat er een te kort aan woningen is wil men zo snel mogelijk een potentiële huurder aan een woning helpen. Daarom is de beleidsvrijheid om eigen criteria te mogen toepassen essentieel. Als naast de wettelijke regels ook de interne regels vast zouden liggen, wordt het moeilijk of zelfs onmogelijk om de doelgroepen zo snel als mogelijk is, te huisvesten. In de advertentie worden de criteria altijd benoemd dus niet achteraf. Een potentiële huurder weet dan altijd waar hij aan toe is om voor zo een woning wel of niet in aanmerking te komen. De corporatie verklaart dat de door de klager voorgestelde staffellijst niet opgaat. Een woning met drie slaapkamers kan soms minder geschikt zijn dan een woning met twee slaapkamers. Het verschil zit in bijvoorbeeld de woningplattegrond. Verder geeft de corporatie nog uitleg met welke wettelijke criteria rekening moet worden gehouden. Verder biedt de corporatie de klager aan om samen te kijken welke woningen er voor haar op korte termijn beschikbaar zijn en de klager te helpen haar zoekprofiel te bekijken en daar waar nodig aan te passen zodat alleen de woningen getoond worden waar de klager aanspraak op kan maken. De klager zal van dat aanbod geen gebruik maken omdat volgens haar zeggen haar zoekprofiel optimaal is.

Alles overziende en alle omstandigheden in aanmerking genomen is de commissie van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen jegens de klager en niet onredelijk heeft gehandeld. Zij heeft haar huidig beleid correct toegepast en de klacht van de klager op goede gronden afgewezen. Echter ten aanzien van het beleid wil de commissie, conform het reglement artikel 2 lid het volgende opmerken.

“Naar aanleiding van de door haar behandelde klachten kan de commissie gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen aan de aangesloten corporaties over het gevoerde en te voeren beleid”

Hoewel op de website van corporatie een passage staat over passend toewijzen adviseert de commissie de corporatie op haar website een nog duidelijkere uitleg van het begrip passend toewijzen te publiceren. Verder adviseert de commissie om op de website eveneens aandacht te besteden aan de beleidsvrijheid van corporaties om haar eigen criteria te mogen hanteren. Vooral dient aangegeven te worden wat de consequenties daar van zijn voor de woningzoekenden. Voor woningzoekenden dienen deze teksten gemakkelijk raadpleegbaar te zijn.

De commissie heeft de directie van de corporatie als volgt geadviseerd :

- De klacht van de klager ongegrond te verklaren;
- Op de website nog duidelijker het begrip passend toewijzen te omschrijven.

N) Bewonerscommissie van een appartementencomplex ontevreden over de afhandeling van de klachten:

Deze stamt uit 2022. De bewonerscommissie heeft verzocht om met de directie van de corporatie in gesprek te gaan omdat deze bewonerscommissie alweer ruim 1 jaar de geuite klachten omtrent de gezondheid, veiligheid en woongenot, ervaren dat deze niet worden opgepakt, echter wel de toezeggingen hierover. Inmiddels is er het afgelopen jaar een overleg structuur ontstaan en zijn de woningklachten benoemd en deels opgelost of staat er een afhandeling gepland. Per brief van januari 2024 heeft de bewonerscommissie

de commissie – met redenen omkleed - laten weten de klacht als ingetrokken te beschouwen. De commissie heeft inmiddels het dossier gesloten.

FINANCIEEL OVERZICHT 2023

Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties

Vergadering Zaak	2-5-2023	6-6-2023	30-10-2023	Vaste onkosten- vergoeding	Totaal	Totaal
	€	€	€	€	€	€
Zaken						
Stichting Alwel			808,00	1.080,00	1.888,00	
Stadlander	983,80			1.080,00	2.063,80	
WS Woensdrecht					-	
Woonkwartier		645,20		1.220,00	<u>1.865,20</u>	
Totaal zaken	-	983,80	808,00	3.380,00		5.817,00
Algemeen						
Ibizz licentie en ondersteuning					3.025,00	
Portikosten 2023					92,72	
Algemeen overleg						
Evaluatievergadering RGC					280,00	
Sollicitatiegesprekken					335,60	
Overige kosten (kantoorartikelen)					130,79	
Totaal algemeen					<u>3.864,11</u>	
Totaal zaken en algemeen						<u>9.681,11</u>
Verdeling kosten				Zaken /erige kosten	Totaal	Woningen opgave 2023
				€	€	aantal %
Stichting Alwel			1.888,00	1.073,59	2.961,59	9.063 28%
Stadlander			2.063,80	1.638,16	3.701,96	13.829 42%
WS Woensdrecht			-	136,11	136,11	1.149 4%
Woonkwartier			<u>1.865,20</u>	1.016,25	2.881,45	8.579 26%
Totaal			5.817,00	3.864,11	9.681,11	32.620 100%