



## **JAARVERSLAG 2013**

**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 de 12<sup>e</sup> editie van het jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie.

In het jaar 2013 zijn er 24 klachten ontvangen over - al dan niet vermeende - onheuse bejegening door de betreffende corporatie. Er zijn inmiddels 6 corporaties met in totaal 36.113 woningen. Gegeven die aantallen is een aantal van 24 klachten zeer gering. Dat neemt niet weg dat iedere serieuze klacht er een te veel is. Het mag worden gezegd dat de commissie ervaart dat ook de corporaties er veel aan gelegen is het aantal klachten tot een minimum te beperken.

De verdeling naar de aard van de klachten is in de loop der jaren niet veel anders geworden. Huurders voelen zich soms niet serieus genomen door de wijze waarop naar hun mening de corporatie met hun klacht is omgegaan. Huurders klagen er soms over dat zij ongelijk worden behandeld. Een beroep door de huurder op het toepassen van het zogeheten gelijkheidsbeginsel kan wel worden gedaan als er sprake is van gelijke gevallen. En gelijke gevallen moet je gelijk behandelen. Echter als er geen sprake is van gelijke gevallen vervalt het door de klager onder zijn klacht gelegde fundament en loopt de klager als hij geen andere motivering heeft gegeven zeer snel het risico dat zijn klacht wordt afgewezen. Het enkele feit dat in de ogen van de huurder iemand anders wel een bepaalde voorziening heeft gekregen en hij niet, betekent nog niet dat de klager ongelijk wordt behandeld. Immers of er sprake is van gelijkheid van gevallen hangt heel erg af van de specifieke omstandigheden van het geval.

Het voorgaande betekent niet dat de commissie gevallen die niet of onvoldoende door de klager zijn onderbouwd niet behandelt. De commissie probeert als het ware wel door de situatie heen te kijken en te zien waardoor corporatie en de huurder verdeeld zijn; immers partijen zijn er niet mee gebaat indien de klacht geheel onbesproken blijft. De commissie streeft ernaar om niet te snel en niet te lang het formele pad te bewandelen maar hecht eraan de inhoudelijke kern van het geschil bloot te leggen en zoveel mogelijk oplossingsgericht te werken.

De commissie beschouwt het als een succes als partijen ter zitting overeenstemming bereiken over de oplossing. Niet zelden blijkt de behandeling ter zitting voor beide partijen een eye-opener te zijn. Partijen hebben de oplossing van het geschil feitelijk zelf in de hand. Soms nemen zij (voor het eerst) kennis van elkaars standpunten en grieven. Waar de meeste partijen zijn begiftigd met een basaal gevoel van redelijkheid komt - al pratende - de oplossing snel dichterbij. Een enkele keer lukt dat niet. De commissie is er dan ook voor om een schriftelijk advies uit te brengen. Partijen hebben daar recht op. Van de 24 klachten in 2013 zijn er 9 uitgemond in een schriftelijk advies. Dat betekent dat in het overgrote deel van de andere 15 gevallen er in de voorfase door partijen gezamenlijk al een oplossing is bereikt dan wel dat, dat is gebeurd na behandeling ter zitting.

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](http://www.regionalegeschillencommissie.nl) 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 was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

#### Voorzitter:

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

#### Secretaris:

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

#### Leden:

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

De heer L. van de Merbel (huurdersafgevaardigde)

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

### Schematisch overzicht van het rooster van aftreden:

	A.J.J.M. van de Weijert:	Mr. A.J Donkers:	Mr. W.A. Lensink:	L. van de Merbel:	C.M.M. Kouters:
<b>Aangetreden:</b>	01-03-2002	01-10-2009	01-01-2010	01-01-2012	01-01-2012
<b>Herkiesbaar per:</b>	01-01-2006 01-01-2010	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
<b>Einde zittingsperiode:</b>	31-12-2013	31-12-2021	31-12-2021	31-12-2023	31-12-2023

Volgens het rooster van aftreden waren de heren Mr. A.J. Donkers en Mr. W.A. Lensink aftredend en direct herbenoembaar. Beide zijn conform het reglement herbenoemd. De heer A.J.J.M van de Weijert was eveneens aftredend maar kwam conform het reglement niet meer voor herbenoeming in aanmerking. Daar de heer Van de Weijert een huurdersafgevaardigde was, zijn de huurdersorganisaties in de gelegenheid gesteld om een kandidaat voor te dragen. Uit de kring van de huurdersorganisaties is de heer H.E. Lenting voorgedragen en per 1 januari 2014 benoemd als lid van de commissie.

### Invulling secretariaat:

Bij de instelling van de commissie in 2002 is de heer A.J.J.M. van de Weijert gekozen als secretaris. Deze heeft zowel de formele- als operationele taak van secretaris vervuld. Om de continuïteit van de commissie te waarborgen heeft de commissie aan de directies van de aangesloten corporaties voorgesteld om het secretariaat te splitsen in een formeel- en operationeel deel. Dat betekent dat de commissie gebruik wil maken van de bepaling in het reglement dat de secretaris zich kan laten ondersteunen door een ambtelijk secretaris. Door de directies van de aangesloten corporaties is de heer Van de Weijert per 1 januari 2014 benoemd tot ambtelijk secretaris.

## 3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Stichting Allee Wonen	Roosendaal	8.789
Stichting Bernardus Wonen	Oudenbosch	3.939
Woningstichting Brabantse Waard	Zevenbergen	3.718
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	14.666
Woningstichting Dinteloord	Dinteloord	763
Stichting WSG	Geertruidenberg	4.238
<b>Totaal aantal woningen:</b>		<b>36.113</b>

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2013. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

Klachten over de woningtoewijzing door Allee Wonen en ZuidwestWonen worden ook door de commissie behandeld.

#### 4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 8 maal. Naast het bespreken van de algemene gang van zaken, werden de zogenaamde hoorzittingen gehouden. Eén vergadering stond in het teken van de evaluatie van de commissie met de directies van de deelnemende corporaties. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Aramis Allee Wonen

#### 5. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er bij de commissie 20 klachten behandeld waarvan er twee dateren uit 2012. Vier klachten zijn nog in procedure. De klachten hadden betrekking op de volgende corporaties

Corporatie:	Totaal aantal klachten:	Ongegrond:	Gegrond:	Niet in behandeling genomen	Ingetrokken na behandeling:	Nog in procedure:
Stichting Allee Wonen	6	2	1		1	2
Stichting Bernardus Wonen	10	2	1	1	5	1
Woningstichting Brabantse Waard						
Woningstichting Dinteloord						
Stichting Stadlander	5	1	1	1	1	1
Woningstichting WSG	2			2		
Zuid West Wonen	1	1				
<b>Totaal:</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

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. Daarnaast heeft de commissie diverse verzoeken om algemene informatie ontvangen. De desbetreffende verzoekers zijn door de 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.

#### Bezwaar tegen de wijze van klachtenafhandeling door de corporatie:

De klager stelt dat de corporatie zijn klacht niet serieus heeft genomen. Sinds de aanvang van de bewoning in 2010 werd er door de klager in de woning een vreemde geur waargenomen. De stank was niet constant en nam in sterkte toe bij bepaalde weersomstandigheden. De klager dacht in eerste instantie dat het van voorbijgaande aard zou zijn. De stankoverlast heeft de klager veel overlast bezorgd en heeft ook geleid tot lichamelijke klachten van vooral zijn echtgenote. Dit heeft de klager doen besluiten om te verhuizen en verzoekt om genoegdoening. Omdat de commissie niet bevoegd is te oordelen over schadevergoedingsverzoeken heeft de klager zijn klacht gewijzigd in die zin dat hij een oordeel vraagt over %de validiteit van zijn klacht+. De vertegenwoordiger van de corporatie acht de klacht ongegrond en heeft verklaard dat deze serieus met de klacht van de klager is omgegaan en heeft de feiten ter zitting onderbouwd. De commissie stelt vast dat de corporatie binnen bekwame tijd heeft gereageerd op de eerste klacht van de klager. Toen op 25 Juli 2012 - ruim een jaar later de klager wederom melding heeft gemaakt van stankoverlast heeft de corporatie direct actie ondernomen en is de oorzaak gevonden. De corporatie heeft aangeboden om de reparatie onmiddellijk uit te voeren hetgeen door de klager is geweigerd. De klager heeft zich zeer uitdrukkelijk op het standpunt gesteld dat hij tussen de hiervoor genoemde 2 meldingen herhaaldelijk heeft

geklaagd maar daarvan is aan de commissie niets gebleken en ook uit de latere correspondentie WAS dat niet af te leiden. De commissie heeft de corporatie geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren.

**Weigering schadevergoeding:**

De klager beklaagt zich over het feit dat de corporatie de gevolgen van waterschade van een doorslaande muur in de huiskamer niet wil vergoeden. Conform het reglement<sup>1</sup> is de commissie niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen. De klacht is niet in behandeling genomen. De klager is conform geïnformeerd.

**Bezwaar tegen het mutatieonderhoud:**

Klager maakt bezwaar tegen het mutatieonderhoud. Door interventie van de commissie heeft de corporatie met de klager een gesprek gehad over de afhandeling van het mutatieonderhoud. Met de klager zijn afspraken gemaakt. Nu de corporatie aan het grootste bezwaar is tegemoet gekomen beschouwt de commissie de klacht als ingetrokken. De commissie heeft na verificatie het dossier gesloten.

**Weigering geven van informatie over de verdeling van de woonruimte:**

Klager beklaagt zich over het feit dat de corporatie geen informatie geeft over het woonruimte verdeelsysteem. Door interventie van de commissie heeft de klager een gesprek gehad met de corporatie. Tijdens dat gesprek is aan de klager uitleg gegeven over het woonruimte verdeelsysteem. Uit de terugkoppeling van de corporatie en na verificatie door de commissie bij de klager wordt de klacht als opgelost en ingetrokken beschouwd. Het dossier is gesloten.

**Weigering van het plaatsen van een schutting:**

Klager beklaagt zich over het feit dat een naar zijn mening in 1998 gemaakte mondelinge afspraak tot het plaatsen van schuttingdelen niet wordt nagekomen. Klager geeft gedetailleerd aan hoe en met wie deze afspraak is gemaakt. Het verwijderen van de coniferen en het plaatsen van de schuttingen zou . wanneer de klager dat zou aangeven - kosteloos door de corporatie worden uitgevoerd. Om dat er geen tijdsbegrenzing aan de afspraken was verbonden heeft de klager er geen probleem in gezien om eerst in 2012 om verwijdering van de coniferen te verzoeken, zoals opgenomen in de verhuisovereenkomst, gevolgd door nakoming van de in zijn visie mondelinge afspraak tot het plaatsen van twee schuttingdelen.

De klager zegt dat nu de corporatie onlangs de coniferen heeft verwijderd. volgens zijn beleving één afspraak is nagekomen. Daarmee heeft de corporatie de verwachting gewekt dat men nu ook de tweede afspraak, de plaatsing van twee schuttingdelen zal uitvoeren. Door het verwijderen van de coniferen zit hij immers (aan één zijde) met een opening tussen zijn perceel en dat van zijn burens, aldus de klager. De corporatie heeft de klager niet gewezen op de consequenties als gevolg van het weghalen van de coniferen, hetgeen de klager eveneens als een bevestiging van het bestaan van de mondelinge afspraak aanmerkt.

De corporatie verklaart dat al hetgeen is afgesproken is vastgelegd in verhuisovereenkomst van 13 november 1998 en dat er verder geen afspraken zijn gemaakt. Verder verklaart de corporatie dat het plaatsen van erfafscheidingen . om precedentwerking te voorkomen - nooit een corporatie aangelegenheid is. Tenslotte verklaart de corporatie uit coulance de coniferen en één berkenboom in het midden van de tuin heeft laten verwijderen en op verzoek van de klager en de coniferen aan één zijde van het perceel heeft gesnoeid.

De commissie stelt vast dat de corporatie op basis van de verhuisovereenkomst gehouden was tot verwijdering van de coniferen. Niet is gebleken dat de corporatie tevoren de klager heeft gewezen op

---

<sup>1</sup> ***De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatiel.***

de consequentie van het verwijderen van de coniferen, te weten het voor eigen rekening plaatsen van een erfafscheiding. Eerst bij brief d.d. 14 maart 2013, aldus na het verwijderen van de coniferen stelt de corporatie hiertoe niet bereid te zijn. Evenmin is gebleken dat corporatie contact heeft opgenomen met de bewoner/huurder van het aangrenzende perceel, teneinde aan deze kenbaar te maken dat de bestaande erfafscheiding zou worden verwijderd.

De commissie heeft de directie als volgt geadviseerd:

- De kosten van het plaatsen van de schutting voor 2/3 deel voor rekening van de corporatie en voor 1/3 deel voor rekening van klager;
- Met de klager in overleg te treden over wijze van uitvoering en de verrekening van de kosten;
- In het geval één van partijen zich niet aan het advies conformeert, de meest gereede partij de zaak voor kan leggen aan de civiele rechter.

#### **Blijvend vocht overlast in de woning:**

De klager beklagt zich over het feit van een blijvend vochtige woning met alle gevolgen - zoals schimmelvorming op de wanden, van dien, De woning is ongeveer 4 jaar geleden gerenoveerd en toen is er spouwmuurisolatie en dubbele beglazing aangebracht. Na de renovatie zijn er ventilatiegaten in de muren aangebracht. Volgens de klager is er verschillende malen tevergeefs een klacht ingediend. Van de thans voorliggende informatie is de commissie van oordeel dat de corporatie op goede gronden heeft kunnen menen dat de oorzaak van de vochtoverlast moet zijn terug te voeren tot een gebrekkig ventilatie- en stookgedrag. Dat gegeven maakt dat de commissie van oordeel is dat de corporatie al het mogelijke heeft gedaan om te onderzoeken waardoor de overlast is veroorzaakt en dat zij heeft getracht tot een adequate oplossing te komen. De corporatie heeft in alle redelijkheid kunnen komen tot het door haar ingenomen standpunt. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

#### **Weigering vergoeding plaatsing radiator:**

Klager beklagt zich over het feit dat de corporatie de plaatsing van een radiator niet vergoed. In het kader van de renovatie is de woning gerenoveerd volgens het principe van het passief huis. Volgens de corporatie zou de woning zo energiezuinig zijn dat er geen radiatoren meer nodig waren in de keuken en de gang. Op advies van de corporatie heeft de klager er voor getekend om de radiatoren weg te laten halen. Bij het aanbreken van de winter werd het erg koud in gang en de keuken en heeft de klager zijn klacht bij Aramis kenbaar gemaakt. Om de temperatuur in de keuken weer aangenaam te maken heeft de klager voor eigen rekening een radiator geplaatst en de corporatie verzocht de gemaakte kosten terug te betalen. Uit coulanceoverwegingen heeft de corporatie de gemaakte kosten aan de klager betaald. Nu de corporatie aan het grootste bezwaar is tegemoet gekomen beschouwt de commissie de klacht als ingetrokken. De commissie heeft na verificatie het dossier gesloten.

#### **Compensatie meerverbruik water als gevolg van een lekkage:**

De klager beklagt zich over het feit dat de corporatie het meer verbruik van het water niet wil vergoeden. Conform het reglement<sup>2</sup> is de commissie niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen. De klacht is niet in behandeling genomen. De klager is conform geïnformeerd.

#### **Bezwaar tegen weigering sociale urgentie als woningzoekende:**

De klager stelt door de brand dakloos te zijn geworden. Om tal van redenen heeft de klager dringend passende woonruimte nodig. Niet alle woningen zijn voor de klager geschikt. Hoewel de commissie, met de klager van mening is dat zij als gevolg van de brand in haar chalet dakloos is geworden, stelt de commissie met de corporatie vast dat de situatie die daarna is ontstaan de klager haar (blijvende) dakloosheid zelf in de hand heeft gewerkt. Voorts wordt door de klager onvoldoende onderbouwd, laat staan aangetoond, welke stappen zij zelf heeft ondernomen om aan vervangende woonruimte te komen, hetgeen wel op haar weg had gelegen. Om die reden acht de commissie de beslissing van corporatie om de (sociale) urgentie af te wijzen gegrond. Gelet op het aantal medische beperkingen

---

<sup>2</sup> ***De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatiel.***

die de klager ter zitting heeft opgesomd wijst de commissie op de mogelijkheid om op grond daarvan medische urgentie aan te vragen. Door de klager wordt daar echter negatief op gereageerd. Hetzelfde betreft de mogelijkheid om een hulpvraag voor te leggen aan het maatschappelijk werk. Van de klager mag worden verlangd dat zij alles in het werk stelt om woonruimte te verkrijgen. Doet zij dit niet dan kan de als gevolg daarvan ontstane situatie niet aan de corporatie worden verweten. De corporatie geeft de klager nog het advies om in persoonlijk contact met een consulent het woningaanbod door te nemen.

De commissie adviseert de directie van de corporatie:

- De klacht ongegrond te verklaren;
- Te bevorderen dat de klager inzicht krijgt in het woningaanbod.

### **Bezwaar huurverhoging en uitblijven beslissing op bezwaarschrift:**

Kern van de klacht is . dat er volgens de klager . een mondelinge afspraak bestaat over de hoogte van de huurverhoging. De commissie is conform het reglement<sup>3</sup> niet bevoegd om daar een uitspraak over te doen. De commissie heeft de klager conform geantwoord.

Ten aanzien van het uitblijven van een beslissing op het bezwaarschrift heeft de commissie de corporatie geadviseerd om binnen 10 werkdagen met de klager in contact te treden teneinde duidelijkheid te scheppen over het definitief besluit op zijn bezwaar. Mochten partijen niet tot een oplossing komen dan ligt er voor de commissie geen taak meer. Partijen kunnen dan via de huurcommissie of de Kantonrechter het geschil oplossen. De commissie heeft het dossier gesloten.

### **Overlast van water en het stallen van een motor:**

De kern van de klacht valt uiteen in twee onderdelen.

- Overlast van een geparkeerde motor;
- Wateroverlast over de hele galerij,

Ad1)

De klager maakt zich ernstige zorgen over de plaats waar de motor nu gestald staat. Deze staat volgens de klager te kort bij de gevel. Uit oogpunt van preventie dient deze ergens anders te worden gestald. De klager stelt dat ook de vluchtroute door de opstelling van de motor wordt geblokkeerd. De klager zegt vooral bang te zijn voor het uitbreken van een brand. Uit niets is gebleken dat de ruimte waar de motor wordt gestald niet voldoet aan de eisen. Verder heeft de corporatie . ter zitting - aannemelijk gemaakt dat van een blokkering van de vluchtweg geen sprake is. De klager heeft geen belang in deze kwestie.

Ad2)

De klager stelt dat hij als huurder is beknot in zijn woongenot. Volgens de corporatie zou het om enkele druppels gaan. De klager weerspreekt dat, in zijn beleving is het een waternival. Boven zijn voordeur en ook op de galerij sluiten de balkonplaten niet helemaal aan. Bovendien loopt het hemelwater over de dakrand heen met alle gevolgen van dien zoals het opspatten tegen de ramen van de klager. Volgens de klager is er onvoldoende rekening gehouden met de capaciteit van de afvoeren. De commissie is derhalve van oordeel dat de door de corporatie aangevoerde argumenten steekhoudend zijn. Zowel uit de aan de commissie beschikbaar gestelde stukken en ter zitting ingebrachte zienswijze blijkt dat corporatie er alles aan heeft gedaan om tot een objectieve afweging te komen. Het vorenstaande brengt de commissie tot het oordeel dat voorshands aannemelijk is dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar schouders rustende verplichting en haar beleid correct heeft toepast. De commissie heeft de corporatie geadviseerd beide klachten ongegrond te verklaren.

---

<sup>3</sup> *Í 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.*



**Compensatie meerverbruik gas als gevolg van een lekkage:**

De klager beklaagt zich over het feit dat de corporatie het meerverbruik van het gas niet wil vergoeden. Conform het reglement<sup>4</sup> is de commissie niet bevoegd om hier een uitspraak over te doen. De klacht is niet in behandeling genomen. De klager is conform geïnformeerd.

**Vochtoverlast in het toilet:**

Door de corporatie is een nieuwe vloer in het toilet . met een vochtwerende laag . aangebracht. Met de klager is afgesproken dat ze begin december de commissie zal informeren of het probleem is opgelost. Op 16 december heeft de klager de commissie geïnformeerd dat de klacht als opgelost en ingetrokken kan worden beschouwd. Per brief heeft de commissie partijen conform geïnformeerd. Het dossier wordt gesloten.

**Weigering niet volledig vervangen van de woonkamer/keukenvloer:**

De klager beklaagt zich over het feit dat de corporatie het vervangen van de woonkamer/keukenvloer niet volledig uitvoert. Tevens beklaagt de klager zich over de wijze waarop zij door de opzichter van de corporatie is bejegend, toen zij, bij herhaling, aandacht vroeg voor de toestand waarin de vloer van haar woning verkeert. De corporatie heeft aangegeven dat zij bereid is de aanwezige plavuizen te verwijderen en de vloer te egaliseren, dit voor haar rekening. Tot het verrichten van verdergaande werkzaamheden is de corporatie echter niet bereid. Daarnaast wordt aangegeven dat de corporatie een verzoek om een tegemoetkoming in de kosten niet zal honoreren.

De commissie beoordeelt het aanbod van de corporatie zoals ter zitting is aangevuld om de werkzaamheden in gedeelten uit te voeren als - alle omstandigheden in aanmerking genomen - passend. Verder is door de commissie van onheuse bejegening door de corporatie niets gebleken. De commissie is derhalve van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen en haar beleid correct heeft toepast. De commissie heeft dan ook de directie geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren.

**Oneens met het mutatieonderhoud:**

De klager beklaagt zich over het feit dat corporatie haar weigert een genoegdoening te geven voor het gemiste woongenot als gevolg het niet adequaat verlopen mutatieonderhoud. Na behandeling door de commissie zijn partijen tot overeenstemming gekomen en heeft de klager de klacht ingetrokken. De commissie heeft na verificatie het dossier gesloten.

**Niet handhavend optreden van de corporatie:**

De klager beklaagt zich over het feit dat de corporatie . ten opzichte van andere huurders . niet handhavend optreedt. De klager geeft gedetailleerd het communicatieproces weer dat tussen de corporatie en haar is gevoerd. De klager stelt dat de corporatie . weliswaar veel te laat - alsnog aan haar verzoek voldoet. Als de corporatie dat eerder met haar had gecommuniceerd was de behandeling door de commissie niet nodig geweest. De commissie stelt vast dat de corporatie niet altijd eenduidig is geweest in haar communicatie naar huurders over het wel of niet handhaven van (een deel) van de verplichtingen uit de huurovereenkomst. Zij erkent dat zulks mogelijk heeft geleid tot onduidelijkheid voor huurders. De commissie heeft er kennis van genomen dat de corporatie zal overgaan tot dagvaarding van de bewoner van het pand waar de schotel in strijd met de huurovereenkomst is geplaatst teneinde te bewerkstelligen dat de schotelantenne wordt verwijderd.

De commissie heeft de directie het volgende geadviseerd:

- Dat de corporatie alles in het werk stelt om de schotelantenne . bij betrokkene . te verwijderen;
- Dat de corporatie zowel de commissie als de klager informeert over de uitkomst van de juridische procedure;

---

<sup>4</sup> ***De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie.***

- Dat de corporatie haar interne procedures . over de wijze van communiceren . nog eens nader beziet ter voorkoming van misverstanden over de toepassing van de regels uit de huurovereenkomst.

#### **Uitblijven antwoord op functioneren van de CV-installatie:**

Door de corporatie is betrokkene tijdig geïnformeerd. Derhalve heeft de commissie geen aanleiding gezien om de klacht in behandeling te nemen.

#### **Schade aan vloerbedekking in gang:**

Doordat er een lekkage is geweest in de badkamer is er schade ontstaan aan de vloerbedekking in de gang. De klager was het niet eens met het aanbod van de corporatie en heeft de kwestie voorgelegd aan de commissie. Omdat de commissie conform het reglement<sup>5</sup> schadegevallen niet in behandeling neemt is genoemde kwestie doorverwezen naar de betrokken corporatie. Deze heeft nog eens zorgvuldig naar de kwestie gekeken en heeft uit coulance . zonder dat daar rechten aan kunnen worden verbonden . het volledige schadebedrag vergoed. De commissie beschouwt de kwestie als ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

#### **Weigering volledige vergoeding schoonmaken ramen als gevolg van overlast:**

De klager klaagt zich over het feit dat de corporatie weigert de kosten van de bewassing van de ramen volledig te vergoeden nadat de bovenbuurman deze ernstig heeft bevuild. Op kosten van de corporatie zijn tot twee maal toe de ramen schoongemaakt maar is niet bereid de ramen voor de derde maal op haar kosten te laten schoonmaken; zij is wel bereid 50% van de kosten tot een maximum van euro 250,- voor haar rekening te nemen. Kern van de klacht is de beantwoording van de vraag of de corporatie is gehouden de kosten voor het schoonmaken van de ramen volledig te vergoeden. Een wettelijke grondslag voor die gehoudenheid is gesteld noch gebleken. Een morele gehoudenheid tot vergoeding van alle kosten zou kunnen voortvloeien indien zou blijken dat de corporatie niet adequaat zou zijn opgetreden om de overlast te beperken of deze weg te nemen. Echter daarvan is geen sprake. De corporatie heeft de klacht adequaat opgepakt en heeft uiteindelijk bereikt dat de bovenbuurman is verhuisd en de overlast is geëindigd. De corporatie heeft er alles aan gedaan om een rustig en ongestoord woongenot te garanderen. De corporaties kan niet in zijn algemeenheid verantwoordelijk worden gehouden voor het gedrag van burens en dus ook niet voor de negatieve financiële gevolgen voor andere bewoners. De commissie is van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar schouders rustende verplichting haar uiterste best te doen om een halt toe te roepen aan de onderhavige overlastsituatie. Dat oordeel brengt ook mee dat het door de corporatie onverplicht gedane aanbod om de helft van de kosten voor haar rekening te nemen meer is dan waartoe zij gehouden zou zijn en om die reden een redelijk aanbod te noemen is. De commissie heeft de directie van de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

#### **Blijvend vocht overlast in de woning:**

Klager is het niet eens met de afdoening van de klacht. Deze klacht is nog in procedure. De commissie hoopt deze in 2014 af te ronden.

#### **Bezwaar tegen weigering sociale urgentie als woningzoekende:**

Bezwaar tegen afwijzing sociale urgentie na woningbrand. De secretaris heeft bij de woningcorporatie de status van de klacht opgevraagd. Daar is gebleken dat de urgentie terecht is afgewezen omdat de klager niet staat ingeschreven in het GBA van de desbetreffende gemeente en één van de voorwaarden is dat je meer dan één jaar ingeschreven moet staan. Uit de terugkoppeling die de commissie van de corporatie heeft ontvangen is aan de klager uitgelegd waarom ze als urgentie kandidaat is afgewezen en welke mogelijkheden er voor haar open staan om voor een huurwoning bij de corporatie in de woonplaats van de keuze van de klager in aanmerking te komen. De commissie trekt de conclusie dat het geschil als opgelost en ingetrokken kan worden beschouwd. De commissie heeft het dossier gesloten en partijen conform geantwoord.

---

<sup>5</sup> ***De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie.***

**Weigering plaatsing dubbelglas:**

Klager heeft namens 43 medehuurders zich beklaagd over het feit dat aan één kant van de straat wel dubbele beglazing is geplaatst en niet aan de kant van de straat waar de klagers woonachtig zijn. Deze klacht is nog in procedure. De commissie hoopt deze in 2014 af te ronden.

**Weigering schadevergoeding en het niet adequaat reageren op de klachten:**

Klager wil schadevergoeding voor het meerverbruik van energie in zijn voormalige woning en beklaagt zich dat er van de zijde van de corporatie niet adequaat op zijn klachten is gereageerd. Deze klacht is nog in procedure. De commissie hoopt deze in 2014 af te ronden.

**Oneens met de afhandeling van een klacht:**

Als gevolg van een niet goed functionerende riolering is er vervolgschade ontstaan. Klager is het met de afhandeling niet eens. Deze klacht is nog in procedure. De commissie hoopt deze in 2014 af te ronden.

**BIJLAGE:**

Financieel overzicht.





<b>Afrekening</b>	<b>2.977,77-</b>	<b>1.006,53</b>	<b>107,47</b>	<b>1.648,85</b>	<b>107,47</b>	<b>107,47</b>
<b>Verdeelsleutel aantal woningen</b>						
	2011	2012	2013	%		
<i>Corporatie</i>						
AlleeWonen vestiging Roosendaal	8.482	8.642	8.789	23,24%		
Bernardus Wonen	3.942	3.890	4.000	10,76%		
Brabantse Waard			4.000	10,76%		
Stadlander	14.984	16.023	15.000	40,33%		