



# **JAARVERSLAG 2015**

**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. Overzicht totaal aantal ingekomen klachten van 2002 t/m 2015 .....	5
6. De behandelde klachten .....	5

### **Bijlage:**

Financieel overzicht.

## 1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Voor u ligt het veertiende jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie. Door het instellen van deze commissie hebben de corporaties voldaan aan de op hen rustende verplichtingen maar hebben zij ook er blijk van gegeven de huurders serieus te nemen. In de meeste gevallen lukt het nadat de commissie de klager en de corporatie ter zitting heeft gehoord en alle relevante feiten van de klacht nog eens aandachtig heeft onderzocht om een oplossing te bereiken zonder dat er een uitgebreid schriftelijk onderbouwd advies wordt gegeven aan de directie van de betrokken woningcorporatie. De commissie kan als onafhankelijke derde nog eens goed kijken of het gerezen geschil ook praktisch en op korte termijn kan worden opgelost. Van belang is dat de huurders die klagen serieus worden genomen en dat de woningcorporatie haar goede intenties kan waar maken. In dit verslag wordt ingegaan op de werkzaamheden en ervaringen van de commissie in het jaar 2015.

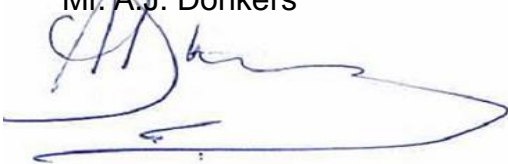
Wie dit jaarverslag vergelijkt met de vorige verslagen zal constateren dat het aantal klachten dat door de commissie is behandeld terwijl het aantal corporaties dat is aangesloten groter is geworden opmerkelijk laag is. En dat is des te meer opvallend waar om ons heen steeds vaker de weg naar klachtencommissies, arbiters of, in het uiterste geval, de rechter gevonden wordt! Waar valt dit nu aan toe te schrijven? Daarvoor is geen duidelijke verklaring te geven. In veel gevallen worden klachten van huurders in onderlinge harmonie met of door de corporaties in een vroegtijdig stadium reeds afdoende opgelost. De corporaties zijn inmiddels ook op het gebied van klachtenbehandeling professionele organisaties. Ook zij geven er net als de huurders de voorkeur aan om geschillen niet te laten escaleren. Ook het professionaliseren van de communicatie waarbij zoveel mogelijk informatie door de corporatie vroegtijdig publiekelijk wordt gedeeld is steeds belangrijker geworden.

In het verleden constateerden we dat veel klachten ontstonden door communicatieve misvattingen van beide partijen maar vergelijkenderwijze zien we wel een positieve ontwikkeling. Waar corporaties steeds meer rekening moeten houden met nieuwe wetgeving op uiteenlopende gebieden waarvan de inhoudelijke toepassing niet altijd direct eenduidig is uit te voeren. Een voorbeeld is daarvan de regeling van het ~~passend~~ <sup>passend</sup> toewijzen+. mag toch worden geconcludeerd dat er forse vooruitgang is geboekt. Dat is geen reden om achterover te leunen. Verbetering van procedurele en communicatieve trajecten is altijd mogelijk en daar waar het een keer iets anders loopt dan bedoeld is er de commissie om met hulp van partijen de zaak in goede banen te leiden.

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 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 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 (verhuurderafgevaardigde)

De heer L. van de Merbel (huurdersafgevaardigde)

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

#### Ambtelijk secretaris:

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

### 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:
<b>Aangetreden</b>	01-10-2009	01-01-2010	01-01-2012	01-01-2012	01-01-2014
<b>Herkiesbaar per:</b>	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
<b>Einde zittingsperiode</b>	31-12-2021	31-12-2021	31-12-2023	31-12-2023	31-12-2025

## 3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Stichting Allee Wonen	Roosendaal	8.957
Stichting Bernardus Wonen	Oudenbosch	3.908
Woningstichting Brabantse Waard	Zevenbergen	3.687
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	14.361
Woningstichting Dinteloord	Dinteloord	759
Stichting WSG	Geertruidenberg	3.982
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1.056
<b>Totaal aantal woningen:</b>		<b>36.710</b>

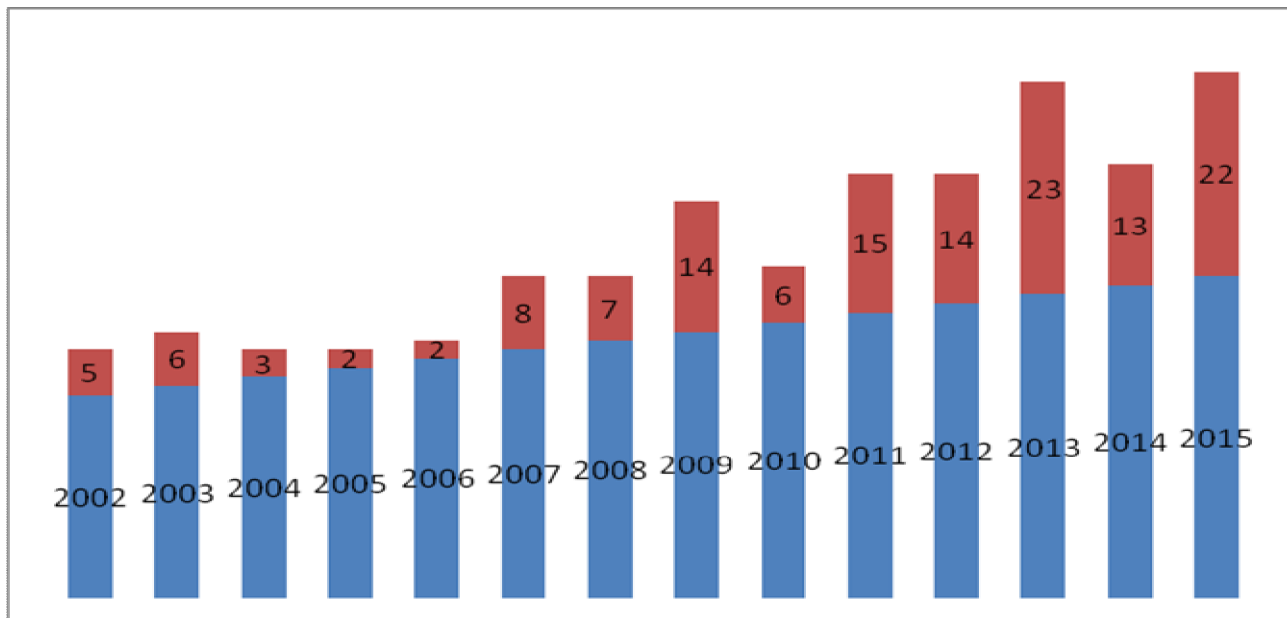
Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2015. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

## 4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 5 maal. Naast het bespreken van de algemene gang van zaken, werden de zogenaamde hoorzittingen gehouden. Verder heeft

een delegatie van de commissie en kennismakingsgesprek gehad met de directie van een corporatie. Eén vergadering stond in het teken van werkzaamheden van de commissie in verband met de mogelijke uitbreiding van het werkgebied. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Allee Wonen.

## 5. OVERZICHT TOTAAL AANTAL INGEKOMEN KLACHTEN VAN 2002 t/m 2015:



## 6. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er bij de commissie 22 klachten ontvangen. 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	11	1	1	1	5	3
Stichting Bernardus Wonen	3	1		1	1	
Woningstichting Brabantse Waard	2			1	1	
Woningstichting Dinteloord						
Stichting Stadlander	4			4		
Woningstichting WSG	2		1	1		
<b>Totaal:</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

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.

### **Bezwaar tegen uitschrijving als woningzoekende:**

17 klagers hebben zich op verschillende tijdstippen in het verleden als woningzoekende ingeschreven bij hun woningcorporatie, dit conform de op dat moment geldende regels voor inschrijving. Klagers hebben, afhankelijk van ieders inschrijvingsduur, ~~w~~wachtpunten+ opgebouwd. De corporatie heeft in een brief van 6 maart 2014 gericht aan alle in haar administratie ingeschreven woningzoekenden, kenbaar gemaakt dat met ingang van 1 april 2014 hun inschrijving zal worden overgezet naar ~~K~~Klik voor Wonen+, een regionaal samenwerkingsverband van verschillende woningcorporaties. Per brief van 26 maart 2014 hebben alle woningzoekenden van de corporatie een brief ontvangen met de inloggegevens om de (her)inschrijving te activeren.

Vast staat dat geen van klagers zijn inschrijving bij Klik voor Wonen (tijdig) heeft geactiveerd. Allen hebben dit geruime tijd na het verstrijken van de gestelde termijn vastgesteld en daarop contact gezocht met hun woningcorporatie en/of Klik voor Wonen. Klagers hebben onafhankelijk van elkaar gesteld dat zij de brief van 26 maart 2014 nooit hebben ontvangen, mitsdien geen inloggegevens hebben ontvangen en ook niet bekend waren met de in de brief vermelde vervalttermijn. De corporatie heeft zich in reactie op het standpunt gesteld dat de beide brieven aan klagers zijn gezonden, zodat zij van het daarin gestelde op de hoogte moeten zijn geweest. Als gevolg van het verstrijken van de termijn, zonder dat klagers hun inschrijving hebben geactiveerd, is volgens de corporatie hun inschrijving, inclusief de opgebouwde wachtpunten komen te vervallen.

Klagers hebben zich daarop, ieder voor zich, bij de corporatie over deze gang van zaken beklagd. Deze interne procedure heeft er niet toe geleid dat partijen tot overeenstemming zijn gekomen en handhaven hun bezwaar dat de corporatie niet bereid is deze uitschrijving ongedaan te maken. Via het klachtenportaal hebben de klagers zich daarop tot de commissie gewend. De klagers beklagen zich over het feit dat ze als woningzoekende zijn uitgeschreven en dat de corporatie niet bereid is deze uitschrijving ongedaan te maken.

Niet kan worden vastgesteld dat klagers de brief van 26 maart 2014 hebben ontvangen en er dus mee bekend zouden moeten zijn geweest dat zij tijdig actie (activering) zouden moeten ondernemen. Het enkele feit dat de corporatie zich beroept op een adressenbestand waarin klagers met hun adres zijn opgenomen, maakt dit, gelet op de gemotiveerde betwisting door ieder van klagers van de ontvangst van de brief van 26 maart 2014, niet anders. Daarbij geldt ook dat klagers er geen enkel belang bij hadden hun inschrijving te laten verlopen en zo ook hun vaak gedurende vele jaren opgebouwde wachtpunten te verliezen. Voor alle klagers geldt tenslotte dat zij onmiddellijk nadat zij vaststelden te zijn uitgeschreven actie hebben ondernomen. De commissie is met de corporatie van mening dat er kennelijk sprake moet zijn geweest van een aanzienlijk vervuild adressenbestand van de ingeschreven woningzoekenden. Toen er na het versturen van de brief van 6 maart 2014 niet minder dan 20.000 brieven retour kwamen had Klik voor Wonen die gebruik maakte van het bestand van de corporatie kunnen vermoeden dat de kort erna te verzenden brief van 26 maart 2014 wederom niet alle geadresseerden zou bereiken. Een vervuiling van het adresbestand van zo'n grote omvang, duidt naar de mening van de commissie op een manco binnen de eigen administratie van de corporatie en kan in ieder geval niet zonder meer aan individuele woningzoekenden worden toegeschreven.

De door Klik voor Wonen gehanteerde spelregels bij de jaarlijks verlenging van de inschrijving kennen een aantal herinneringsmomenten. Het ontgaat de commissie waarom door de corporatie bij de overstap naar Klik voor Wonen niet op voorhand voor een soortgelijk systeem van herinnering en mededeling van uitschrijving is gekozen. Deze handelwijze kan niet achteraf worden gerechtvaardigd door zich te beroepen op het grote aantal retour ontvangen brieven na verzending van de brief van 6 maart 2014, hetgeen immers is veroorzaakt door het gebruik van een ernstig vervuild adresbestand. In plaats van een systeem van herinnering en mededeling van uitschrijving, gevolgd door nog een herkansing, te hanteren, heeft de corporatie gekozen voor een "noodgreep", een niet aan de woningzoekenden kenbaar gemaakt (intern) systeem van stilzwijgende verlenging van de termijn en een evenmin transparant systeem van het toepassen van "coulance". Door op deze wijze te handelen heeft de corporatie in strijd met het gelijkheidsbeginsel gehandeld. Immers niet alle woningzoekenden die niet tijdig hebben gereageerd hebben de mogelijkheid gekregen dit alsnog te doen. Tenslotte is het volstrekt onduidelijk gebleven op welke gronden nu wel of geen coulance in geval van bijzondere situaties is toegepast. Dit duidt op een vorm van willekeur.

De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klachten gegrond te verklaren, de inschrijvingen van klagers te heractiveren en de door hen opgebouwde wachtpunten te herstellen per het moment van uitschrijving, vermeerderd met het aantal wachtpunten dat is opgebouwd over de nadien verstreken periode. Gelet op het feit dat de klachten van de klagers als identiek kunnen worden aangemerkt hebben deze zich geleend voor één door de commissie te geven volgend advies. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klachten gegrond te verklaren, de inschrijvingen van klagers te heractiveren en de door hen opgebouwde wachtpunten te herstellen per het moment van uitschrijving, vermeerderd met het aantal wachtpunten dat is opgebouwd over de nadien verstreken periode.

#### **Bezwaar tegen geen gebruik kunnen maken van de recreatieruimte:**

De klachten van klagers houden verband met de tot het wooncomplex behorende recreatieruimte. Zakelijk weergegeven zijn klagers van mening dat door de werkwijze van de corporatie er tweedracht is ontstaan in het wooncomplex. Jarenlang was het gezellig en rustig. De klagers willen dat de recreatieruimte zo snel mogelijk weer door en ten behoeve van de bewoners gebruikt kan worden. De klagers zijn bereid om tijdelijk als bewonerscommissie c.q. beheer- en activiteitencommissie het beheer van de ontmoetingsruimte op zich te nemen tot dat er een definitieve bewonerscommissie c.q. beheer- en activiteitencommissie gekozen is. De klagers verklaren dat zij in staat zijn de gezellige sfeer van weleer te herstellen en vinden dat ze door de corporatie de faciliteiten dienen te krijgen die daar voor nodig zijn.

De corporatie verklaart niets liever te willen dan dat de recreatieruimte zo spoedig mogelijk open gaat. Nadat de bewonerscommissie in oktober 2013 was afgetreden heeft de corporatie activiteiten ontwikkeld om uit de impasse te komen. Zo hebben er verschillende overlegvormen plaats gevonden, zijn er nieuwsbrieven verspreid en is getracht een nieuwe bewonerscommissie te kiezen waarbij als laatste de corporatie alleen maar een faciliterende rol had. De uitslag van de enquête was voor de corporatie de basis om met een schone lei te beginnen. Het is de corporatie niet gelukt uit de impasse te komen.

De commissie stelt vast dat zowel klagers als de corporatie het belang van het weer openstellen van de recreatieruimte onderschrijven. Op dit punt is er geen geschil van mening. Verschil van mening blijft de invulling van de bewonerscommissie c.q. beheer- en

activiteitencommissie waarbij de corporatie een rol wil blijven spelen bij het beheer van de ruimte en welke activiteiten er mogen plaatsvinden.

De commissie staat een pragmatische oplossing voor waarbij een twee sporen beleid gevolgd wordt. Deze oplossing houdt in dat de recreatieruimte per direct open dient te worden gesteld voor de bewoners van het complex waarbij het beheer tijdelijk door de klagers als voorlopige bewonerscommissie wordt ingevuld. Daarnaast dient het opgestarte verkiezingstraject voor een nieuwe bewonerscommissie te worden afgerond en kunnen daarna de taken overgedragen worden aan de nieuwe bewonerscommissie c.q. beheer- en activiteitencommissie. Verder is de commissie van mening, zoals door de klagers ter zitting is ingebracht, dat het openstellen van de recreatieruimte, de huiskamerfunctie een positieve invloed heeft op leefbaarheid van het complex en van de bewoners. De corporatie heeft goede voornemens maar die komen onvoldoende tot uiting. Zo heeft het overleg tussen de corporatie en enkele personen, die zich hadden aangemeld om actief te zijn in een te vormen bewonerscommissie, zonder in dat overleg de andere bewoners te betrekken, onbedoeld kwaad bloed gezet. De inmiddels bestaande impasse dient te worden doorbroken. De commissie heeft de directie van de corporatie het volgende geadviseerd.

- De recreatieruimte per direct open te stellen voor en ten behoeve van de bewoners van het complex;
- Het beheer van de recreatieruimte tijdelijk te laten invullen door klagers als tijdelijke bewonerscommissie, c.q. beheer- en activiteitencommissie en met de klagers in overleg te treden voor afstemming van de praktische zaken;
- Het gestarte verkiezingstraject . voor 1 september 2015 . af te ronden en daarna de nieuwe bewonerscommissie c.q. beheer- en activiteitencommissie installeren.

#### **Slechte afwatering achtertuin:**

De klager geeft aan van een slechte afwatering van de tuin en berging en dat de afvoerbuis veel te klein is om het water af te voeren. De afvoerput heeft niet genoeg capaciteit om het regenwater af te voeren. De berging komt hierdoor iedere keer onder water te staan. Hierdoor kan de klager geen spullen in de berging stallen. De vertegenwoordiger van de corporatie verklaart dat er na sloop nieuwbouw heeft plaatsgevonden. De woningen zijn zo een 6 jaar oud en bestaan uit een gedeelte koop- en huurwoningen. Voor de afvoer van het dak van de berging is gekozen om het water te lozen in een grindbak. De klager toont de commissie enkele digitale foto's maar die geven geen goed beeld van de situatie. De commissie stel voor om een opname ter plaatse te houden. Partijen stemmen met dat voorstel in. Op 10 november 2015 heeft de opname plaatsgevonden waarbij partijen ook aanwezig waren. Afgesproken is dat de corporatie de afvoer op de riolering zal aansluiten het geen conform is uitgevoerd. De klager beschouwt de klacht als opgelost en ingetrokken. Een advies van de commissie kon derhalve achterwege blijven.

#### **Vochtoverlast in de badkamer en scheuren in de woning:**

Klager heeft zich tot de commissie gewend betreffende deze klachten. Tijdens de behandelprocedure heeft de klager aangegeven dat hij zijn klachten inmiddels aan de huurcommissie heeft voorgelegd. Dat betekent dat conform het reglement <sup>1</sup>de behandeling door de commissie wordt gestaakt. De commissie heeft dat de klager en de corporatie

---

<sup>1</sup> De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van één van de in lid 1 van dit reglement 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.



medegedeeld en het dossier gesloten.

### **Renovatie keuken:**

In september 2014 heeft de corporatie de klagers geïnformeerd betreffende de plannen voor de renovatie van de keuken en de badkamer. Naast de standaard renovatie konden de klagers tegen betaling meerwerk laten uitvoeren. Klagers hebben van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Klagers hebben onder meer een inbouwkast voor een koelkast diepvries combinatie besteld van 215 cm hoog met een nismaat van 178,5 cm en hebben daarvoor " 299,38 betaald. Zakelijk ter zitting weergegeven zijn de klagers van mening dat ze niet hoeven op te draaien voor de fouten die door de corporatie of de keukenleverancier zijn gemaakt. Aan het begin van de renovatie zijn duidelijke afspraken gemaakt. Tijdens het renovatieproces werden de klagers geconfronteerd met wijzigingen en bijbetalingen. De klagers gaan daar niet mee akkoord. Als deze bij de corporatie aankloppen verwijst die de klagers door naar de keukenleverancier terwijl deze de klagers weer terug verwijst naar de corporatie. Klagers hebben het gevoel steeds van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

De corporatie volhardt bij de afwijzing van de klacht. Zij voert aan dat zij geen partij is bij de uitvoering van de extra uitbreiding van de keuken. Het is naar haar stelling een geschil tussen de klagers en de keukenleverancier.

De commissie stelt naar aanleiding van de feiten vast dat de klagers de kast rechtstreeks bij de keukenleverancier hebben besteld en niet bij de corporatie. Ter zitting is evenmin gebleken dat de corporatie daarbij is betrokken. De corporatie voert dan ook terecht aan dat haar geen verwijt te maken is. Naar het oordeel van de commissie is er geen sprake van een fout bij de corporatie en is de klacht naar haar oordeel ongegrond.

Hoewel de commissie niet bevoegd is om over een klacht van de klagers tegen de keukenleverancier een uitspraak te doen overweegt zij ten overvloede ten behoeve van de contractspartijen het volgende.

Het staat vast dat de keukenleverancier een kast heeft geleverd die niet voldoet aan de overeengekomen specificaties. Daarmee schiet de keukenleverancier tekort in de nakoming van haar uit de met de klagers gesloten overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. De klagers hoeven geen genoegen te nemen met een andere dan de bestelde kast en kunnen alsnog nakoming vragen. Indien die in te stellen vordering tot nakoming afstuit op het feit dat de kast niet kan worden geleverd omdat deze kennelijk niet in het assortiment zit van de leverancier is dat een omstandigheid die voor rekening en risico is van de keukenleverancier en kan die de klagers niet worden tegengeworpen. De commissie geeft de klagers in overweging om deze uitspraak ter kennis van de keukenleverancier te brengen.

De commissie heeft de corporatie geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren.

### **Oneens met het niet toewijzen van een woning:**

Klager heeft zich rechtstreeks tot de commissie gewend over het feit dat hem een woning is geweigerd. Omdat de klager de klacht niet eerst aan de corporatie had voorgelegd heeft de commissie de klacht conform het reglement<sup>2</sup> niet in behandeling genomen en heeft dat de klager medegedeeld. Van de klager heeft de commissie geen reactie meer ontvangen en heeft het dossier gesloten

---

<sup>2</sup> De commissie deelt de klager binnen 10 werkdagen schriftelijk mede dat zij de klacht niet in behandeling neemt, indien zij constateert dat de klacht door de klager niet in eerste instantie is voorgelegd aan de corporatie;

### **Oneens met de afwikkeling van een reparatieverzoek:**

Klager heeft zich rechtstreeks tot de commissie gewend omdat in zijn ogen de afwikkeling van zijn reparatieverzoek te lang duurde. De klacht betrof het weigeren van de corporatie tot het vervangen van een defecte schakelaar van het ventilatiesysteem. De commissie heeft de klager geantwoord dat wat de afhandeling van de klacht betreft toch eerst door de corporatie de interne klachtenprocedure volledig doorlopen moet worden alvorens de commissie kan overgaan tot de inhoudelijke behandeling middels de hoorzitting. Uit de terugkoppeling van de corporatie blijkt dat de klager wat te voorbarig is geweest om zijn klacht aan de commissie voor te leggen. De corporatie heeft inmiddels op haar kosten de genoemde schakelaar vervangen. De commissie heeft dit bij de klager geverifieerd maar deze heeft niet meer gereageerd. De commissie gaat er derhalve vanuit dat de klacht naar volle tevredenheid is afgewikkeld en heeft het dossier gesloten

### **Weigering aanbrenge verbeteringen aan een wooncomplex:**

Het geschil gaat over het niet doorvoeren van de volgende gewenste verbeteringen te weten.

- Plaatsing van een extra leuning bij de buitentrappen.
- Plaatsing van een leuning bij de trap naast de lift in de centrale hal.
- Aanbrengen van witte fluorescerende strepen op de laatste trede van de vier trappen in het complex zodat de situatie op alle etages gelijk is.

Genoemde verbeteringen zijn volgens de klagers nodig gelet op het oogpunt van veiligheid en het faciliteren van het langer zelfstandig wonen van ouderen. De corporatie verklaart dat de directie naar aanleiding van het heroverwegingsverzoek van de klagers nogmaals goed naar de huidige situatie heeft gekeken. Dat heeft niet geresulteerd in een andere zienswijze. De vertegenwoordigers van de corporatie zijn niet zelf ter plaatse zijn geweest maar hebben hun bevindingen gebaseerd op de inspectie van de opzichter. Bovendien is de leuning bij de trap naast de lift een nieuw verzoek en is derhalve in het heroverwegingsverzoek niet betrokken. De commissie stelt voor dat de vertegenwoordigers van de corporatie samen met de klagers een opname ter plaatse te verrichten. Bezien kan dan worden of het verzoek van de klagers kan worden heroverwogen. Zowel de klagers als de corporatie stemmen met dat voorstel in.

Op 30 juni 2015 heeft de corporatie samen met de klagers de klachten geïventariseerd. Met de klagers is overeenstemming bereikt over de afhandeling van de klachten. De corporatie zal de aanpassingen met uitzondering van de plaatsing van extra leuningen bij de buitentrappen uit laten voeren. Uit de verificatie door de commissie bij de klagers kan worden geconcludeerd dat de klacht naar volle tevredenheid is opgelost. De commissie heeft het dossier gesloten

### **Oneens met de afrekening servicekosten:**

Twee klagers . huurders bij verschillende corporaties - hebben afzonderlijk van elkaar geklaagd het niet eens te zijn met de afrekening van de servicekosten. De commissie heeft deze klachten niet in behandeling genomen omdat deze volgens het reglement <sup>3</sup> niet bevoegd is daar een oordeel over uit te spreken. De commissie heeft de klagers conform geantwoord.

---

<sup>3</sup> 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+

### **Bezwaar tegen het uitblijven van een reactie op ingediende klachten:**

De klager heeft zich tot de commissie gewend. Uit de stukken die hij in afschrift aan de commissie heeft gestuurd blijkt dat de corporatie op onvoldoende mate heeft gereageerd. De corporatie heeft dat inmiddels onderkend en betreurt het dat er niet adequaat is gereageerd op de klachten en dat er nadat er metingen waren verricht geen terugkoppeling heeft plaatsgevonden. De corporatie heeft inmiddels zijn verontschuldigheden aangeboden. Kern van de klacht is een lekkage vanuit een bovenwoning welke gevolgen heeft voor de onderliggende woningen. Nadat is vastgesteld dat de wanden en plafonds blijvend droog blijven zullen de plafonds en het behang op kosten van de corporatie worden hersteld. Indien de schade aan de vloerbedekking blijvend zal zijn zal de corporatie daarvoor een passende vergoeding aanbieden. Door de lekkage in de slaapkamer en de slechte afhandeling hiervan heeft de klager schade geleden zoals extra stookkosten in de slaapkamer, ontbreken van woongenot, kosten van aangetekende brieven en telefoon. De corporatie is bereid de klager hiervoor te compenseren. De klager heeft de commissie laten weten zijn klacht voorlopig aan te houden totdat definitief is vastgesteld dat de lekkages zijn verholpen.

### **Onvoldoende warmte in de bad- en slaapkamer:**

Klager heeft gelijktijdig zijn klacht ingediend zowel bij de corporatie als bij de commissie. De corporatie heeft de commissie geïnformeerd dat de interne klachtenprocedure nog niet volledig doorlopen is. Derhalve heeft de commissie besloten genoemde klacht voorlopig aan te houden.

### **Oneens over de afwikkeling van het mutatieonderhoud:**

Tijdens de inspectieronde en de sleuteloverdracht is samen met de verhuurmakelaar aantal punten gesignaleerd die gerepareerd moesten worden. Dit zou door de corporatie worden uitgevoerd en werd een toezegging gedaan wanneer de reparatie zou plaatsvinden. Omdat de reparatie op beloofd tijdstip uitbleef heeft de klager opnieuw contact met de corporatie opgenomen. De corporatie gaf als excuus dat er iets mis was gegaan met het mailverkeer en dat was de reden dat er nog geen contact met de klager was opgenomen. Omdat de werkzaamheden veel later zijn uitgevoerd dan was toegezegd heeft de klager extra kosten moeten maken omdat deze de werkzaamheden nu zelf heeft uit laten voeren. Ook heeft de klager afspraken moeten afzeggen omdat er nog niks gedaan kon worden, de schilder was al geregeld en de afspraak om de vloer te leggen stond ook al. Klager vindt het zeer vervelend dat ze al 1,5 maand huur heeft betaald, terwijl ze eigenlijk pas na 3 weken had kunnen beginnen met het opknappen van de woning dit omdat de woning niet in goede staat was tijdens het tekenen van het huurcontract, ook is door de corporatie toegezegd dat de fout inderdaad bij hun heeft gelegen omdat er dus iets fout was gegaan met het mailverkeer. Klager zou graag een compensatie ontvangen. De corporatie heeft de klager inmiddels huurrestitutie verleend. De commissie gaat er derhalve vanuit dat de klacht naar volle tevredenheid is afgewikkeld en beschouwt de klacht als ingetrokken.

### **Uitschrijving als woningzoekende:**

Klager is het oneens met zijn uitschrijving als woningzoekende. Woningzoekenden die niet tijdig hun herinschrijving hadden geactiveerd kregen tot 3 juli 2015 de tijd om dat te doen. Zowel op de website als in de plaatselijke media is daar afdoende over gecommuniceerd. De klager heeft niet meer gereageerd en de commissie gaat er dan ook van uit dat de klacht als ingetrokken kan worden beschouwd.

**Oneens over de uitvoering van de huurincasso:**

Omdat de klager een aantal maanden achter elkaar 3 weken achter liep met de huur heeft de corporatie een incassobureau ingeschakeld. Na bestudering door de commissie bleek dat deze klacht van een huurder was die niet in het werkgebied van de aangesloten corporaties woonachtig was. De commissie heeft de klacht doorgeleid naar de desbetreffende corporatie.

**Oneens met het niet toewijzen van een woning:**

Klager was uitgenodigd voor een groepsbezichtiging van een woning en had interesse voor die woning. Klager stond op de eerste plaats voor de toekenning van de woning. Omdat de klager de inkomstenverklaring tijdens de bezichtiging niet bij had is deze afgewezen en is de woning aan kandidaat twee toegewezen. Deze had dit document wel bij. Klager heeft bij de corporatie bezwaar gemaakt tegen deze handelswijze en is doorverwezen naar de commissie. Klager heeft de klacht niet doorgezet en de commissie beschouwt de klacht dan ook als ingetrokken.

**Oneens met de wijze van bejegening door de corporatie:**

De klager geeft ter zitting verkort haar klacht weer. Zij is het slachtoffer geworden van het wanbeleid van de corporatie. De klager gaat in het kort in op de betalingsregeling die volgens haar zeggen zonder overleg met haar is afgedwongen en welke ze niet voor akkoord retour heeft gezonden. Verder geeft ze aan dat de contacten met de corporatie zowel per telefoon als per mail als intimiderend op haar zijn overgekomen. Bovendien vindt de klager dat ze onvoldoende door de corporatie op de hoogte is gesteld van de stappen die genomen moeten worden in de klachtenprocedure. Ten aanzien van de onterechte gestuurde aanmaningen heeft de corporatie wel excuses aangeboden en is de fout hersteld. De klager stelt echter niets aan excuses te hebben en heeft inmiddels een nieuwe klacht ingediend en een verzoek voor een overleg met de directeur bestuurder om de in haar ogen bestaande misstanden persoonlijk aan te kaarten.

In het kort voert de corporatie aan zich niet te herkennen in het door klager gestelde. De klachten van klager zijn serieus genomen. De corporatie geeft toe dat er ten onrechte aanmaningen zijn verstuurd en heeft per brief van 9 maart 2015 daarvoor excuses aangeboden. Verder wat de betalingsregeling betreft heeft de corporatie ten aanzien van klager correct maatwerk toegepast. De commissie heeft geconstateerd dat de door corporatie ten onrechte gestuurde aanmaningen middels een excuusbrief zijn hersteld. De commissie heeft ter zitting de klager zeer uitgebreid bevraagd en haar voortdurend in de gelegenheid gesteld haar klachten met feiten te onderbouwen. Vastgesteld wordt dat de klager niet aantoonbaar feiten en omstandigheden heeft gesteld die duiden op wanbeleid noch dat zij (opzettelijk) is geïntimideerd door het personeel. Op geen enkele manier is aannemelijk gemaakt dat er sprake is van onheuse bejegening door de corporatie. De commissie is - alle omstandigheden in aanmerking genomen en in het bijzonder het behandelde ter zitting - van oordeel dat de corporatie de klager niet onredelijk heeft bejegend en dat zij op correcte wijze maatwerk heeft geleverd. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

**Stankoverlast van de burens:**

Klager geeft in het kort de kern van de klacht weer en verklaart overlast te hebben van kooklucht afkomstig van zijn burens met alle gevolgen van dien. Sinds de burens zo een 8 jaar geleden daar zijn komen wonen is het probleem van de kookluchtoverlast ontstaan. Volgens de klager komt de kooklucht bij hem via het plafond van de gang bij hem binnen. Volgens de klager heeft dat te maken met een lek in de scheidingsmuur.

De corporatie verklaart dat de woningen in 1922 zijn gebouwd en in 1987 een renovatie heeft plaatsgevonden. Bij de burens heeft alleen het gebruikelijke mutatieonderhoud plaatsgevonden. De balkoplegging zijn doorlopend en er vinden overlappingsen plaats welke niet kunnen worden afgedicht. De corporatie heeft bij de burens verschillende afdichtingen uitgevoerd en conform het advies van een raadgevend ingenieursbureau, is uit coulance een afzuigkap gehangen die voldoende capaciteit heeft om de kooklucht op een afdoende wijze af te voeren. De corporatie verklaart dat deze de burens niet kan afdwingen de afzuigkap daadwerkelijk te gebruiken. De corporatie stelt dat al het mogelijke is gedaan om de klacht op te lossen.

De commissie is daar niet van overtuigd en verzoekt de corporatie nog eens goed naar de zaak te kijken. De commissie geeft aan dat er ten aanzien van de afdichtingen alle technische mogelijkheden onvoldoende in beeld zijn gebracht. De corporatie zegt toe de mogelijkheden nader te willen onderzoeken en uitvoering wil geven aan de werkzaamheden en zal deze in overleg met de burens inplannen. Verder verklaart de corporatie dat mogelijke werkzaamheden niet de garantie geven dat de kookluchtoverlast volledig is opgelost.

Inmiddels heeft de corporatie aanvullende werkzaamheden uitgevoerd. De effecten van de genomen maatregelen zijn nog niet bij de commissie bekend. Derhalve besluit de commissie de klacht voorlopig aan te houden.

#### **Gevolgschade na achterstallig onderhoud:**

Klager heeft de corporatie aansprakelijk gesteld voor gevolgschade die zou zijn ontstaan door achterstallig onderhoud aan de woning. De gevolgschade zou bestaan uit schilder- en behangwerk, opslag van meubels en gezondheids- en mentale klachten. De klager eist van de corporatie een schadevergoeding. Gelet op het reglement is de commissie niet bevoegd om daar een uitspraak over te doen en heeft de klacht dan ook niet in behandeling genomen.

4

#### **Beschadigingen tijdens de renovatie:**

Klager beklagt zich over het feit dat tijdens de renovatie diverse beschadigingen aan de muren en aan de trap zijn ontstaan. Inmiddels is de interne klachtenprocedure bij de corporatie volledig doorlopen en partijen zijn tot overeenstemming gekomen. De ontstane schade is door de corporatie hersteld. De commissie beschouwt de klacht als afgehandeld en ingetrokken.

#### **Vochtoverlast in de woning:**

Klager ondervindt vochtoverlast in haar woning. In opdracht van de corporatie heeft een adviesbureau metingen verricht en hebben de resultaten aan de corporatie en aan de klager gerapporteerd. Kort samengevat zijn er geen technische gebreken in de woning aangetroffen. De klachten hebben te maken met het stook- en ventilatiegedrag van de bewoners. Omdat de commissie kan niet beoordelen of de conclusie uit het rapport de juiste is heeft de commissie de klager geadviseerd - om via de corporatie - een formeel traject te starten bij de huurcommissie. De commissie concludeert dat het geen bejegeningkwestie is en neemt deze klacht dan ook niet in behandeling. Het dossier is gesloten.

---

4 *%De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie+.*

**Gemaakte afspraken worden niet nagekomen:**

Om een huisuitzetting te voorkomen heeft de klager de huur opgezegd. Klager vindt dat de corporatie in deze procedure niet adequaat en niet zorgvuldig heeft gehandeld. Klager wil in een gesprek met de corporatie daar genoegdoening voor krijgen. Uit de terugkoppeling van de corporatie blijkt dat de klager uit eigener beweging de toenmalige woning heeft verlaten. De toen gestarte juridische procedure is door de advocaat van de klager ingetrokken omdat partijen overeenstemming hadden bereikt. Bij de commissie zijn geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend die behandeling rechtvaardigen. Bovendien had de klacht eerst bij de corporatie moeten worden ingediend waarbij de periode tussen het ontstaan van de klacht en het indienen van de klacht maximaal 20 werkdagen mag zijn. Mede gelet op het ontstaan van de mogelijke klacht is de indieningstermijn overschreden. De commissie heeft deze klacht niet inhoudelijk behandeld en heeft inmiddels het dossier gesloten.

**Financieel overzicht.**



