



# **JAARVERSLAG 2016**

**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. De behandelde klachten .....	5

### **Bijlage:**

Financieel overzicht.

## 1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Voor u ligt het vijftiende jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie. In dit verslag wordt ingegaan op de werkzaamheden en ervaringen van de commissie gedurende het kalenderjaar 2016. Tevens wordt de samenstelling van de commissie toegelicht en wordt uiteengezet hoe de commissie tewerk gaat. Het aantal klachten is weliswaar gestegen maar blijft in aanmerking genomen het aantal aangesloten corporaties met de respectieve woningvoorraden stabiel.

Er is dit keer voor gekozen om de aanhangig gemaakte geschillen en - voorzover aanwezig - de door de commissie uitgebrachte adviezen uitgebreid maar – uiteraard – geanonimiseerd te beschrijven. Deze aanpak blijkt in een behoefte te voorzien.

Nog een enkele kanttekening wil ik maken als u leest dat een deel van de klachten niet in behandeling wordt genomen. Het komt voor dat klagers zich tot de commissie wenden nog voordat de interne klachtenprocedure is afgerond. Gezien het reglement van de commissie, kan een klacht pas in behandeling worden genomen als eerst die interne klachtenprocedure volledig is afgerond. Die voorwaarde is in het belang van de klager.

De geschillencommissie is in het leven geroepen om indien sprake is van een 'geschil' tussen een huurder en een woningcorporatie, op onafhankelijke wijze, te luisteren naar beide partijen en als objectieve derde de directie van de betrokken woningcorporatie te adviseren. Dit alles met het doel om huurders een extra middel te geven om dergelijke geschillen op te lossen, zonder direct de gang naar de rechter te hoeven maken.

Een klacht indienen bij de geschillencommissie moet dus worden gezien als een laatste middel om, zonder tussenkomst van een rechter, een probleem de wereld uit te helpen. Het spreekt voor zich dat het dan zaak is dat partijen eerst onderling alle mogelijkheden hebben onderzocht om dat geschil op te lossen. Vandaar dat het van belang is dat de interne procedure volledig is doorlopen.

Het is de opvatting van de commissie dat de aangesloten corporaties uiterst serieus omgaan met de oordelen van de commissie. Dat blijkt alleen al uit het feit dat zij onderling hebben afgesproken dat zij adviezen van de commissie als 'bindend' beschouwen. Dat betekent dat zij – óók wanneer de commissie oordeelt dat zij eigenlijk anders hadden moeten reageren op een klacht van een huurder! - zich zullen neerleggen bij het advies van de commissie en dat zij dat advies ook zullen uitvoeren. Het spreekt voor zich dat de geschillencommissie daarom pas aan het woord behoort te komen als echt alle mogelijkheden voor partijen om het gerezen geschil onderling op te lossen, zijn uitgeput. Een regeling in der minne verdient immers altijd de voorkeur boven een oordeel van 'een derde'!

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 die voorgedragen zijn door de directies van de deelnemende corporaties. De andere twee leden zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties uit het werkgebied. De commissie heeft uit haar midden een secretaris gekozen.

### De commissie was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

#### Voorzitter:

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

#### Secretaris:

De heer H.E. Lenting. (huurdersafgevaardigde)

#### Leden:

De heer C.M.M. Kouters (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	8.637
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	14.404
Stichting Woonkwartier	Zevenbergen	8.372
Woningstichting Woensdrecht	Hoogerheide	1.072
Stichting WSG	Geertruidenberg	3.926
<b>Totaal aantal woningen:</b>		<b>36.411</b>

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2016. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

## 4. DE VERGADERINGEN:

In het afgelopen verslagjaar vergaderde de commissie 6 maal. Naast het bespreken van de algemene gang van zaken, werden de zogenaamde hoorzittingen gehouden. De vergaderingen vinden bij toerbeurt plaats bij een van de aangesloten corporaties. In het verslagjaar was dat bij Allee Wonen te Roosendaal.

## 5. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er door de commissie 20 klachten behandeld waarvan waren drie klachten nog afkomstig uit 2015. 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	10	3		3	4	
Stichting Stadlander	6	1		2	3	
Woningstichting Woensdrecht	1				1	
Stichting Woonkwartier	3	2			1	
<b>Totaal:</b>	<b>20</b>	<b>6</b>		<b>5</b>	<b>9</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.

### 01) Oneens met de afwijzing van een woning:

Klager zegt op zoek te zijn naar een kleinere woning. Ze staat inmiddels al 6½ jaar ingeschreven als woningzoekende. Nu deed er zich een kans voor om voor een kleinere woning in aanmerking te komen. De betreffende woning maakt het voor de klager aantrekkelijk omdat ze dan in de nabijheid van hun dochter kan wonen. Deze is hun mantelzorger en haar hulp wordt regelmatig ingeroepen. Nu is volgens de klager de woning toegewezen aan een huurder die in haar optiek niet aan de criteria voldoet. De klager vindt dat haar onrecht is aangedaan en dat door de corporatie met twee maten wordt gemeten en dat ze de dupe is geworden van een systeemfout.

De corporatie verklaart dat de woning is verhuurd aan huurders die aan de gestelde criteria voldoen conform de Wet passend toewijzen. Deze wet moet vanaf 1 januari 2016 worden toegepast maar het is de beleidsvrijheid van de corporaties om die al eerder in te voeren. In het samenwerkingsverband van Klik Voor Wonen is afgesproken om dat vanaf 3 november 2015 te doen. De corporatie verklaart dat er op jaarbasis een 250 mutaties zijn. Zonder aantallen te noemen wordt er gereserveerd voor urgente gevallen en gevallen van acuut noodzakelijke herhuisvesting die onder de 5% regeling vallen. Voor urgentie zijn objectieve criteria vastgelegd. Over de 5% regeling is nog niet met de huurders gecommuniceerd. Iedere situatie staat op zich. Bovendien wil de corporatie geen verwachtingen wekken en zeker niet op basis van willekeur handelen. Het huishouden en het inkomen vormen de basis voor het toewijzen. De corporatie stuurt op de betaalbaarheid van de woningen en herkent zich niet in het meten met twee maten. De urgentie regels heeft de corporatie op de website vermeld. De corporatie heeft naar alle woningzoekenden een maatwerkbrief per mail toegestuurd waarin het passend toewijzen wordt toegelicht en welke consequenties dat heeft voor de woningzoekende in relatie tot het woningaanbod.

In beginsel laat de beleidsvrijheid van de corporatie toe om de nieuwe Woningwet voor wat betreft het onderdeel "Passend Toewijzen" op 3 november 2015 te laten ingaan. Voorwaarde is wel dat beleid behoorlijk dient te worden bekend gemaakt opdat iedere (potentieel) belanghebbende redelijkerwijze daarvan op de hoogte kan geraken. De vraag is of met het publiceren van dat beleid op 22 oktober 2015, dus 14 dagen voor het moment van ingaan, voldaan is aan die voorwaarde. Een dergelijke termijn kan voldoende zijn voor potentiële belanghebbenden, de toekomstig woningzoekenden. Voor bestaande ingeschreven woningzoekenden is het redelijk dat zij op de hoogte worden gesteld met een "maatbrief" zoals door de corporatie is gestuurd. Echter deze brief is naar zeggen de corporatie op 3 november 2015 verstuurd. Gegeven het feit dat het beleid ook op 3 november 2015 zou ingaan is een dergelijke "maatbrief" niet aan te merken als tijdig en passend.

Gesteld noch gebleken is dat de corporatie gebruik heeft gemaakt van een overgangperiode waarin bij de formeel "te late reacties" toch kan worden gezien of een beroep op een hardheidsclausule toch kan leiden tot een toewijzing.

In haar afwijzing heeft de corporatie wel gemotiveerd waarom de klager geen beroep kan doen op het wel gepubliceerde urgentiebeleid. Ter zitting is nog besproken of de corporatie ook alle omstandigheden van het geval heeft gezien en gewogen binnen wettelijke mogelijkheden van de 5 %-regeling. Door de corporatie is aangevoerd dat die ruimte wordt bewaard voor concrete en individuele gevallen. Er zijn immers maar 250 mutaties per jaar en 5% betekent dat zij slechts in 12 tot 13 gevallen kan afwijken van de regels voor "het passend toewijzen".

Niet gebleken is dat door de corporatie in dit geval die afweging is gemaakt, nog daargelaten dat desgevraagd ter zitting niet kon worden gemotiveerd welke gevallen wel of welke niet eronder zouden vallen. De commissie merkt nog op dat als ook de 5% regeling valt onder de beleidsvrijheid van de corporatie het niet onredelijk en onbillijk is om transparant te maken hoe in dit geval dat beleid is ingevuld. De commissie pleit er - los van dit geval - voor om het door de corporatie te voeren beleid betreffende de 5% regeling eveneens op de website te plaatsen. Formeel gesproken kan de corporatie niet worden verweten dat zij de woning niet aan de klager heeft toegewezen. Dus zal de klacht ongegrond worden verklaard.

De commissie overweegt tegen echter de achtergrond van alle feiten en omstandigheden het volgende. Zij is van oordeel dat niet geheel aan de klager verwijtbaar is dat zij niet tijdig op de hoogte was van het beleid. Het staat vast dat als het beleid nog niet zou zijn ingevoerd de wettelijke regeling eerst pas per 1 januari 2016 voor de klager de gevolgen zou hebben gehad die het nu heeft. De klager zou dan voor de betreffende woning in aanmerking zijn gekomen. Verder is niet gebleken dat de corporatie gebruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid om een woning alsnog mogelijk te maken.

De commissie is zich ervan bewust dat de woning waarop door de klager was gereageerd niet meer beschikbaar is en dat de oplossing moet worden gezocht bij de in de toekomst vrijkomende woningen. De corporatie heeft ter zitting desgevraagd aangegeven bereid te zijn met de klager te zoeken naar passende mogelijkheden.

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

- De klacht van de klager ongegrond te verklaren;
- Het beleid betreffende de 5% regeling en het daaraan ten grondslag liggende corporatiebeleid expliciet op de website te plaatsen;

- Met de klager een afspraak maken om samen te bezien voor welke woningen de klager in de toekomst in aanmerking komt/kan komen.

## **02) Oneens met de huurverhoging als gevolg van de renovatie van een wooncomplex:**

Zowel op persoonlijke titel en als bewonersorganisatie hebben een viertal bewoners een identieke klacht ingediend. De klachten van klagers kunnen als volgt worden samengevat:

- Er is sprake van onbehoorlijk bestuur doordat de bestuurder liegt tegen zijn RvC;
- Er is sprake van onjuiste en onvolledige informatieverstrekking door de corporatie, aan haar huurders met betrekking tot het renovatieproject, in het bijzonder waar het de (toekomstige) huurverhogingen betreft.
- De corporatie heeft op een wijze - die strijdig is met de wet - 70% deelname van de bewoners verkregen (artikel 7:220 lid 3 BW).
- Handelen in strijd met de Overlegwet;
- Handelen in strijd met artikel 7.220 BW, in het bijzonder de voorwaarden voor complexgewijze renovatie;
- Er is sprake van gesjoemel met energielabels.

Zakelijk weergegeven zijn de klagers ter zitting van menig te zijn dat niemand tegen de renovatie is maar dat de klachten zich vooral richten tegen het huurverhogende element dat genoemde renovatie met zich mee brengt. Vooral de communicatie rond de mogelijke huurverhoging is daarbij door de corporatie niet goed gedaan. Als gevolg van het aanbrenge van diverse voorzieningen zal dit ook een verhoging van het puntenaantal tot gevolg hebben. Dat deze huurverhoging wordt gecompenseerd door lagere woonlasten is volgens de klagers geen vaststaand feit. Door de corporatie is naar hun mening ten onrechte de suggestie gewekt dat de huurverhoging slechts enkele tientjes zou betreffen. Door de klagers is het bestand van de namen van de bewoners die zich tegen de renovatie hebben uitgesproken aan de commissie aangeleverd. De commissie is daar volgens de klagers niet zorgvuldig mee omgegaan door deze lijst in afschrift aan de corporatie te sturen. Van de zijde van de corporatie zijn de gestelde akkoord verklaringen niet ontvangen zodat een onderzoek naar de rechtmatigheid van het draagvlak niet kan worden vastgesteld.

De corporatie stelt, eveneens zakelijk weergegeven, dat het haar erom te doen is dat er sprake is van betaalbaarheid van de woningen waarbij zij ook wijst op haar duurzaamheidsbeleid. Beide begrippen zijn nauw met elkaar verbonden en staan bij de corporatie hoog in het vaandel. Een integraal duurzaamheidsbeleid beïnvloedt in hoge mate de woonlasten. Door het maken van de juiste keuzes kunnen de woonlasten voor de huurders worden verlaagd. Energiekosten vormen immers een steeds groter deel van de woonlasten en daarom is de corporatie actief bij het aanbieden van energie besparende maatregelen. Bij projectmatig onderhoud en verbeteringen worden die maatregelen dan ook standaard doorgevoerd. De corporatie heeft tot taak het huisvesten van de doelgroep en het betaalbaar houden van de woningen waarbij aan de woningen kwaliteit wordt toegevoegd. In deze concrete situatie is bij 5 woningtypes een andere huursituatie van toepassing. De corporatie is daarbij gebonden aan de wettelijke regels zoals het passend toewijzen. Kortheidshalve wordt verwezen naar het rapport van de woonbond van 22 september 2015 waar de berekening van de huurverhoging wordt weergegeven. Wat de communicatie betreft verklaart de corporatie dat het natuurlijk altijd beter kan. De in verband daarmee gedane aanbevelingen van de Woonbond zullen zeker worden opgevolgd.

Ten aanzien van de handtekeningen die door de klagers zijn opgehaald stelt de corporatie

dat deze een ander ijkpunt hadden dan die van de corporatie. Zoals uit de correspondentie blijkt heeft de procedure bij de huurders tot december 2015 doorgelopen. De corporatie neemt afstand van het gestelde door de klagers dat de verklaringen bij de huurders zijn afgedwongen. De individuele verklaringen worden om privacy redenen niet beschikbaar gesteld. De corporatie had – indien voor het proces noodzakelijk – door een notaris de aantallen kunnen laten vaststellen/verifiëren, maar zij heeft dat niet opportuun geacht. Met de aan haar toegezonden gegevens van de klagers zal de corporatie uiteraard vertrouwelijk omgaan. De corporatie voert aan dat klagers van de wettelijke bezwaarprocedure geen gebruik hebben gemaakt. Inmiddels heeft de huurdersvereniging ingestemd met de plannen. De corporatie volhardt bij haar standpunt dat de klachten dienen te worden afgewezen.

### **Onbehoorlijk bestuur:**

In reactie op het eerste verwijt dat door de klagers is gedaan heeft de corporatie gemotiveerd schriftelijk verweer gevoerd. Op het verweer van de corporaties hebben klagers niet meer gereageerd. Ook ter zitting is deze klacht niet nader onderbouwd. De commissie gaat ervan uit dat deze klacht niet verder wordt gehandhaafd.

### **Het omzeilen van de Overlegwet:**

De commissie stelt vast dat in artikel 8 van de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv) exclusief de kantonrechter wordt aangewezen om geschillen tussen verhuurder en huurdervertegenwoordigers te beslechten en dat om die reden de commissie daarover geen uitspraak kan doen. De commissie verklaart zich met betrekking tot dit onderdeel niet bevoegd om te oordelen. Dit onderdeel zal derhalve niet in het advies worden betrokken.

### **Huurverhogingen:**

Uit de ontvangen 56 getekende verklaringen tegen het huurverhogende aspect en onderdelen van project stelt de commissie vast dat deze niet bevoegd is om hier een oordeel over te geven. De commissie verwijst naar het reglement artikel 4, lid 1 waarvan de tekst als volgt luidt.

“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.” Dit onderdeel zal derhalve niet in het advies worden betrokken.

### **Rechtmatigheid project:**

De commissie ziet geen grond om de rechtmatigheid betreffende de uitvoering van het project in twijfel te trekken. De klagers hebben geen gebruik van de wettelijke mogelijkheid om bezwaar te maken. De huurdersvereniging heeft inmiddels met het projectvoorstel ingestemd. Bovendien volgens artikel 7:220 lid 3 BW zijn er voor de corporatie geen bezwaren aanwezig om het project uit te voeren.

Handtekeningen van bewoners tegen de huurverhogende elementen:

In de brief van de klagers van 16 juni 2016 wordt het genoemd bestand als volgt aangeboden.

*“Wij willen de commissie een PDF bestand met 56 getekende verklaringen TEGEN doen toekomen waarmee de commissie zou kunnen vergelijken met de verklaringen die de verhuurder beweert te hebben”*



Door deze lijst aan de commissie ter beschikking te stellen, mocht de commissie ervan uitgaan dat zij deze lijst, zoals gebruikelijk in het kader van hoor en wederhoor aan de corporatie ter beschikking kon stellen, net als alle overige van klagers ontvangen stukken. De corporatie heeft de door haar ontvangen individuele verklaringen om privacy redenen niet beschikbaar gesteld. Dat staat haar vrij. Eventueel hadden de betreffende lijsten ter tafel kunnen komen in de voorgeschreven procedure bij de Kantonrechter, maar nu deze procedure bewust niet is aangespannen is dit niet meer aan de orde. De overige klachten van klagers behoeven geen nadere bespreking, nu deze met name zien op de door de klagers bekritiseerde aanpassingen van de huurprijzen, waarover de commissie volgens haar reglement niet heeft te oordelen. De commissie is gelet op het vorenstaande 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 de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren en heeft het dossier gesloten.

### **03) Burenoverlast:**

De klager zegt dat hij met zijn gezin tot volle tevredenheid vanaf 2005 in de woning woont. In 2014 zijn er nieuw bewoners naast hun komen wonen. In het begin ging het prima maar het volume van de muziek ging steeds harder. Toen de klager een feestje had is de zaak geëscaleerd. Door tussenkomst van de corporatie heeft er op verzoek van beide partijen een gesprek plaatsgevonden met als doel de onderlinge relatie te verbeteren. Tijdens dat gesprek zijn wederzijdse irritaties uitgesproken en zijn er nadere afspraken gemaakt. Het leek er op dat het gesprek zijn vruchten had afgeworpen en het bleef relatief rustig. Langzamerhand nam de overlast echter weer toe. De klager heeft verschillende malen aan de burens gevraagd om de muziek zachter te zetten maar dat heeft niet geresulteerd in het beoogde resultaat. Verder zegt de klager dat de andere burens ook overlast ondervinden. Omdat volgens de klager de corporatie niets deed om het probleem op te lossen heeft hij zich tot de commissie gewend.

De corporatie verklaart dat na de melding van de klager dat het niet goed liep -tussen de burens – deze een gesprek tussen partijen heeft georganiseerd. Het gesprek verliep goed. Een samenvatting van het gesprek is verwoord in de mail van 30 september 2014. De corporatie heeft steeds een bemiddelende rol gespeeld. De klager heeft aangegeven niet meer met de burens in gesprek te willen. De corporatie verklaart pas iets met de melding te kunnen doen als de bereidheid van de heer klager aanwezig is om met de burens in gesprek te gaan. Bovendien worden de meldingen niet ondersteund door andere bewoners en de wijkagent.

De commissie stelt vast dat zonder de bereidheid om met de burens in gesprek te gaan het niet mogelijk is om uit de impasse te komen. Derhalve stelt de commissie voor om te kiezen voor professionele buurtbemiddeling. Tijdens zo een procedure worden afspraken gemaakt die evalueerbaar zijn en kunnen bijdragen voor een dossieropbouw. De corporatie is bereid om voor deze oplossing te kiezen. Ook de klager staat achter deze werkwijze waarbij hij aangeeft dat het wenselijk is dat de buurtbemiddeling eerst een gesprek met hem zal hebben alvorens dat de confrontatie met de burens zal worden aangegaan. De commissie stelt dat de klager er op kan vertrouwen dat de buurtbemiddeling op professionele wijze het gestelde probleem zal aanpakken. De corporatie zal de contacten met de buurtbemiddeling leggen.

Tijdens de voortgang van deze procedure heeft de klager aangegeven dat hij inderdaad geen gebruik wil maken van buurtbemiddeling, omdat hij heeft vernomen dat de burens op zoek zijn

naar een andere woning. Hij blijft bij zijn mening dat de andere burens de schuld van alles zijn en dat afspraken maken geen zin heeft. Derhalve heeft de corporatie en de commissie dit dossier gesloten.

#### **04) Oneens met de spelregels voor woning toewijzing:**

De commissie heeft vastgesteld dat de klacht niet-ontvankelijk is. De klacht richt zich tegen het beleid van inzake de woonruimteverdeling en niet tegen de uitvoering van dat beleid. Conform artikel 1<sup>1</sup> van het reglement zal de commissie de zaak niet verder in behandeling nemen en het dossier sluiten.

#### **05) Het niet toewijzen van een passende woning:**

Mede gelet op het aantal beperkingen dat de klager heeft zou deze graag in aanmerking komen voor een woning zoals de klager die wenst. In deze procedure heeft de klager besloten om niet meer te verhuizen. Daaruit heeft de commissie geconcludeerd dat de klacht als ingetrokken kan worden beschouwd. Na verificatie door de commissie is het dossier gesloten.

#### **06) Het niet kunnen ontbinden van de huurovereenkomst van de parkeerplaats:**

De klager voert aan dat er door de corporatie onderscheid wordt gemaakt tussen de vrije sector en de sociale huur appartementen. De bewoners van de vrije sector wordt de keuze geboden om wel of geen parkeerplaats te huren. Dat is in de optiek van klager met twee maten meten. Daarnaast hebben bewoners van een bepaalde woning de huur voor hun parkeerplaats kunnen opzeggen. De klager ervaart de handelwijze van de corporatie – het afwijzen van haar verzoek – als zeer willekeurig en oneerlijk. De corporatie heeft een precedent veroorzaakt.

De corporatie voert gemotiveerd verweer dat zakelijk als volgt wordt weergegeven. De corporatie heeft te maken met het parkeerbeleid van de gemeente. Bij de bouw van het complex moest daar rekening mee worden gehouden. De corporatie erkent dat het voor klager frustrerend is dat er bij een bewoner het huurcontract van de parkeerplaats wel is beëindigd en dat het bij haar niet kan. Het beëindigen van dat huurcontract betrof echter een administratieve fout. De corporatie houdt voorsnog vast aan het beleid zoals in het huurcontract is vastgelegd. De corporatie verklaart dat er intern wel wordt nagedacht om bijvoorbeeld onderverhuur toe te staan. De mogelijkheid dat dan parkeerplaatsen worden gebruikt door personen die niet in het complex wonen moet dan onder ogen worden gezien. Vooral de beheersbaarheid zal dan goed moeten worden geregeld. Verder zal er gekeken moeten worden op welke wijze de huurcontracten van de woning en parkeerplaats vorm dienen te krijgen in relatie tot het opzeggen van de huur. De maatregelen die genomen zullen moeten worden dienen voorts op complexniveau plaats te vinden. Het is voor de corporatie nog geen uitgemaakte zaak dat onderverhuur zal worden toegestaan.

De reden dat parkeerplaatsen van de vrije sector woningen apart gehuurd kunnen worden heeft te maken met de verhuurbaarheid van de woningen. Naar sociale huurwoningen is veel vraag en minder aanbod. Bij de vrije sector woningen ligt dat moeilijker, zodat de corporatie hier wat meer keuzemogelijkheden aan de huurders wil bieden, omdat dit de verhuurbaarheid verhoogt. De corporatie erkent dat niet alle parkeerplaatsen behorende bij

---

<sup>1</sup> Een klacht dient betrekking te hebben op de uitvoering van het geformuleerde beleid en mag zich in algemene zin niet richten op het beleid zelve.

de vrije sector woningen zijn verhuurd.

De corporatie volhardt in haar standpunt dat de klacht moeten worden afgewezen nu zij van mening is dat de procedure juist is uitgevoerd.

De commissie concludeert dat in deze kwestie een onheuse bejegening door de corporatie niet aan de orde is. Bij het aangaan van het huurcontract wist de klager dat ondanks dat ze niet over een auto beschikte ook de parkeerplaats diende te huren. Dat de corporatie door een fout in haar administratie één geval een huurcontract van een parkeerplaats behorende tot een sociale huurwoning heeft beëindigd, betekent niet dat de corporatie is afgeweken van de algemene beleidslijn en deze dan ook consequent handhaaft.

De commissie wil niet onvermeld laten dat ter zitting de vraag aan de orde is gekomen of de verplichting van huurders van de sociale huurwoningen in het complex om bij het aangaan van de huurovereenkomst van de woning tevens een huurovereenkomst van een parkeerplaats aan te gaan, niet als een beding betreffende een onredelijk behaald voordeel als bedoeld in artikel 7:264 lid 1 BW moet worden aangemerkt. Van zo'n beding kan de nietigheid worden ingeroepen. Immers, deze verplichting bestaat ook in het geval vaststaat dat van de parkeerplaats geen gebruik zal worden gemaakt. Onderverhuur wordt door de corporatie niet toegestaan en ook is er binnen hetzelfde wooncomplex sprake van een verschillend beleid, nu bij huurders van vrije sectorwoningen de verplichte koppeling niet bestaat. Het verschil in beleid wordt door de corporatie gemotiveerd door te verwijzen naar de marktwerking. De commissie is niet verzocht (en mogelijk ook niet bevoegd) om uitspraak te doen op de mogelijke onredelijkheid van de bepaling in de huurovereenkomst bij de sociale huurwoningen, maar geeft de corporatie wel in overweging haar beleid in het licht van het vorenstaande nog eens te bezien. Overigens staat het de klager vrij om deze kwestie voor te leggen aan de Kantonrechter. Deze kan dan beoordelen of al dan niet van een overeengekomen onredelijk voordeel sprake is en mitsdien de nietigheid daarvan moet worden aangenomen. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren en heeft het dossier gesloten.

### **07) Verzoek toekenning schadevergoeding:**

Na bestudering van de stukken blijkt het te gaan over een schadevergoeding die de klager van de corporatie vergoed wil hebben. Het betreft de proceskosten waartoe de klager bij het verstekvonnis is veroordeeld. Volgens het reglement is de commissie niet bevoegd om daar een uitspraak over te doen. De commissie heeft de klacht dan ook niet in behandeling genomen..<sup>2</sup>

### **08) Klacht over kookvoorziening:**

De klacht omvat dat er in de woning geen voorzieningen aanwezig zijn om te koken. Tijdens het doorlopen van de interne klachtenprocedure zijn partijen tot overeenstemming gekomen. Daaruit heeft de commissie geconcludeerd dat de klacht als opgelost en ingetrokken kan worden beschouwd. Na verificatie door de commissie is het dossier gesloten.

---

<sup>2</sup> De commissie is niet bevoegd te oordelen in geschillen die aan de civiele rechter of de huurcommissie zijn voorgelegd. Eveneens is de commissie niet bevoegd te oordelen over kwesties waarin de huurder aanspraak maakt op schadevergoeding. Schadeclaims worden direct doorverwezen naar de betrokken corporatie.

## **09) Vochtoverlast in de woning:**

Klager stelt veel last te hebben van vochtoverlast in de slaapkamer met als schimmelvorming op de wanden tot gevolg. De klager heeft ervoor gekozen om het geschil tussen hem en de woningcorporatie voor te leggen aan de huurcommissie. Van de huurcommissie heeft de klager een uitspraak verkregen. Conform het reglement<sup>3</sup> van de commissie heeft deze de klager dan niet-ontvankelijk verklaard.

## **10) Oneens met de woningtoewijzing:**

Omdat de klacht niet in eerste instantie was voorgelegd aan de betreffende corporatie heeft de commissie de klacht niet in behandeling genomen. De commissie heeft de klager conform geantwoord en het dossier gesloten.

## **11) Oneens met de procedure inzake de huuropzegging:**

De klager verklaart dat ze op 4 maart 2016 heeft gebeld voor informatie over de huuropzegging en het aangaan van een huurcontract voor een andere woning. Door de medewerkster van de corporatie werd aangegeven – volgens de klager – dat ze voor de opzegging verder niets hoefde te doen en dat het door de medewerkster zo in het systeem was ingevoerd. Haar verbazing was groot toen op 5 april 2016 bleek dat de huur niet was opgezegd. De klager heeft toen alsnog de huur opgezegd. Door dat in de optiek van de klager verkeerde voorlichting was gegeven werd ze geconfronteerd met een langere periode van dubbele huur. De klager stelt dat de opzegdatum terug gezet moet worden naar 5 april 2016.

Naar aanleiding van het bezwaar van de klager heeft de corporatie uit coulance de mogelijkheid geboden om de feitelijke opzegdatum van 4 mei 2016 bij te stellen naar 21 april 2016. De klager is daar niet mee akkoord gegaan en wil de einddatum gecorrigeerd hebben naar 6 april 2016. De corporatie blijft bij het standpunt dat ze voldoende tegemoet zijn gekomen in het bijstellen van de feitelijke opzegtermijn van de oude woning van 3 mei 2016 naar 21 april 2016.

Hoewel de commissie eveneens van mening is dat huurcontracten schriftelijk moeten worden opgezegd is het de commissie niet duidelijk of in het kader van de telefonische informatie aan de klager de boodschap wel helder is overgekomen. Toen de opzichter de woninginspectie kwam doen en bij het tekenen van het nieuwe huurcontract waren volgens de commissie natuurlijke momenten om te verifiëren of het huurcontract was opgezegd en de klager er op te wijzen op de mogelijke consequenties van het langer door laten lopen van de huurovereenkomst. De commissie stelt voor te bezien of partijen er onderling niet uit kunnen komen waarbij de huurbeëindigingsdatum zal worden bepaald op 11 april 2016. Partijen stemmen met het voorstel in en gaan in overleg om overeenstemming te bereiken. Na verificatie door de commissie is het dossier gesloten en kan de klacht als opgelost en ingetrokken worden beschouwd.

## **12) Oneens met de uitschrijving als woningzoekende:**

De klager geeft in zijn klachtenbrief aan dat hij en zijn inwonende dochter al jaren als woningzoekende staan ingeschreven. Via een kennis was hij op de hoogte gebracht van het heractiveren als woningzoekende. Bij controle bleek dat beiden waren uitgeschreven als woningzoekenden. De brieven van respectievelijk 6 maart 2014 en 26 maart 2014 zijn nooit

---

<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.”

“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.”

ontvangen. De klager stelt in zijn klachtenbrief dat de corporatie in gebreke is gebleven door hem en zijn dochter niet op een afdoende manier in contact te treden toen bleek dat een reactie uit bleef. De klager eist in zijn klachtenbrief dat hij en zijn dochter opnieuw worden ingeschreven vanaf de oorspronkelijke inschrijvingsdatum met behoud van de opgebouwde wachttijd.

Het is duidelijk dat een deel van de woningzoekenden niet tijdig hun inschrijving heeft geactiveerd. Naar aanleiding van eerdere soortgelijke klachten heeft de commissie geadviseerd om deze woningzoekenden, van 1 april 2015 tot en met 1 juli 2015, alsnog de gelegenheid te geven om hun herinschrijving te activeren en daar de nodige publiciteit aan te geven. Zowel in de Roosendaalse bode als op de website is de genoemde mogelijkheid kenbaar gemaakt. Voorts geeft de corporatie nog aan dat op de Facebookpagina van het bureau Sociaal Raadsliden op de verlengde mogelijkheid tot heractiveren van de inschrijving is gewezen.

De Klager heeft ondanks al deze publicaties niet gereageerd. De commissie kan niet anders oordelen dan dat de klager terecht niet meer in de gelegenheid wordt gesteld de inschrijving bij de corporatie te heractiveren. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren en heeft het dossier gesloten.

### **13) Oneens met de uitschrijving als woningzoekende:**

Doordat de klager niet tijdig verlengingskosten had over gemaakt is deze uitgeschreven als woningzoekende. Tijdens de interne klachtenprocedure heeft de corporatie de beleidsregels ten aanzien van de verlengingskosten middels een herstelregeling gewijzigd. Woningzoekenden die vanwege het niet verlengen van hun inschrijving zijn uitgeschreven krijgen langer de tijd om hun inschrijving te herstellen. Een woningzoekende die is uitgeschreven omdat de verlengingskosten niet betaald zijn, kan voortaan tot maximaal 2 jaar na de uitschrijfdatum de inschrijving alsnog te verlengen. De commissie heeft van de corporatie bericht ontvangen dat de klager weer is ingeschreven als woningzoekende. De commissie beschouwt de klacht als opgelost en ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

### **14) Oneens met de weigering van een woning:**

De klager geeft aan dat hij op de eerste plaats stond voor een woning en zegt te hebben gewacht op een reactie van de corporatie. Toen die reactie uitbleef bleek de woning inmiddels te zijn verhuurd aan een andere kandidaat. Het gaat de klager niet zo zeer om die woning maar hij vindt dat hij in zijn rechten is geschaad.

De corporatie voert gemotiveerd verweer dat zakelijk als volgt wordt weergegeven. Samengevat komt het erop neer als de klager tijdig had gereageerd bij de corporatie (en niet pas na een maand) hij gewoon in aanmerking had kunnen komen voor de woning, omdat hij er dan op was geweest dat hij nog het document van zijn partner, waarin zij verklaart geen inkomen te hebben, moest uploaden. De pop up in het systeem is dus een opsomming van mogelijkheden waarmee je een inkomen kan aantonen, maar is niet gelimiteerd. Om ervoor te zorgen dat je als potentiële huurder de juiste gegevens opvoert, dien je zelf actief informatie op te halen. De corporatie vindt het vervelend dat de klager niet de woning heeft toegewezen gekregen. De corporatie is echter gehouden aan de wettelijke regels rondom passend toewijzen. De controle en de juiste aanlevering van de inkomensgegevens is daar een essentieel onderdeel van. Nu de klager dit niet heeft gedaan, is de woning terecht naar een ander gegaan. De klager is naar de mening van de corporatie niet in zijn rechten geschaad.

Het woonruimte verdeelsysteem is een volledig geautomatiseerd systeem voor woningzoekenden waarbij de regie volledig in handen ligt van de woningzoekende. Via een inlogcode en een eigen pagina wordt de woningzoekende in staat gesteld om zijn gegevens actueel te houden. Dat is de eigen verantwoordelijkheid van de woningzoekende. Dat de klager niet bekend zou zijn met de werkwijze van het systeem is niet aannemelijk. Ter zitting

heeft de corporatie verklaard dat de klager verschillende woningen actief heeft geweigerd.

De commissie is gelet op het vorenstaande van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen en haar beleid correct heeft toegepast. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren en heeft het dossier gesloten.

### **15) Burenoverlast:**

Bij de commissie is een klacht binnen gekomen betreffende burenoverlast. Na bestudering door de commissie blijkt dat de klager huurder is van een corporatie die niet bij de commissie is aangesloten. De commissie is niet bevoegd en heeft de klacht niet in ontvangst genomen en deze retour naar de klager gestuurd..

### **16) Weigeren overlast burenen te beëindigen:**

Kern van deze klacht is dat de klager overlast ervaart van de burenen en dat de overlast dient te worden aangepakt door de corporatie omdat die een rustig en ongestoord woongenot moet garanderen.

De klager stelt daartoe:

- dat de overlast bestaat in geluids- en geuroverlast (van tabak en/of wiet);
- dat zij de burenen er op heeft aangesproken;
- dat corporatie weigert dat te horen;
- dat zij zelf voldoende inspanning heeft geleverd;
- dat zij geen hulp van buurtbemiddeling wil, omdat zij huurt van de corporatie en die het probleem moet oplossen.

De corporatie voert aan dat zij bereid is de klacht over de overlast aan te pakken door het inschakelen van professionele hulp middels buurtbemiddeling.

De commissie kan ter zitting op grond van de feiten niet vaststellen of er objectief gesproken sprake is van overlast. Indien de commissie er veronderstellenderwijze vanuit zou gaan dat daarvan wel sprake zou zijn is de door de corporatie geboden oplossing om buurtbemiddeling in te schakelen in de omstandigheden van het geval een passende invulling van goed verhuurderschap. De commissie stelt vast dat de klager niet open staat voor welke oplossing dan ook. Zij wijst iedere oplossing categorisch af. Het inschakelen van buurtbemiddeling zou de eerste stap zou kunnen zijn om deze kwestie op te lossen.

De commissie is - alle omstandigheden in aanmerking genomen en in het bijzonder het behandelde ter zitting - van oordeel dat de corporatie niet tekort is geschoten in de op haar als verhuurder rustende verplichtingen en haar beleid correct heeft toegepast. De commissie heeft de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

### **17) Stankoverlast van de burenen:**

Klager geeft in het kort de kern van de klacht weer en verklaart overlast te hebben van kooklucht afkomstig van zijn burenen met alle gevolgen van dien. Sinds de burenen 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 heeft bij de burenen verschillende afdichtingen uitgevoerd conform het advies van een raadgevend ingenieursbureau. De klager heeft de corporatie bericht dat het beoogde resultaat is uitgebleven. De corporatie stelt dat al het mogelijke is gedaan om tot een aanvaardbare oplossing te komen. De kennis en mogelijkheden bij de corporatie zijn uitgeput. In overleg met de klager heeft de corporatie voorgesteld de onderhavige kwestie aan de Huurcommissie voor te leggen. Derhalve heeft de commissie de behandeling gestaakt en het

dossier gesloten.<sup>4</sup>

### **18) Afhandeling lekkage:**

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 heeft de klager hiervoor gecompenseerd. De klager heeft de commissie laten weten dat de lekkages en de vervolgschade definitief zijn verholpen. De commissie beschouwt de klacht als opgelost en ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

### **19) Temperatuur- en geluidsklachten in de woning:**

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. Naar aanleiding van deze klachten zijn er door de aannemer en een installatiebedrijf diverse aanpassingen uitgevoerd. Dit heeft geresulteerd – na meting door een onafhankelijk adviesbureau – dat de temperatuurklachten en het geluidsniveau in de woonkamer en de slaapkamer is gereduceerd. In de keuken is het geluidsniveau onveranderd gebleven. De corporatie zal ook geen verdere stappen nemen om dit verder aan te passen. De klager heeft de corporatie laten weten hier niet mee akkoord te gaan en wil gecompenseerd worden. Naar aanleiding daarvan heeft de corporatie besloten de klager tegen finale kwijting een schadevergoeding te betalen. Deze is akkoord gegaan. De commissie heeft dat bij de klager geverifieerd maar deze heeft niet meer gereageerd. Derhalve beschouwt de commissie de klacht als opgelost en ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

### **20) Verschil van mening betreffende huurachterstand:**

De klager geeft in het kort weer dat er verschil van mening is ontstaan betreffende de huurachterstand. De corporatie geeft uitleg over het systeem maar kunnen niet ter zitting inzichtelijk maken hoe en wanneer de vermeende achterstand is ontstaan. De klager stelt dat hij best bereid is om de eventuele huurachterstand in te lopen maar dan moet het wel kunnen worden onderbouwd met feiten. Ter zitting hebben partijen afgesproken om gezamenlijk naar de feiten inzake de historie van de huurbetalingen te zullen kijken. Daarna zijn partijen tot overeenstemming gekomen. De commissie heeft dat bij de klager geverifieerd en beschouwt de klacht als opgelost en ingetrokken en heeft het dossier gesloten.

### **Financieel overzicht.**

---

<sup>4</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.

## Financieel overzicht 2016

### Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties

Datum vergadering / hoorzitting Zaak	03.02.2016 <i>WS Woensdrecht Woonkwartier</i>	02.06.2016 <i>AlleeWonen</i>	07.07.2016 <i>AlleeWonen</i>	08.09.2016 <i>Woonkwartier</i>	04.10.2016 <i>AlleeWonen Stadlander</i>	07.12.2016 <i>AlleeWonen Woonkwartier</i>		
<b>Kosten</b>								
<b>Declaraties commissie</b>							<i>Totaal</i>	
- Vacatiegeld	625,00	425,00	625,00	625,00	625,00	525,00	3.450,00	
- Vaste onk. verg.	90,00	60,00	90,00	90,00	90,00	75,00	495,00	
- Km. verg.	47,04	28,00	47,04	49,84	50,12	40,32	262,36	
<b>Totaal</b>	<b>762,04</b>	<b>513,00</b>	<b>762,04</b>	<b>764,84</b>	<b>765,12</b>	<b>640,32</b>	<b>4.207,36</b>	
<b>Overige kosten</b>								
Portikosten								218,40
Ritho kosten website RGC								526,35
Vervanging toetsenbord pc ambt. secr.								89,95
Vervanging HP adapterkabel laptop ambt. secr.								43,35
<b>Totaal</b>								<b>878,05</b>
<b>Kosten totaal</b>								
<b>Kosten betaald door</b>								
AlleeWonen: vergaderingen / declaraties zaken	762,04	513,00	762,04	764,84	765,12	640,32	4.207,36	
AlleeWonen: portikosten								218,40
Vervanging toetsenbord pc ambt. secr.								89,95
AlleeWonen: Ritho kosten website RGC								526,35
Vervanging HP adapterkabel laptop ambt. secr.								43,35
<b>Totaal betaald</b>								<b>5.085,41</b>



**Verdeling**

Vergadering	03.02.2016	02.06.2016	07.07.2016	08.09.2016	04.10.2016	07.12.2016	
Zaak	WS Woensdrecht Woonkwartier	AlleeWonen	AlleeWonen	Woonkwartier	AlleeWonen Stadlander	AlleeWonen Woonkwartier	
							<i>Totaal</i>
<b>Zaken</b>							
AlleeWonen		513,00	762,04		382,56	320,16	1.977,76
Stadlander					382,56		382,56
WSG							
Woonkwartier	381,02			764,84		320,16	1.466,02
WS Woensdrecht	381,02						381,02
<b>Totaal</b>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/> <b>4.207,36</b> <hr/>

**Algemeen**

Vergaderingen / declaraties zaken	4.207,36
Portikosten	218,40
Ritho kosten website RGC	526,35
Vervanging toetsenbord pc ambt. secr.	89,95
Vervanging HP adapterkabel laptop ambt. secr.	43,35
<b>Totaal</b>	<hr/> <b>5.085,41</b> <hr/>

**Verdeling kosten**

	Zaken	Overige kosten	<b>Totaal</b>
AlleeWonen	1.977,76	175,61	2.153,37
Stadlander	382,56	175,61	558,17
WSG		175,61	175,61
Woonkwartier	1.466,02	175,61	1.641,63
WS Woensdrecht	381,02	175,61	556,63
	<b>4.227,36</b>	<b>878,05</b>	<b>5.085,41</b>