



JAARVERSLAG 2014

Van de

Regionale Geschillencommissie

INHOUDS OPGAVE:

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

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Voor u ligt het dertiende jaarverslag van de Regionale Geschillencommissie.

In het kalenderjaar 2014 zijn er ten opzichte van eerdere jaren geen belangrijke wijzigingen geweest. Om die reden is een uitgebreid voorwoord niet nodig en spreekt de inhoud van het verslag voor zich. De commissie staat nog steeds een laagdrempelige toegang tot de commissie voor en probeert steeds ter zitting de (achtergrond) van de (echte) klacht boven water te krijgen. De commissie ervaart steeds weer dat het van belang is dat de klager zich gehoord voelt. Niet zelden blijkt het enkele feit dat er naar de klager geluisterd is er voor hem/haar voldoende aanleiding te zijn om zich minder uitgesproken en confronterend jegens de corporatie op te stellen. In dit jaarverslag kunt u lezen dat - behoudens in een enkel geval - de klachtprocedures zijn geëindigd met intrekking van de klacht. Dat is soms al voor aanvang van de zitting doordat de procedurevoorschriften alvorens men zijn klacht kan voorleggen aan de commissie door de secretaris van de commissie consistent worden gehandhaafd. Vaker komt het voor dat ter gelegenheid van de mondelinge behandeling partijen onder begeleiding van de commissie "een open oog krijgen" voor de belangen van de andere partij en dan is de oplossing vaak niet ver meer weg.

Zoals ik in eerdere jaarverslagen heb aangestipt blijft de communicatie of beter nog het gebrek daaraan de belangrijkste reden voor klagers om de commissie in te schakelen. Dat betekent niet dat corporaties daar altijd een verwijt daarvan is te maken. Het is ook mogelijk dat de persoon van de klager weinig bereidheid toont om tot een oplossing te komen en dat ieder bericht van de corporatie op voorhand in de ogen van de klager onjuist is. Daar staat tegenover dat de corporaties een open oog (moeten) houden voor de belangen van de klagers. Een strak vasthouden aan een intern voorschrift of beleidsafspraken kan op zich juist zijn maar vraagt indien de uitvoering van dat beleid leidt tot uitkomsten die voor de individuele klager niet zijn te bevatten om een nadere toelichting. Als die toelichting nodig is komt die uiteindelijk wel ter gelegenheid van de mondelinge behandeling. Er is voor de corporatie geen enkele redenen om de kaarten tegen de borst te houden en pas opening van zaken te geven op de zitting. Daar is volgens mij nog winst te behalen.

Ik hoop dat u met belangstelling kennis neemt van dit jaarverslag. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u via onze website www.regionalegeschillencommissie.nl of portvrij, via het antwoordnummer contact met de commissie opnemen.

De Regionale Geschillencommissie.

Antwoordnummer 154.

4800 WE Breda.

De voorzitter:

Mr. A.J. Donkers



2. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE:

De commissie bestaat uit 5 leden waarvan de onafhankelijke voorzitter en twee leden 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:
Aangetreden	01-10-2009	01-01-2010	01-01-2012	01-01-2012	01-01-2014
Herkiesbaar per:	01-01-2010 01-01-2014 01-01-2018	01-01-2014 01-01-2018	01-01-2016 01-01-2020	01-01-2016 01-01-2020	01-01-2018 01-01-2022
Einde zittingsperiode	31-12-2021	31-12-2021	31-12-2023	31-12-2023	31-12-2025

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Stichting Allee Wonen	Roosendaal	8.367
Stichting Bernardus Wonen	Oudenbosch	3.909
Woningstichting Brabantse Waard	Zevenbergen	4.000
Stichting Stadlander	Bergen op Zoom	14.436
Woningstichting Dinteloord	Dinteloord	759
Stichting WSG	Geertruidenberg	4.049
Totaal aantal woningen:		35.520

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2014. 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. Eén vergadering stond in het teken van werkzaamheden van de commissie in verband met de 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. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er bij de commissie 13 klachten behandeld waarvan er vier dateren uit 2013. 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	5	1			4	
Stichting Bernardus Wonen	3	1		2		
Woningstichting Brabantse Waard	1				1	
Woningstichting Dinteloord						
Stichting Stadlander	3	1		1	1	
Woningstichting WSG						
Zuid West Wonen	1			1		
Totaal:	13	3		4	6	1

De ambtelijk secretaris van de commissie heeft zich ingespannen om het verslag te voorzien van – met het oog op de privacy van de betrokken personen - geanonimiseerde samenvattingen van de zaken die de commissie in het afgelopen jaar inhoudelijk of administratief heeft afgehandeld. Daarnaast heeft de commissie diverse verzoeken om algemene informatie ontvangen. De desbetreffende verzoekers zijn door de ambtelijk secretaris geïnformeerd over de te volgen klachtenprocedure. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

BEZWAAR TEGEN DE WIJZE VAN KLACHTENAFHANDELING DOOR DE CORPORATIE:

Klager was woonachtig van 18 maart 2011 tot 1 september 2012 in de woning en verklaart dat er van het begin af aan problemen waren met CV installatie bij alle 42 woningen waaruit het complex bestaat. De klachten varieerden van te koud, te warm en radiatoren die in een bepaalde ruimte niet warm werden. De warmtepompen waren constant ingeschakeld en de kamerthermostaat was niet beïnvloedbaar. De klager heeft zijn klacht – volgens zijn zeggen – schriftelijk aan de corporatie door deze persoonlijk te bezorgen aan het kantoor maar een reactie bleef uit. De commissie stelt vast dat er onduidelijkheid bestaat over de klachtmelding van de klager. De commissie kan niet vaststellen of de klachtmelding de corporatie wel of niet heeft bereikt. Vast staat wel dat partijen met elkaar in gesprek zijn geraakt in verband met de klachten van de klager.

De commissie stelt vast dat nadat de bewoners aan de corporatie hun klachten kenbaar hebben gemaakt deze op adequate wijze de klachten heeft opgelost. De corporatie heeft alle installaties van het complex door onafhankelijke partijen laten beoordelen, ook de voormalige woning van klager. Verder zijn voor elke individuele woning het elektriciteitsverbruik en de aanwezige apparaten in kaart gebracht. Uit die onderzoeken en de geraadpleegde archieven blijkt uit niets dat het energie verbruik van de klager toe te schrijven valt aan het onvoldoende functioneren van de CV installatie.

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

BEZWAAR TEGEN DE WEIGERING VAN PLAATSING DUBBELE BEGLAZING:

Kern van de klacht is dat er geen dubbele beglazing – zonder huurverhoging - wordt geplaatst in hun woningen terwijl dat aan de overkant van de straat wel het geval is. In de optiek van de klagers is dat met twee maten meten, is er sprake van willekeur en in strijd met het gelijkheidsbeginsel. Het beleid van de corporatie is niet transparant. Verder stellen de klagers dat de communicatie slecht is verlopen en dat het erg moeizaam was om met de juiste medewerkers in contact te treden. Wat de communicatie betreft erkent de corporatie dat de klagers een terecht punt aanvoeren. De brief van de corporatie bevat een onvolledigheid, welke overigens in een volgende brief is rechtgezet. De corporatie heeft dat zowel schriftelijk als mondeling onderkend en zal de het communicatieproces bespreken in de organisatie. Ter verdere onderbouwing van hun klacht geven de klagers aan dat het begrip pilot bij hun de indruk wekt dat het een proefproject is waar naderhand naar de resultaten wordt gekeken.

In haar toelichting heeft de corporatie aannemelijk gemaakt wat de inhoud van de pilot behelst en dat het plaatsen van dubbele beglazing zonder bijkomende huurverhoging nog geen staand beleid is. Bovendien betreft het de beleidsvrijheid van de corporatie om te bepalen welke complexen binnen zo een pilot vallen. Dit brengt met zich dat het handelen van de corporatie niet in strijd is met het gelijkheidsbeginsel. Ook van willekeur is geen sprake, nu de corporatie aannemelijk heeft gemaakt op welke gronden zij ervoor heeft gekozen om het betreffende complex aan de overzijde van de straat van de klagers van dubbele beglazing te voorzien.

De commissie heeft het volgende advies uitgebracht:

- De commissie adviseert de directie van corporatie de klacht betreffende de plaatsing van dubbele beglazing alleen aan de overzijde van de straat waarin de woningen van klagers gelegen zijn, ongegrond te verklaren;
- De klacht betreffende de communicatie tussen haar en de klagers gegrond te verklaren.

GEVOLGSCHADE NA WATEROVERLAST EN HET VERLOOP VAN DE KLACHTENPROCEDURE:

In genoemde kwestie heeft de corporatie een schikkingsvoorstel gedaan het geen door de klager is aanvaard. De commissie heeft deze kwestie administratief afgehandeld en het dossier gesloten.

BEZWAAR TEGEN DE INDELING VAN DE ACHTERTUIN:

Klager beklagt zich over het feit dat hij beknot wordt in zijn woongenot als gevolg van de indeling van de achtertuin. De klager verklaart dat hij door corporatie vooraf niet is geïnformeerd over de indeling van de tuin. Als hij vooraf had geweten dat de tuin in tweeën was gedeeld had hij de woning niet geaccepteerd. Omdat uit het huurcontract niet te herleiden was dat hier sprake was van een andere situatie mocht de klager er op vertrouwen dat het stukje tuin ook bij de woning hoort.

De corporatie spreekt van een uitzonderlijke situatie. Zoals het er naar uitzag behoort de tuin bij de woning van de klager. In het dossieronderzoek dat voorafgaand aan het proces bij mutaties plaatsvindt is er niets bijzonders geconstateerd. Tijdens het opleveringsbezoek heeft de buurvrouw van de klager de opzichter op de hoogte gesteld van de afspraak die ze met de toenmalige opzichter had gemaakt. De corporatie heeft bij het voormalig hoofd technische dienst de afspraak geverifieerd en deze klopt

De commissie is van oordeel dat het gerezen probleem door de corporatie opgelost dient te worden door met partijen in overleg te gaan en te bezien welke oplossingen er mogelijk zijn. Op 3 april 2014 heeft een opname ter plaatse plaatsgevonden en zijn partijen tot overeenstemming gekomen. Een advies van de commissie kon derhalve uitblijven. De commissie heeft het dossier gesloten.

NIET ADEQUAAT OPLOSSEN VAN DIVERSE KLACHTEN:

Klager woont in een nieuwbouwwoning en beklagt zich over het niet adequaat oplossen van diverse klachten. Bij de informatie naar de voortgang van de klachten afhandeling is de commissie door de corporatie geïnformeerd dat de door de klager gemelde klachten naar behoren zijn afgehandeld. Nu de corporatie aan het grootste bezwaar van de klager is tegemoet gekomen beschouwt de commissie de klacht als ingetrokken. Na verificatie bij de klager heeft de commissie het dossier gesloten.

ONEENS MET DE WONINGTOEWIJZING:

Klager geeft aan zich gediscrimineerd te voelen inzake de woningtoewijzing. Uit niets blijkt dat de corporatie haar beleid niet juist toepast. Dat in andere gevallen bewoners met een kortere inschrijvingsduur een woning zouden hebben toegewezen gekregen daar kan de commissie niets over zeggen om reden dat de commissie niet bekend is met de betreffende feiten en omstandigheden. De corporatie heeft naar aanleiding van een eerdere klacht de mogelijkheid toe gevoegd om 25% van het aantal vrijkomende woningen te adverteren zonder kernbinding. Op deze wijze wordt de kans voor de woningzoekenden vergroot om zich in een bepaalde kern te kunnen vestigen. Omdat de

klacht zich richt tegen het beleid van de woonruimteverdeling en niet tegen de uitvoering daarvan heeft de commissie de klacht – conform het reglement - ¹ niet ontvankelijk verklaard.

VOCHTOVERLAST IN DE WONING EN ONDUIDELIJKHEID OVER DE PUNTENTELLING:

Door de klager zijn diverse klachten ingediend over vochtoverlast in de woning. Ook bestaat er verschil van inzicht over de puntentelling van de aanbouw. Uit de terugkoppeling die de commissie van de corporatie heeft ontvangen blijkt dat door de corporatie en de klager afspraken zijn gemaakt over het oplossen van de klachten. Dat betekent dat de corporatie aan het bezwaar van de klager is tegemoet gekomen. De commissie beschouwt de klacht als opgelost en ingetrokken en heeft na verificatie het dossier gesloten. De geplande hoorzitting ging derhalve niet door.

VERZOEK PLAATSEN ANDERE FILTER:

Klager heeft de corporatie verzocht om – gelet op de allergie voor pollen van de vrouw van de klager - fijnstoffilters te plaatsen. Door de corporatie is dat verzoek afgewezen omdat deze conform het beleid standaard filters plaatst in de ventilatiesystemen. Naar aanleiding daar van heeft de klager de corporatie verzocht – om tegen betaling van de meerkosten – toch de genoemde filters te plaatsen. De corporatie heeft de klager voorgesteld:

- De corporatie zal gratis drie sets fijnstoffilters bij de klager afleveren;
- Voor verdere bestellingen kan de klager zich rechtstreeks wenden tot de leverancier;
- De bestelde filters worden door de klager aan de leverancier betaald;
- De filters worden door de klager zelf geplaatst.

De klager heeft het aanbod van de corporatie niet aanvaard. Dat gaf de commissie aanleiding tot de vraag of de klager zijn klacht al dan niet handhaaft. Omdat de commissie van de klager – binnen de gestelde termijn van 10 werkdagen – niets meer heeft vernomen is aangenomen dat de klacht als ingetrokken kan worden beschouwd. De commissie heeft het dossier gesloten.

BURENOVERLAST EN URGENTIE IN WONINGTOEWIJZING:

De klagers verklaren 5 jaar woonachtig te zijn in de woning. In het verleden hadden de klagers ook al te kampen met overlast van de burens. De burens communiceren direct. Dit heeft geleid tot een uitbarsting in februari 2014. De voordeurruit is toen bij de klagers ingegooid en de auto beschadigd.. Ondanks dat niet bewezen kan worden dat de burens genoemde feiten hebben gepleegd, hebben de klagers de politie gebeld en corporatie geïnformeerd. Mede gelet op de persoonlijke omstandigheden van de klagers konden deze de overlast van de burens er niet bij hebben. Emotioneel gezien konden ze het niet

¹ *Een klacht dient betrekking te hebben op de uitvoering van het geformuleerde en gevoerde beleid van de corporatie en mag zich derhalve in algemene zin niet richten op het beleid zelve.*

aan om met de buren in gesprek te gaan. De klagers vragen welke mogelijkheden er zijn om in een veilige omgeving te kunnen wonen.

De corporatie adviseert dat het aanleggen van een logboek essentieel is. De corporatie heeft ook de buren geconfronteerd met de overlast maar die ontkennen. Omdat een objectieve waarneming ontbreekt, om tot een succesvolle procedure van ontbinding van het huurcontract te komen, heeft de corporatie andere middelen ingezet om tot het beoogde resultaat te komen. Met de wijkagent is intensief contact. Via de advocaat van corporatie is bij de politie het aantal meldingen over de buren, ook van anderen dan klagers, opgevraagd. Ook heeft de corporatie – op advies van hun advocaat – een buurtonderzoek gedaan naar mogelijke signalen van overlast, maar dat heeft niet geleid tot enig resultaat.

Momenteel loopt het traject buurtbemiddeling er hebben drie gesprekken plaatsgevonden. Dit heeft erin geresulteerd dat het op het ogenblik vrij rustig is en er wordt zelfs over en weer gegroet. De afspraak is gemaakt dat wanneer de klagers overlast ervaren van de buren, dat bij de buren te melden en niet bij de instanties. Dit maakt het lastig omdat enerzijds dan niets vast ligt maar anderzijds een melding bij de politie weer een negatieve reactie van de buren oproept met alle gevolgen van dien. Over een half jaar is de vervolgspraak gepland en zal dan in het teken van de evaluatie staan. Klagers zeggen wel te beschikken over een overzicht van de ervaren klachten waaronder een geluidsopname. Klagers hadden er niet aan gedacht om dat – ter onderbouwing van de klacht - mee te sturen. De corporatie beschikt eveneens over genoemde gegevens, maar heeft deze evenmin aan de commissie ter beschikking gesteld.

De corporatie verklaart dat naast de inzet van buurtbemiddeling het noodzakelijk blijft voor de dossiervorming om de overlast te registreren. Het overlastdossier is eind 2013 voorgelegd aan de advocaat van de corporatie. De meldingen zijn daarna ook aan het dossier toegevoegd. Of een overlastdossier voldoende aanknopingspunten biedt om een succesvolle juridische procedure te starten, is ter beoordeling van de advocaat van de corporatie..

De klagers hebben in hun klaagbrief de volgende klachten/wensen neergelegd:

2. Een face to face gesprek met de corporatie;
3. Garantie op woongenot;
4. Urgentie voor een andere woning.

Een face to face gesprek met de corporatie:

Er hebben gesprekken plaatsgevonden.

Garantie op woongenot:

De corporatie heeft er alles aan gedaan om de klagers een rustig en ongestoord woongenot te garanderen. De corporatie kan niet in zijn algemeenheid verantwoordelijk worden gehouden voor het gedrag van de buren.

Urgentie voor een andere woning:

Het is klagers duidelijk dat burenruzie geen grond is om voor urgentie in aanmerking te komen. In de brochure "Over het toewijzen van urgentie" staat meer over de gestelde voorwaarden te lezen. De corporatie adviseert de klagers om hun zoekprofiel uit te breiden en actief te blijven reageren op vrijkomende woningen en contact op te nemen met de verhuurmakelaar die ze hier over kan adviseren. Klagers hebben reeds een afspraak gemaakt met de verhuurmakelaar. De commissie stelt vast de bejegening door de corporatie op een juiste wijze heeft plaatsgevonden. Verder is de commissie vooralsnog 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. Nu de klagers hun visie op het gebeuren hebben kunnen verduidelijken en de corporatie de mogelijkheden en de onmogelijkheden heeft toegelicht besluiten de klagers dat een advies van de commissie achterwege kan blijven. De commissie beschouwt de klacht dan ook als ingetrokken.

VERZOEK SCHADEVERGOEDING:

Klager verzoekt – als gevolg van vochtoverlast in zijn voormalige woning – om een schadevergoeding. In zijn klachtenbrief stelt hij dat alleen schadevergoeding nog uitkomst kan bieden aangezien de klager is verhuisd en de corporatie om allerlei redenen hem niet heeft willen helpen. De commissie heeft genoemde klacht – conforme het reglement - ² niet in behandeling genomen. De klager is conform geïnformeerd.

REPARATIE SCHEUR IN WONINGKAMERVLOER:

Klager meldt aan de commissie van een scheur in de woonkamervloer. Echter de interne klachtenprocedure was nog niet volledig doorlopen. Tijdens deze procedure is de klacht door de corporatie volledig hersteld. De commissie heeft genoemde klacht dan ook niet in behandeling hoeven te nemen.

BESCHADIGINGEN EN HET NIET NAKOMEN VAN AFSPRAKEN TIJDENS WERKZAAMHEDEN:

De klager beklagt zich over het feit dat de corporatie haar klacht - inzake beschadigingen, geschonden afspraken tijdens werkzaamheden en grote overlast - niet serieus neemt. De corporatie verklaart dat er met de klager afspraken zijn gemaakt om de onderhoudsplanning en de herinrichting van haar tuin zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. De uitvoerende partijen zijn daarover geïnstrueerd en hebben daar ook naar gehandeld. Naar aanleiding van de klachtenbrief van 8 juni 2014 van de klager, waarin goed gedocumenteerd de feiten en de geleden schade zijn weergegeven, heeft de corporatie haar bezocht maar heeft de genoemde zaken zoals verwoord in haar

² *De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie.*

klachtenbrief niet vast kunnen stellen. Omdat er drie aannemers werkzaam waren er door de corporatie intensief toezicht op het werk geweest. Alle afspraken met de aannemers zijn nagekomen. Aan de hand van de klachtenbrief van de klager heeft de corporatie de aannemers gesproken en die hebben verklaard dat er geen schade is ontstaan. Strik genomen is commissie – conform het reglement - ³ niet bevoegd om een oordeel uit te spreken over schadegevallen. Derhalve heeft de commissie zich alleen beperkt tot de procedurele aspecten van genoemde kwestie waarin de klager het gevoel heeft niet serieus genomen te worden. De commissie vraagt zich af of de corporatie zich wel voldoende heeft ingespannen richting de aannemers om in genoemde kwestie tot een voor partijen aanvaardbare oplossing te komen. Daarnaast heeft de commissie vraagtekens bij het directiebesluit van de corporatie. Daarin wordt in onvoldoende mate de schade van de klager betwist.

De commissie heeft partijen geadviseerd om in overleg te gaan teneinde een oplossing in de minne te bewerkstelligen. Partijen hebben dat gedaan en zijn tot overeenstemming gekomen. De klacht kan als ingetrokken worden beschouwd.

VOCHTOVERLAST IN EEN WONING:

Klager beklagt zich over het feit van een blijvend vochtige woning met alle gevolgen zoals schimmelvorming op de wanden. De klager voert ter onderbouwing van zijn klacht de volgende punten aan.

- Is door corporatie niet begrepen;
- Stelt de corporatie aansprakelijk voor de geleden schade;
- Terugdraaien van de huurverhogingen sinds het ontstaan van het vochtprobleem;
- Aanstellen van een onafhankelijk bedrijf voor onderzoek;
- Wil een andere opzichter heeft geen vertrouwen meer in opzichter;
- Belangrijkste dat het vochtprobleem wordt opgelost.

Door de commissie wordt aangegeven dat genoemde kwesties niet tot de bevoegdheden van de commissie behoren.

Klager zegt vanaf 2004 vochtproblemen te hebben in zijn woning. In de loop van die periode zijn er vijf opzichters bij hem geweest hebben maar één conclusie het vochtoverlast is te wijten aan het ventilatiegedrag van de klager. De Klager bestrijdt dat en onderbouwt dat vervolgens met de volgende feiten. In de badkamer was de afvoer lek, er lagen twee vloeren op elkaar en een lekkage van de afvoer van de wasmachine. Verder waren in de kruipruimte enkele afvoeren lek. Metingen hebben aangegeven dat de binnenmuren droog zijn.

De corporatie verklaart dat er veel klachtmeldingen/reparatieverzoeken door de klager

³ *De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie.*

zijn ingediend De corporatie heeft de klager steeds serieus genomen gelet op de uitvoering van de verschillende onderhoudsklachten. De corporatie onderkent dat de communicatie naar de klager wel beter had gekund. Omdat de vochtmetingen – uitgevoerd door een onafhankelijk bureau - slechts een momentopname zijn heeft de corporatie besloten om gedurende 6 weken data loggers te plaatsen zodat de vochthuishouding over een langere periode kan worden waargenomen.

Per brief van 6 januari 2015 heeft de corporatie haar eindconclusie naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek geformuleerd. De commissie heeft kennis genomen van het onderzoek en de genoemde conclusie. De corporatie heeft al het mogelijke gedaan om te onderzoeken waardoor volgens de klager de overlast is veroorzaakt en zij heeft getracht tot een adequate oplossing te komen. Op grond van de thans voorliggende informatie is de commissie van oordeel dat de corporatie na degelijk onderzoek heeft kunnen vaststellen dat er geen technisch gebrek in de woning aanwezig is waardoor een te hoge luchtvochtigheid ontstaat. Het vorenstaande brengt de commissie tot het oordeel dat voorshands aannemelijk is 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.

BIJLAGE:

Financieel overzicht.

VerdelingVergadering
Zaak

10.03.2014 Stadlander Bernardus Wonen	03.04.2014 Stadlander opname ter plaats	04.06.2014 Brabantse Waard	04.09.2014 overleg inz. uitbreiding RGC	09.12.2014 AlleeWonen
---	--	-------------------------------	---	--------------------------

*Totaal***Zaken**AlleeWonen
Bernardus Wonen
Stadlander
WSD
Brabantse Waard
WSG**Totaal**

				127,47	640,32	-	767,79
	382,42			127,47			509,89
	382,42	383,56		127,47			893,45
				127,47			127,47
			641,96	127,47			769,43
				127,47			127,47
Totaal	764,84	383,56	641,96	764,82	640,32		3.195,50

Algemeen- Vergaderingen
- Porti**Totaal**

3.195,50

191,52

3.387,02