

JAARVERSLAG 2012

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	6
5. De behandelde klachten.....	6
6. Conclusies en aanbevelingen.....	12

Bijlage:

Financieel overzicht.

1. VOORWOORD DOOR DE VOORZITTER:

Beste lezer,

Voor u ligt al weer de 11^e editie van het jaarverslag van de Regionale GeschillenCommissie. Ik stel vast dat het aantal ingediende klachten al jaren nagenoeg op hetzelfde niveau ligt. Afgelopen jaar zijn er 14 klachten ingediend. Afgezet tegen een aantal van 29.305 verhuurde woningen is dat klachtenpromillage (minder dan 0,5 promille) uitermate laag. Indien men verder in aanmerking zou nemen dat ook een deel van de klachten niet gegrond wordt verklaard moet dat beeld nog verder in positieve zin worden bijgesteld en mag worden geconcludeerd dat sprake is van incidenten en geen structureel verschijnsel. Het is een bevestiging en dat mag worden gezegd dat de aangesloten woningcorporaties de klanttevredenheid – met recht – hoog in het vaandel hebben staan en dat zulks door de corporaties niet alleen beleden wordt met de spreekwoordelijke mond maar door hen ook echt in praktijk wordt gebracht. Het voorgaande wil niet zeggen dat er niets valt te verbeteren; immers waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt. De klachten zijn veelal terug te voeren tot communicatiestoornissen tussen huurder en corporatie.

“Eenieder begrijpt hetzelfde anders”. Deze mogelijk cryptisch aandoende zin verklaart echter wel veel over de essentie van de klachten. Een huurder voelt zich niet serieus genomen. Hij dient een schriftelijke klacht en van hem wordt verwacht dat hij de klacht ook onderbouwt. Dat gebeurt niet altijd op een duidelijke manier. Niet altijd is aanstonds duidelijk wanneer wat is gebeurd. Dat noopt de commissie tot een nader onderzoek naar de feiten. Die zijn immers altijd van belang voor het te geven advies. De huurder heeft vaak de klacht ingediend en zijn gevoelens gepresenteerd als feiten. Dat is niet geheel onbegrijpelijk. Immers indien de huurder een klacht indient doet hij dat vrijwel altijd met een gevoel van onbehagen. Hij voelt zich niet serieus genomen en dus is zijn standpunt dat het “ook zo is”. Echter als men vasthoudt aan standpunten hebben partijen geen oog voor de belangen van partijen en is de behoefte om tot overeenstemming te komen niet (meer) aanwezig. De commissie tracht dan ook met oog voor de beleving door de klant de klacht terug te brengen tot de (feitelijke) essentie en daardoor ook tot het belang van de huurder. Dan blijkt dat corporatie en huurder ergens in het communicatieproces elkaar hebben misbegrepen. Als partijen tot dat inzicht zijn gekomen is vrijwel altijd de oplossing ook gegeven. De hiervoor beschreven aanpak heeft in bijna alle aan de commissie voorgelegde gevallen ertoe geleid dat partijen in onderling overleg en tot elkaars tevredenheid tot een oplossing zijn gekomen. Daarmee is het bestaansrecht van de commissie bewezen.

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 117.
4700 FB Roosendaal.

De voorzitter:
Mr. A.J. Donkers

2. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE:

De commissie bestaat uit 5 leden waarvan de onafhankelijke voorzitter en twee leden voorgedragen zijn door de directies van de deelnemende corporaties. De andere twee leden zijn voorgedragen door de huurdersorganisaties uit het werkgebied. De commissie heeft uit haar midden een secretaris gekozen.

De commissie is als volgt samengesteld:

Voorzitter:

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

Secretaris:

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

Leden:

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

De heer L. van de Merbel (huurdersafgevaardigde)

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

Schematisch overzicht van het rooster van aftreden:

	Weijert:	Donkers:	Lensink:	Merbel:	Kouters:
Aangetreden:	01-03-2002	01-10-2009	01-01-2010	01-01-2012	01-01-2012
Herkiesbaar per:	01-01-2006 01-01-2010	01-01-2010 01-01-2014 01-01-2018	01-01-2014 01-01-2018	01-01-2016 01-01-2020	01-01-2016 01-01-2020
Einde zittingsperiode:	31-12-2013	31-12-2021	31-12-2021	31-12-2023	31-12-2023

3. DE DEELNEMENDE CORPORATIES:

De volgende corporaties bestrijken het werkgebied van de commissie:

Corporatie:	Vestigingsplaats	Aantal Woningen:
Aramis Allee Wonen	Roosendaal	8.642
Bernardus Wonen	Oudenbosch	3.890
Stadlander	Bergen op Zoom	16.023
Woningstichting Dinteloord	Dinteloord	750
Totaal aantal woningen:		29.305

Betreft aantal woningen exclusief woonwagens, standplaatsen, garages, bedrijfsruimten of maatschappelijk vastgoed per 31 december 2012. Door fusie of toetreding van andere corporaties kan het werkgebied wijzigen.

Klachten over de woningtoewijzing door Aramis AlleeWonen en ZuidwestWonen worden ook door de commissie behandeld.

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 Woningstichting Dinteloord te Dinteloord.

5. DE BEHANDELDE KLACHTEN:

In het verslagjaar zijn er bij de commissie 14 klachten binnen gekomen waarvan er 12 zijn afgehandeld en er nog 2 in procedure zijn. De klachten hadden betrekking op de volgende corporaties:

Corporatie:	Totaal aantal klachten:	Ongegrond:	Gegrond:	Niet-ontvankelijk:	Ingetrokken na behandeling:	Nog in procedure:
Aramis	5	1	3		1	
Bernardus	2				1	1
Dinteloord						
Stadlander	7	1		2	3	1

De secretaris van de commissie heeft zich ingespannen om het verslag te voorzien van – met het oog op de privacy van de betrokken personen - geanonimiseerde samenvattingen van de zaken die de commissie in het afgelopen jaar inhoudelijk heeft behandeld of administratief heeft afgehandeld. Hopelijk geeft dit u, als lezer van dit verslag, een goed beeld van de wijze waarop de commissie haar taak heeft opgevat.

Oneens met puntenaantal woningtoewijzing:

Door interventie van de commissie heeft de corporatie de klager duidelijkheid gegeven over de status van inschrijving als woningzoekende. De commissie zag geen aanleiding om de klacht verder te behandelen. De klacht wordt als ingetrokken beschouwd en commissie heeft het dossier gesloten.

Overschrijding renovatieduur:

De klacht betreft – kort gezegd – de overschrijding van de renovatieduur en naar de commissie uit de beschrijving van de klager begrijpt, de weigering van de corporatie om ter zake deze overschrijding aan de klager enige vergoeding toe te kennen, hoewel zo'n vergoeding in geval van overschrijding wel is overeengekomen. Ter onderbouwing van zijn standpunt beroept de klager zich op het door hem nauwkeurig bijgehouden verloop van de werkzaamheden aan zijn woning, welk verloop van dag tot dag door hem is bijgehouden en opgetekend. Deze werkzaamheden geven volgens de klager een volledig beeld van het tijdsverloop van de renovatie en van de overige uitgevoerde werkzaamheden.

De corporatie verklaart dat de opsomming van de werkzaamheden zoals door de klager is gemaakt correct is en er daarover geen verschil van mening bestaat. Verder onderschrijft de corporatie dat het een zware renovatie is geweest. Vooral de winterperiode heeft de doorloop van het proces parten gespeeld. De corporatie blijft echter bij het standpunt dat – voor wat betreft de uitvoering van de werkzaamheden aan de binnenzijde van de woning – deze op 15 werkzame dagen zijn afgerond. Tegen de achtergrond van de feiten en omstandigheden, komt de commissie met inachtneming van beginselen van billijkheid en redelijkheid, tot een overschrijding van tenminste 20 dagen.

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

- De klacht van de klager gegrond te verklaren;
- Conform de artikelen van de renovatieovereenkomst - en mede gebaseerd op de gronden van billijkheid en redelijkheid het boetebedrag – conform de renovatieovereenkomst aan de klager uit te betalen;
- Het ingetrokken aanbod – omdat de klager als goed buurman tijdens de renovatie op 6 woningen heeft gepast- te herroepen en alsnog aan de klager aanvullend te voldoen.

Parkeerbeleid woongebouw:

De klager beklagt zich over het feit dat bezoekers van bewoners van het complex gebruik maken van de parkeerkelder om daar hun auto en of fiets te stallen. Zij beschikken over toegangssleutels welke door de bewoners ter beschikking worden gesteld. De klager vindt dat een onaanvaardbare situatie met alle gevolgen van dien.

De corporatie voert aan dat er parkeerproblemen waren in de binnentuin en daar zijn bewoners op aangesproken. Van parkeerproblemen in de parkeerkelder is de corporatie niets gebleken. Dat bewoners onderling afspraken maken over het gebruik van de parkeerplaatsen is geen corporatie aangelegenheid. Zolang de klager ongehinderd zijn parkeerplek kan gebruiken is er voor de corporatie geen enkele reden om handhavend op te treden.

De corporatie levert – conform het bepaalde in de huurovereenkomst - een woning en parkeerplaats welke zonder belemmeringen door de klager kan worden gebruikt. Desgevraagd heeft de klager ter zitting verklaard hij – zonder hinder – gebruik kan maken van zijn parkeerplaats. Deze is nog nooit door een andere bewoner of door een bezoeker bezet geweest. De commissie is van oordeel dat het de corporatie vrij staat om toe te staan dat bewoners onderling afspraken maken over het gebruik van de parkeerplaatsen. Mede gezien het feit dat de klager zijn eigen parkeerplaats ongehinderd kan gebruiken is de commissie van oordeel dat er geen sprake is van een onheuse bejegening jegens de klager en heeft deze geen belang bij het feit dat bewoners onderling afspraken maken over het gebruik van de parkeerkelder.

De commissie heeft de directie van de corporatie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

Status huurachterstand:

De klager zegt het niet eens te zijn met de status van wanbetaler. Sinds de verhuizing – ongeveer twee jaar geleden – naar de huidige woning is er weliswaar sprake geweest van een onregelmatige huurbetaling. Soms werd maar een gedeelte van het huurbedrag overgemaakt en op een later tijdstip het resterende bedrag. Dit had te maken met de fysieke situatie van de klager. De klager zegt dat ten tijde van het ontstaan van het geschil – huur over april 2011 – deze wel was betaald.. De klager verzoekt de gemaakte kosten om de bewijslast aan de corporatie te leveren te vergoeden.

De kosten zijn als volgt opgebouwd.

- Deurwaarderskosten;
- Kopieën van de bankafschriften;

- Overige kosten.

De commissie constateert naar aanleiding van hetgeen bij de behandeling is gebleken dat er ten tijde van het uit handen geven van de vordering aan de deurwaarder geen achterstand in huurbetalingen bestond. De corporatie heeft ten onrechte de deurwaarder ingeschakeld voor de inning van de vermeende huurachterstand. De commissie stelt zich op het standpunt dat de corporatie de kosten voor het inschakelen van de deurwaarder dan ook aan de klager zou moeten vergoeden. Over de overige kosten – welke als schadevergoeding door de commissie worden aangemerkt – mag de commissie conform het reglement geen uitspraak doen, zodat de commissie zich voor wat betreft dat onderdeel van de klacht onbevoegd verklaart.

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

- Aan de klager de deurwaarderskosten te vergoeden.
- Verklaart zich onbevoegd ter zake van het overige.

Afsluiting brandgang:

De klager stelt dat hij destijds de woning inclusief het bijgebouw - dat door de voorganger van de klager was gebouwd - kon huren mits hij bereid was tot overname van dit bijgebouw. De klager heeft – volgens zijn zeggen – een overnamebedrag ten kantore van de corporatie betaald de klager stelt voorts dat hij eerder bij de rechtsvoorgangster van de corporatie met het oog op de stalling van zijn vervoermiddelen had aangegeven graag een woning met een grote schuur te willen huren.

Sindsdien heeft de klager via de vanuit het bijgebouw achter de woning gelegen brandgang met zijn motorfiets, trike en aanhangwagen de openbare weg gelegen aan de voorzijde van zijn woning kunnen bereiken. De corporatie heeft in 2012 zogenaamde “nietjes” in de brandgang geplaatst. Deze 3 nietjes staan op een afstand van (thans) 1.40 meter uit elkaar. Door deze wijze van plaatsen van deze verkeersremmende maatregelen door de corporatie kan de klager met zijn trike en/of aanhangwagen de openbare weg niet meer bereiken. De klager stelt dat hij verschillende alternatieven heeft aangedragen maar dat deze zijn alle door corporatie zijn afgewezen.

De corporatie - kort samengevat – daartegen geeft aan dat zij geen alternatieven ziet om het doel dat zij nastreeft, veiligheid en voorkomen van overlast in de brandgangen, op een andere manier te bereiken. De corporatie voert verder aan dat weinig zin heeft om met de klager om de tafel te gaan zitten. Het verplaatsen van de “nietjes” naar een plaats achter in de brandgang zou de brandgang achter de woning geheel onbelemmerd maken en dat is nu juist wat de corporatie tracht te voorkomen. De corporatie wil geen precedentwerking. Voorts betwist de corporatie dat de klager zich als huurder kan beroepen op het ontstaan van een erfdienstbaarheid en is er door tijdsverloop geen gebruiksrecht voor hem ontstaan. De klacht van de klager dient te worden afgewezen

Om zich een beeld van de situatie te kunnen vormen heeft de commissie gebruikmakend van de bevoegdheid ex artikel 7 lid 6 van het reglement ter plaatse een nader onderzoek ingesteld. Dit onderzoek heeft op 17 september 2012 plaatsgevonden. De klager, zijn advocaat en alle commissieleden waren daarbij aanwezig. Tijdens dit onderzoek is niet alleen de situatie in de

brandgang achter de woning van de klager aanschouwd maar heeft de commissie ook de wijze van plaatsing van de nietjes in andere brandgangen in de straat waar de klager woont gezien.

De commissie heeft vastgesteld dat in de diverse brandgangen de nietjes op verschillende plaatsen ten opzichte van de aangrenzende percelen zijn geplaatst. Ook verschillen de afstanden tussen de nietjes. Kennelijk is bij het plaatsen van de nietjes telkens rekening gehouden met de omstandigheden ter plaatse, waaronder breedte van de brandgang. Er is sprake van "maatwerk".

De corporatie mag bij het plaatsen van vaste elementen welke de onbelemmerde doorgang in de brandgang op de tot dan toe gebruikelijke wijze beperken worden verwacht dat zij tevoren onderzoekt of en zo ja welke gevolgen er zijn voor het gebruik door de bewoners van de aanliggende woningen, speciaal in verband met op dat moment bestaande bijzondere situaties, zoals met betrekking tot de woning van de klager het geval is. Bij deze woning behoort immers een grote schuur, waarin door de klager eerdergenoemde vervoermiddelen zijn geplaatst.

De commissie is van mening dat het op de weg van de corporatie had gelegen om, in het bijzonder toen zij door de klager op de gevolgen voor hem van het plaatsen van de nietjes werd gewezen, met hem in overleg te treden teneinde een redelijke oplossing te vinden die er in ieder geval toe zou leiden dat de klager op de minst bezwarende wijze met zijn trike en aanhangwagen vanuit zijn schuur via de brandgang naast zijn woning de openbare weg zou kunnen bereiken.

De commissie ziet echter alternatieven die geen afbreuk doen aan het doel waartoe de "nietjes" zijn geplaatst en die ertoe leiden dat de klager het gebruik van de brandgang – zoals al vele jaren van toepassing - kan continueren en heeft haar advies daarop opgericht. Waar zoals gesteld op meerdere plaatsen in de woonblokken sprake is van maatwerk behoeft voor precedentwerking niet te worden gevreesd.

De commissie heeft bij haar advies gekozen voor een pragmatische oplossing waarbij vooral billijkheid en redelijkheid de motieven zijn om tot een weloverwogen advies te komen. Naar het oordeel van de Commissie heeft het voorts de voorkeur het onderhavige geschil niet op het scherpst van de snede te spelen en het niet op een (mogelijkerwijs, langdurige) gerechtelijke procedure aan te laten komen. Voor de klager is er het belang om met zijn trike en aanhangwagen gebruik te kunnen blijven maken van de brandgang. Voor de corporatie is het van groot belang tevreden huurders te hebben. Dat geeft immers een positieve uitstraling naar buiten, te meer nu in de onderhavige huurrelatie, partijen nog langer met elkaar doormoeten.

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

- De "nietjes" in de omstreden brandgang te verplaatsen naar de brandgang gelegen achter de woningen van de straat van de klager;
- Dan wel in overleg met de klager een andere oplossing te vinden die tot gevolg heeft dat de klager op de voor hem gebruikelijke wijze, althans op de minst bezwarende wijze van de openbare weg naar zijn schuur en omgekeerd kan komen met zijn trike en aanhangwagen;

- Schriftelijk vast te leggen en ook ondubbelzinnig aan de klager kenbaar te maken dat het gebruik van de brandgang op genoemde wijze eindigt na het eindigen van de huurovereenkomst met de klager, zodat een opvolgende huurder geen aanspraak kan maken op het gebruik van de brandgang op de wijze als aan de klager is toegestaan.

Woning toewijzing:

Klager maakt bezwaar tegen de intrekking van een woningtoewijzing. Door interventie van de commissie heeft de klager een gesprek met de corporatie gehad. Tijdens dat gesprek zijn door de corporatie en met de klager afspraken gemaakt. Deze zijn verwoord in een brief waarvan de commissie eveneens een afschrift heeft ontvangen. De commissie zag geen aanleiding om de klacht verder te behandelen. De klacht wordt als ingetrokken beschouwd en commissie heeft het dossier gesloten.

Klacht over Wmo-woningaanpassing:

Klager heeft de commissie gemeld dat deze niet tevreden was over een Wmo aanpassing. Uit de terugkoppeling die de commissie van de corporatie heeft ontvangen is medegedeeld dat de kwestie is afgewikkeld en het probleem is opgelost. Na verificatie door de commissie zag deze geen aanleiding om de klacht verder te behandelen. De klacht wordt als ingetrokken beschouwd en commissie heeft het dossier gesloten.

Plaatsing dubbele beglazing:

De klacht betreft – kort gezegd - de afwijzing van de kosten door de corporatie voor het plaatsen van dubbele beglazing. De klager geeft aan dat de temperatuur in de slaapkamer – door het ontbreken van dubbele beglazing – te laag is met gezondheidsproblemen als gevolg. In de woonkamer is wel dubbele beglazing aanwezig. Ook bij de andere bewoners van het complex is dubbele beglazing aangebracht. De klager geeft aan dat bij de andere bewoners dubbele beglazing is aangebracht zonder extra huurverhoging. Volgens het gevoel van de klager handelt de corporatie in strijd met de het gelijkheidsbeginsel. Huurverlaging zou eerder aan de orde zijn dan huurverhoging. De klager geeft aan veel in de woning te hebben geïnvesteerd maar om voor haar moverende redenen is ze niet in staat nog extra te investeren.

Door de corporatie is het beleid van de zelf aangebrachte voorzieningen toegelicht. Verder verklaart de corporatie dat inderdaad bij de overige woningen dubbele beglazing is aangebracht. Het verbeteren van het comfort gaat altijd gepaard met een huurverhoging. Wat de CV installatie betreft deze valt niet onder de verantwoordelijkheid van de corporatie maar een energiemaatschappij . De corporatie zal met de energiemaatschappij in contact treden om de feitelijke situatie te achterhalen. De commissie besluit de zaak voorlopig aan te houden en om de corporatie de gelegenheid te geven de volgende informatie aan te leveren.

- De corporatie zal in contact treden met de energiemaatschappij teneinde de klager te informeren over de feitelijke situatie van de CV;
- De corporatie zal de klager aannemelijk maken dat bij de andere bewoners ook een huurverhoging ten grondslag ligt in relatie tot de dubbele beglazing;

- De corporatie zal het bedrag van de huurverhoging opnieuw berekenen en de berekening aan de klager onderbouwen;
- Binnen 14 dagen zal de corporatie de klager per brief informeren en zal een afschrift daarvan aan de commissie sturen.

In het vervolgtraject werd in de centrale stookruimte een kozijn en dubbele beglazing aangetroffen, kennelijk bestemd voor de slaapkamer van de klager. Nu is het duidelijk waarom alle woningen van het complex waren voorzien van dubbele beglazing behalve de slaapkamer van de klager. Het vorenstaande heeft de corporatie doen besluiten het volledige bedrag van het dubbele beglazing aan de klager over te maken, zonder dat dit heeft geleid tot een aanpassing van de huur. Nu de corporatie aan het grootste bezwaar van de klager is tegemoet gekomen wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Na verificatie heeft de commissie het dossier gesloten.

Woningtoewijzing:

De klacht betreft het feit dat hij als huurder voor een bepaalde woning door de corporatie is afgewezen op grond van het jaarinkomen van de klager. Door de corporatie is het jaarinkomen opnieuw – aan de hand van de door de klager aangeleverde gegevens – berekend. Dit heeft geen nieuwe feiten opgeleverd. Ook ter zitting zijn door partijen geen nieuwe feiten ingebracht. Om in aanmerking te komen voor een woning met een huurprijs tot en met € 664,66 mag het jaarinkomen tot € 43.600 bedragen. Woningzoekende met een jaarinkomen vanaf € 43.600 kunnen bij de corporatie een woning huren met een huurprijs vanaf € 664,66. De huurprijs van de afgewezen woning lag beneden de huurprijs van € 664,66 terwijl het jaarinkomen boven de norm van € 43.600 lag. De corporatie heeft het bezwaar van de klager terecht afgewezen. De commissie heeft de corporatie geadviseerd het bezwaar van de klager ongegrond te verklaren.

Bezwaar tegen de huurverhoging:

Klager maakt bezwaar tegen de huurverhoging vindt dat de klacht niet serieus wordt genomen. Heeft meerdere malen aangegeven dat de corporatie geen gelijke behandeling biedt aan haar huurders. Klager voelt zich benadeeld ten opzichte van andere bewoners. Om duidelijkheid te verkrijgen in de klacht heeft de commissie aan de klager gevraagd wanneer wordt bedoeld dat de corporatie de klager onheus bejegent door niet voldoende serieus op de klacht te reageren om dat te verduidelijken welke gedragingen van de zijde van de corporatie de klager precies voor ogen heeft. Van de klager is geen reactie meer ontvangen.

Conform het reglement artikel 4 lid 1 is de commissie niet bevoegd om over de huurverhoging een uitspraak te doen en heeft de klager niet-ontvankelijk verklaart in zijn klacht. De commissie heeft de klacht derhalve niet in behandeling genomen en het dossier gesloten.

Woningklachten en schade als gevolg van renovatieonderhoud:

De klager heeft zich via een raadsman tot de commissie gewend inzake de afhandeling van genoemde kwestie. Kort samengevat valt de klacht - zoals ter zitting toegelicht - uiteen in drie onderdelen:

1. Klachten betreffende de schade geleden als gevolg van ondeskundig werk verricht in het kader van de renovatie, waardoor goederen van de klager werden beschadigd;
2. Klachten betreffende de schade als gevolg van het feit dat gedurende een periode van 5 maanden door de opgerichte stelling met doek geen zonlicht toegang had tot het balkon van de klager. Het gevolg dat de planten die daar geplaatst waren zijn afgestorven;
3. Klachten betreffende het uitblijven van de aanpak van de problemen. Voornamelijk lekkages die nog altijd overlast veroorzaken nu een vakkundige aanpak is uitgebleven evenals de afwerking van het uit te voeren werk onvolledig is gebleven.

De commissie constateert met verwijzing naar het reglement artikel 4, lid 4 dat strikt genomen zij onbevoegd is om van de klacht kennis te nemen. Ook de raadsman van de corporatie wijst daarop.

Dit betekent dat de commissie geen uitspraak kan doen over de kwesties 1 en 2 maar alleen over onderdeel 3. Wel kan de commissie – in haar rol als intermediair – ter zake in de onderdelen 1 en 2 ervoor proberen te zorgen dat partijen de schadeposten onder leiding van de commissie ook bespreekbaar maken. Partijen aanvaardden het voorstel van de commissie. Tijdens de behandeling wordt de zitting tweemaal geschorst opdat partijen met elkaar kunnen overleggen. Na het overleg delen partijen aan de commissie mede dat er overeenstemming is bereikt over alle onderdelen. De klacht wordt in zijn geheel als ingetrokken beschouwd en de commissie heeft het dossier gesloten.

Beleid woningtoewijzing:

De klager heeft zich tot de commissie gewend omdat hij het niet eens is met het toewijzingsbeleid en met name de regels voor kernbinding. Naar aanleiding van genoemde klacht hebben de corporaties - die participeren in het woonruimte verdeelsysteem - de commissie aangegeven haar beleid te hebben aangepast door de mogelijkheid toe te voegen om 25% van het aantal vrijkomende woningen te adverteren zonder kernbinding. Op deze wijze wordt de kans voor de klager vergroot om zich in een bepaalde kern te kunnen vestigen.

Gelet op de bevoegdheid van de commissie – conform het reglement artikel 2, lid 2 – heeft de commissie het volgende ongevraagd advies uitgebracht.

De commissie heeft de deelnemende corporaties geadviseerd de vestigingsregels los te laten. Het betekent dat elke woningzoekende evenveel slaagkans heeft. De commissie is van mening dat er zo weinig mogelijk sturings- en toewijzingscriteria dienen te worden gehanteerd. Elke uitzonderingsregel of bijzondere positie voor speciale groepen zal de druk van de andere woningzoekenden doen toenemen. De commissie begrijpt dat met stellen van bindingseisen men wil voorkomen dat een kern overstroomt met huishoudens van buiten een bepaalde kern. De praktijk wijst uit dat het met de vermeende verdringingseisen erg mee valt.

Omdat deze kwestie zich in hoofdzaak richt tot het beleid heeft de commissie de klager in zijn klacht – conform het reglement artikel 1 – niet-ontvankelijk verklaard en derhalve de verdere behandeling gestaakt en het dossier gesloten.

Bezwaar tegen de wijze van klachtenafhandeling door de corporatie:

Deze klacht is nog in procedure. De commissie denkt deze klacht in 2013 af te kunnen ronden.

Bezwaar tegen het mutatieonderhoud:

Deze klacht is nog in procedure. De commissie hoopt deze klacht in 2013 af te kunnen ronden.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN:

De commissie stelt vast dat huurders zich met een zekere regelmaat rechtstreeks tot de commissie wenden zonder dat bij de desbetreffende corporatie de interne klachtenprocedure is gestart en afgerond. Op deze wijze krijgt de corporatie niet de gelegenheid om een eventuele tekortkoming direct te herstellen. Dit heeft er toe geleid dat er een nieuwe website is ontwikkeld waarbij het mogelijk is om de klachtenprocedure volledig digitaal af te handelen. Op deze wijze worden de juiste stappen in de klachtenprocedure doorlopen. De commissie verzoekt de corporaties de werkwijze van de digitale klachtenafhandeling onder de aandacht te brengen van die afdeling die zich in eerste lijn met de klachtbehandeling bezighoudt. Daarnaast zullen de bewoners moeten worden geïnformeerd. De commissie is te allen tijde bereid om in de voorlichtende sfeer met corporaties of bewonersvertegenwoordigers in overleg te treden.

BIJLAGE:

Financieel overzicht.

Financieel overzicht 2012

Recapitulatie van kosten en verdeling naar corporaties

Vergadering Zaak	26-1-2012 <i>Algemeen</i>	2-4-2012 <i>Stadlander</i>	2-7-2012 <i>Stadlander</i>	17-9-2012 <i>Aramis</i>	15-10-2012 <i>Aramis</i>	3-12-2012 <i>Aramis</i> <i>Stadlander</i>	<i>Totaal</i>
---------------------	------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------	-----------------------------	---	---------------

Kosten

Declaraties commissie

- Vacatiegeld	725,00	425,00	525,00	525,00	525,00	425,00	3.150,00
- Vaste onk. verg.	105,00	60,00	75,00	75,00	75,00	60,00	450,00
- Km. verg.	83,72	44,80	53,20	40,88	53,20	26,60	302,40
Totaal	913,72	529,80	653,20	640,88	653,20	511,60	3.902,40

Overige kosten

- Cadeau vertrekkende leden						259,98	259,98
- Printer cartridges 02-04-2012						21,00	21,00
- Bespreking website 24-05-2012						11,20	11,20
- Bespreking website 29-11-2012						11,20	11,20
- Portikosten						178,64	178,64
- Vernieuwing huisstijl, website, portaal						6.457,10	6.457,10
- Cursus Woonbond						1.239,86	1.239,86
Totaal						8.178,98	8.178,98

Kosten totaal

12.081,38

Kosten betaald door

- WSD; declaraties	913,72	529,80	653,20	640,88	653,20	511,60	3.902,40
- WSD; ov. kosten							8.000,34
- Aramis; portikosten							178,64
Totaal betaald							12.081,38

Verdeling

Vergadering Zaak	26-1-2011 <i>Algemeen</i>	2-4-2012 <i>Stadlander</i>	2-7-2012 <i>Stadlander</i>	17-9-2012 <i>Aramis</i>	15-10-2012 <i>Aramis</i>	3-12-2012 <i>Aramis</i> <i>Stadlander</i>	<i>Totaal</i>
Zaken							
- Aramis				640,88	653,20	255,80	1.549,88
- Stadlander		529,80	653,20			255,80	1.438,80
Totaal							<u>2.988,68</u>
Algemeen							
- Vergaderingen							913,72
- Porti							178,64
- Printer cartridges							21,00
- Cursus en km							1.262,26
- Vernieuwing huisstijl, website, portaal							6.457,10
- Cadeau vertrekkende leden							259,98
Totaal							<u>9.092,70</u>
Totaal							<u>12.081,38</u>
<hr/>							
	<i>Aramis</i>	<i>Bernardus</i>	<i>Stadlander</i>	<i>WSD</i>			
Zaken	1.549,88		1.438,80				2.988,68
Algemeen	2.681,42	1.206,98	4.971,59	232,71			9.092,70
Kosten totaal							<u>12.081,38</u>
Af: portikosten	178,64-						178,64-
Af: declaraties				3.902,40-			3.902,40-
Af: ov. kosten				8.000,34-			8.000,34-
Reeds betaald							<u>12.081,38-</u>
Afrekening	4.052,66	1.206,98	6.410,39	11.670,03-			<u>-</u>

Verdeelsleutel aantal woningen

<i>Corporatie</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>%</i>
Aramis Allee Wonen	8.482	8.642	29,49%
Bernardus Wonen	3.942	3.890	13,27%
Woningstichting Dinteloord	753	750	2,56%
Stadlander	14.984	16.023	54,68%
Totaal	28.161	29.305	100,00%