

## Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2019



Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 3 juni 2020

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 8 juni 2020

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Meer en meer regionaal .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Een terugblik op het zittingsjaar 2019 .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Samenstelling van de commissie .....	4
2.2.	Ontwikkelingen binnen de GAC .....	4
2.3.	De aangesloten corporaties .....	5
2.4.	De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2019 .....	5
<b>3.</b>	<b>Analyse van de behandelde geschillen .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Algemene conclusies en aanbevelingen per thema .....</b>	<b>9</b>
4.1.	Reparatie en technische zaken .....	9
4.2.	Kwesties in de buitenruimte .....	11
4.3.	Overlast .....	12
4.4.	Schade en compensatie .....	13
4.5.	En dan nog een opmerkelijke zaak .....	16
<b>5.</b>	<b>Bereikbaarheid van de commissie.....</b>	<b>17</b>
<b>6.</b>	<b>BIJLAGEN: overzichten.....</b>	<b>18</b>
6.1.	Het totale aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen .....	18
6.2.	Het aantal geschillen (totaal 170), onderverdeeld naar corporaties .....	18
6.3.	Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE .....	19
6.4.	Ingediende geschillen per thema.....	19
6.5.	Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld .....	20
6.6.	Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond .....	21

## **1. Meer en meer regionaal**

“In 2019 sloot de tiende corporatie zich aan bij de GAC. Een mooie mijlpaal, en dat in het jaar dat de GAC twintig jaar bestaat! We zijn blij dat niet alleen huurders maar ook corporaties ons steeds beter weten te vinden. Acquisitie is niet nodig; de corporaties die zich in de loop der tijd hebben aangesloten, meldden zich zelf bij de GAC. Soms nadat ze ons hadden gevonden op internet, vaker na een tip van één van de aangesloten corporaties. We horen terug dat de corporaties voor wie wij werken de betrouwbaarheid van de GAC waarderen en onze nuchtere en praktische benadering. De GAC toetst aan wet- en regelgeving en het eigen beleid van de corporatie maar kijkt ook of een geschil praktisch kan worden opgelost. Ons streven is altijd om de huurder-verhuurderrelatie te herstellen.

Zowel de commissie als de bij ons aangesloten corporaties zijn voorstander van (verdere) uitbereiding. Niet alleen omdat naarmate de GAC groter wordt en meer zaken behandelt, de commissieleden meer expertise opbouwen. Ook omdat de bestuurders uniformiteit en gelijke behandeling van huurders nastreven. Het onderbrengen van de klachtenafhandeling bij de GAC draagt daaraan bij. Als we een geschil behandelen, toetsen we of de corporatie heeft gedaan wat de huurder mag verwachten op basis van het beleid van de corporatie. Daarnaast beoordelen we of het redelijk en billijk is wat de corporatie heeft gedaan. Het is vooral dat laatste wat maakt dat huurders van de aangesloten corporaties gelijk worden behandeld als zij een geschil hebben met hun corporatie.

Inmiddels mag de GAC zich met recht een regionale klachtencommissie noemen. We zijn werkzaam in het werkgebied van de Maaskoepel, de overkoepelende organisatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam. Binnen Maaskoepelverband kunnen we als GAC zeker nog meer corporaties van dienst zijn. De aangesloten corporaties hebben gevraagd of een afvaardiging van de GAC in een Maaskoepelvergadering een presentatie wil geven over de aanpak en werkwijze van de commissie. Aan dit verzoek komen we in 2020 graag tegemoet.

Terugkijkend op het jaar 2019 waren er verder geen grote bijzonderheden. Als GAC hebben we ons werk gedaan in dezelfde lijn als voorgaande jaren. Er was geen reden voor aanpassing. Ook de samenstelling van de commissie is niet veranderd. De commissieleden zijn kundig, ervaren en inmiddels goed op elkaar ingespeeld. De uitgebreidere rol van de Huurcommissie bij de geschilbeslechting heeft het afgelopen jaar nog niet geleid tot veranderingen bij de GAC. Het aantal door de GAC behandelde zaken is onverminderd groot. Misschien is dat omdat het voorleggen van een geschil aan de GAC laagdrempelig is en kosteloos; de Huurcommissie heeft een wachtlijst en is niet gratis. Huurders nemen ook (nog) niet zelf het initiatief om naar de Huurcommissie te stappen als wij hun geschil na behandeling niet gegrond achten. Klagers die vragen waar zij na een niet gegrond uitspraak terecht kunnen, wijzen we wel door naar de Huurcommissie. Wellicht dat huurders in de toekomst meer gebruik gaan maken van deze mogelijkheid."

Kathina Post  
Voorzitter

## 2. Een terugblik op het zittingsjaar 2019

### 2.1. Samenstelling van de commissie

In 2019 bestond de GAC uit:

- Kathina Post (voorzitter)
- Danièle de Vries (vicevoorzitter)
- Cor Bruining
- Cees van Dijk
- Bas Molenaar
- Jan van Dongen

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Sinds januari 2001 voert Roelie Schipperus deze taken uit.

Oorspronkelijk gold voor de commissieleden van de GAC een benoemingstermijn van drie jaar. Dat is veranderd na de komst van de Wet Modernisering Huurcommissie en de daaropvolgende aanpassing van het Aedes-voorbeeldklachtenreglement en het eigen reglement van de GAC. Nu is de benoemingstermijn van nieuwe commissieleden vier jaar. Commissieleden kunnen tweemaal worden herbenoemd. Het rooster van aftreden ziet er zodoende als volgt uit:

NAAM	Aftredend per	Herbenoembaar voor een periode van 4 jaar
Danièle de Vries	31-12-2023	nog 1 keer
Cees van Dijk	31-12-2023	nog 1 keer
Bas Molenaar	31-12-2020	nog 2 keer
Jan van Dongen	31-12-2020	nog 2 keer
Cor Bruining	31-12-2020	niet meer
Kathina Post	31-12-2022	niet meer

### 2.2. Ontwikkelingen binnen de GAC

Vanwege de wijzigingen in de Woningwet heeft Aedes een voorbeeldklachtenreglement opgesteld. Dat is voor alle corporaties verplicht geworden en geldt vanaf 1 januari 2019. In principe is dit reglement ook door de GAC en de besturen vastgesteld, maar enkele kleine punten moesten nog worden uitgezocht. De voorzitter en de ambtelijk secretaris hebben zich begin 2019 over deze punten gebogen, samen met Mirjam Kaptein, jurist van Maasdelta. Op basis daarvan hebben zij een advies opgesteld voor de laatste aanpassingen van het reglement.

Het belangrijkste punt was de omschrijving van het begrip 'klager'. Volgens het voorbeeldreglement van Aedes kan aan de definitie van 'klager' worden toegevoegd een huurdersorganisatie, bewonerscommissie of een kandidaat-huurder. Wat kandidaat-huurders betreft heeft de GAC voorgesteld die niet als klager aan te merken. In de praktijk komt het zelden voor dat een kandidaat-huurder bij de GAC aanklopt. En als dat gebeurt, is dat altijd omdat hij of zij een woning niet toegewezen heeft gekregen. Zulke zaken zijn bij de GAC niet ontvankelijke omdat daarvoor de Bezwarencommissie Huisvesting is ingesteld. Het wekt onterechte verwachtingen om een kandidaat-huurder als klager te benoemen als van tevoren al duidelijk is dat zijn klachten niet worden behandeld.

Huurdersorganisaties en bewonerscommissie kunnen wat de GAC betreft wel als klager worden aangemerkt als zij een geschil indienen van één of meer individuele huurders. Geschillen die betrekking

hebben op de Overlegwet horen thuis bij de Huurcommissie en worden in het reglement van de GAC uitgesloten in artikel 5.1.d.

De besturen van de corporaties hebben de voorgestelde aanpassingen van de GAC overgenomen en vervolgens is het reglement hierop aangepast. Het nieuwe reglement staat op de website van de GAC, [www.geschillenadvies.com](http://www.geschillenadvies.com).

### **2.3. De aangesloten corporaties**

Als regionale geschillencommissie werkt de GAC in opdracht van meerdere corporaties. Op 1 maart 2019 sloot Waterweg Wonen zich aan. Op 31 december 2019 werkte de GAC zodoende voor de volgende corporaties:

- 3B Wonen, werkgebied Lansingerland
- Bouwvereniging Onze Woning, werkgebied Rotterdam
- Havensteder, werkgebied Rotterdam en Capelle aan den IJssel
- Laurens Wonen, werkgebied Rotterdam en Barendrecht
- Maasdelta Groep, werkgebied Hellevoetsluis, Spijkenisse, Maassluis en Rotterdam
- Patrimonium, werkgebied Barendrecht en Albrandswaard
- Waterweg Wonen, werkgebied Vlaardingen
- Woningstichting Samenwerking, werkgebied Vlaardingen
- Woonplus Schiedam, werkgebied Schiedam
- Woonstad Rotterdam (inclusief Stadswonen), werkgebied Rotterdam

Samen beheren deze corporaties circa 150.000 verhuureenheden. Huurders en andere klanten van deze corporaties kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Op de website van de GAC staat ook Stadswonen genoemd bij de aangesloten corporaties. Stadswonen is onderdeel van Woonstad Rotterdam maar had tot 1 januari 2019 een eigen klachtencommissie. Op 1 januari 2019 is deze commissie opgeheven. Sindsdien kunnen ook huurders van Stadswonen een beroep doen op de GAC. Vanwege de herkenbaarheid (Stadswonen huisvest voornamelijk studenten) wordt Stadswonen naar buiten toe als afzonderlijke corporatie genoemd.

Zoals gebruikelijk heeft de GAC in 2019 twee keer overleg gehad met de besturen van de aangesloten corporaties. In het voorjaar stonden het Jaarverslag 2018 en de financiële verantwoording van de GAC over het voorgaande jaar op de agenda. Ook zijn in die vergadering de laatste aanpassingen van het reglement besproken en vastgesteld. In het najaarsoverleg is de begroting 2020 besproken en vastgesteld, evenals de herbenoeming van Cees van Dijk en Daniële de Vries.

### **2.4. De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2019**

De GAC vergadert twee keer per jaar met de voltallige commissie. Dan komen onderwerpen aan de orde die de hele commissie aangaan. In 2019 was dat bijvoorbeeld de notitie over de laatste aanpassingen van het reglement. Ook heeft de commissie gekeken naar de nieuwe rol van de Huurcommissie en hoe de GAC zich daartoe verhoudt. Bas Molenaar en Daniële de Vries hebben ter voorbereiding van dit gespreksonderwerp gekeken naar wat de Huurcommissie doet als het gaat om klachten van huurders over het gedrag van hun corporatie. Dit levert nog geen duidelijk beeld op. Misschien dat het komende jaarverslag van de Huurcommissie meer helderheid geeft over wat dit orgaan doet op dit vlak. De GAC merkt in elk geval voorlopig nog geen verandering. Het aantal zaken dat in 2019 aan de GAC is voorgelegd, is niet gedaald. En bij een niet gegrond uitspraak van de GAC nemen klagers voor zover bekend niet het initiatief om naar de Huurcommissie te gaan. Als een klager na een niet gegrond uitspraak vraagt waar hij nog naar toe kan, verwijst de ambtelijk secretaris hem wel door naar de Huurcommissie.

Er zijn in 2019 17 hoorzittingen gehouden. De locatie voor de plenaire vergaderingen en hoorzittingen is al vele jaren het hoofdkantoor van Woonstad Rotterdam aan de Rochussenstraat in Rotterdam. Deze locatie ligt centraal in het werkgebied van de GAC, is goed bereikbaar met openbaar vervoer en goed toegankelijk voor mensen die een rolstoel of rollator gebruiken. Bij de uitnodiging voor de hoorzitting ontvangen klagers een bijlage met informatie over de gang van zaken tijdens de hoorzitting. Daarin staat vermeld dat de GAC onafhankelijk is maar voor de hoorzittingen gebruik maakt van de locaties van de corporaties. Deze informatie is kennelijk voldoende want de GAC krijgt daar van klagers eigenlijk nooit vragen over. De GAC dankt Woonstad Rotterdam voor haar gastvrijheid en met name Helena Salome voor de altijd even vriendelijke ontvangst.

### 3. Analyse van de behandelde geschillen

In 2019 zijn 170 geschillen ingediend. Dat is iets minder dan het aantal geschillen dat in 2018 is ingediend (toen 190). Van de ingediende geschillen bleken er 79 niet ontvankelijk. Meestal was dit omdat het geschil nog niet bij de corporatie was ingediend (46 keer), thuishoorde bij de Huurcommissie (11 keer) of ging over woningtoewijzing (6 keer). Daarnaast werden geschillen ingediend door huurders van corporaties die niet bij de GAC zijn aangesloten (3 keer). De overige redenen waarom geschillen niet ontvankelijk zijn verklaard, verschillen, bijvoorbeeld omdat de klager onvoldoende kon of wilde aangeven wat nu precies het geschil was. Kort voor de hoorzitting konden 25 geschillen worden ingetrokken, veelal omdat de corporatie het onderliggende probleem toch naar tevredenheid van de huurder had kunnen oplossen. Tegen het eind van december zijn 5 geschillen ingediend die in januari 2020 zijn behandeld.

De GAC heeft in 2019 uiteindelijk 64 ontvankelijke geschillen behandeld, inclusief 4 geschillen die eind december 2018 waren ingediend. Dit gebeurde tijdens 17 hoorzittingen.

In 15 gevallen kon de commissie niet meteen een conclusie trekken. 7 keer moest een van de commissieleden een huisbezoek bij klager afleggen om de situatie ter plekke te bekijken, 5 keer was het nodig dat de corporatie nadere informatie overlegde of alsnog antwoord gaf op vragen die tijdens de hoorzitting onbeantwoord waren gebleven. In 3 situaties werd tijdens de hoorzitting afgesproken dat corporatie een bepaalde actie zou ondernemen, waarna de commissie, na terugkoppeling over het resultaat, alsnog een conclusie kon trekken.

Van de klagers gebruikten 102 het online formulier op de website van de GAC en 60 dienden hun klacht in per e-mail. Verder waren er nog 8 klagers die hun geschil per brief bij de GAC indienden.

#### **Samengevat:**

Ingediend 2019	170	
Niet ontvankelijk	79	
		<b>91</b>
Over uit december 2018	3	
<b>Totaal te behandelen</b>		<b>94</b>
In mindering:		
Vóór zitting opgelost	24	
		<b>70</b>
Door naar januari 2020	6	
<b>Behandeld</b>		<b>64</b>

Van de 64 behandelde geschillen zijn er 23 geheel of gedeeltelijk gegrond en 33 niet gegrond verklaard.

In 4 gevallen deed de commissie geen uitspraak: voor 3 geschillen bood de corporatie tijdens de hoorzitting een oplossing aan, waarin klager zich kon vinden. Van het vierde geschil vond de commissie in eerste instantie dat het niet ontvankelijk was: het hoorde thuis bij de Huurcommissie. Nadat de commissie dit aan klager had gemeld, heeft hij zijn geschil op diverse plekken bij de overheid neergelegd en heeft de overheid klager aangegeven dat hij toch echt bij de Geschillenadviescommissie moest zijn. Om te voorkomen dat klager tussen wal en schip zou vallen heeft commissie klager uitgenodigd voor een hoorzitting. Doel daarvan was, om de klachten met klager te bespreken en tijdens de zitting te onderzoeken of het geschil wel of niet ontvankelijk zou zijn. Deze bespreking leverde het resultaat op dat het geschil inderdaad niet ontvankelijk was maar aan de Huurcommissie

voorgelegd diende te worden. Verderop in dit Jaarverslag staat een beschrijving van dit laatstgenoemde geschil en de behandeling ervan.

In 1 gegronde zaak waarvoor een bestuursbesluit is gevraagd, heeft de corporatie in eerste instantie een brief aan de commissie gestuurd waarin gesteld werd, dat corporatie het advies van de commissie niet ondersteunde omdat corporatie vond dat ze wel degelijk goed had gehandeld. In de praktijk heeft corporatie het advies echter wel uitgevoerd.

De gedetailleerde verdeling van de geschillen per corporatie is opgenomen in de bijlagen.



## 4. Algemene conclusies en aanbevelingen per thema

Op basis van de in dat jaar behandelde zaken, stelt de GAC ieder jaar een aantal thema's aan de orde. Want hoewel ieder geschil uniek is, zijn er nogal eens overeenkomsten in aanleiding en achtergrond van de klachten. Door thema's te benoemen, vestigt de GAC specifiek de aandacht op de betreffende onderwerpen. Daarbij geeft de commissie meer algemene conclusies en aanbevelingen waar alle aangesloten corporaties iets aan kunnen hebben. Voor het jaar 2019 stelt de GAC vier thema's aan de orde:

1. Reparatie en technische zaken
2. Kwesties in de buitenruimte
3. Burenoverlast
4. Schade en compensatie

Per thema wordt een aantal kenmerkende of opvallende geschillen uitgelicht. Deze geschillen worden geanonimiseerd beschreven. De klager, man of vrouw, wordt consequent aangeduid als hij. Bij alle beschreven geschillen heeft de corporatie het advies van de GAC overgenomen.

### 4.1. Reparatie en technische zaken

Een belangrijk aandeel van de ingediende geschillen heeft een technisch mankement als aanleiding of gaat over de afhandeling van een reparatie(verzoek). In 2019 gingen maar liefst 39 ontvankelijke zaken over reparaties en technische zaken. De GAC behandelde er 28. Waaronder de volgende vijf.

#### ***Afbrokkelende balkonvloer***

Klager heeft sinds 2015 problemen met de vloer van het balkon van zijn woning. De toplaag is gebarsten en brokkelt af waardoor er water op blijft staan. Corporatie heeft geprobeerd dit op te lossen door de balkonvloer te egaliseren. De nieuwe toplaag laat echter binnen een week alweer los. Hoewel klager dit direct bij corporatie heeft gemeld, is daar geen vervolgactie op gekomen. Inmiddels komen er steeds meer stukken beton los en is een groot gat ontstaan. De corporatiemedewerker is na de reparatie niet meer naar het balkon gaan kijken. Hij suggereert tijdens de zitting dat het loslaten van de toplaag te maken kan hebben met het gebruikte materiaal. Kennelijk is de melding van klager meteen na de reparatie niet bij hem terecht gekomen. Het lijkt hem het beste om als oplossing nu drainagetegels op het balkon te leggen. De GAC constateert dat corporatie niet heeft gereageerd op klagers melding over het loslaten van de toplaag. De commissie vindt het aannemelijk dat corporatie de communicatie hierover, zowel intern als met klager, niet op peil had. Daarom vindt ze het geschil gegrond. Ze adviseert om op zo kort mogelijke termijn drainagetegels op klagers balkon te leggen.

#### ***Van wie was de lift?***

Vanwege zijn gehandicapte zoon heeft klager sinds 1986 een aangepaste woning. Inmiddels woont de zoon in een gezinsvervangend tehuis. Maar omdat hij elk weekend thuis komt, mag klager in de aangepaste woning blijven wonen. Voorheen zat in de woning een lift waarmee klagers zoon naar zijn slaapkamer op de eerste verdieping kon komen. Die lift is bij de renovatie in 2017 weggehaald. Klager vindt dat de lift bij het huis hoort en wil dat corporatie een lift terugplaatst. Of in elk geval de kosten betaalt van de traplift die klager inmiddels zelf als alternatief heeft aangeschaft. Corporatie stelt echter dat de lift een zelf aangebrachte voorziening was waarvan vervanging voor rekening van huurder komt. Tijdens de zitting vertelt klager dat voor de renovatie een 'echte' lift met liftschacht in zijn woning zat. Klager ging ervan uit dat die lift bij het huis hoorde en dus eigendom was van corporatie. Omdat corporatie na de renovatie geen nieuwe lift wilde plaatsen, zag hij zich genoodzaakt om zelf een traplift aan te schaffen. Zodat zijn zoon weer bij hem thuis kon komen; dat was tijdens de negen maanden durende renovatie niet mogelijk geweest. Hij vertelt verder dat tijdens de renovatie bleek dat de lift al vijf jaar daarvoor was afgekeurd door ThyssenKrupp. Klager is daarvan geschrokken en vraagt zich af

waarom corporatie hem dat niet heeft laten weten. Corporatie legt uit dat zij er altijd vanuit is gegaan dat de lift een Wmo-voorziening was die klager had overgenomen van de vorige huurder. De lift was niet verwerkt in de puntenwaardering van de woning en zodoende ook niet in de huur. De gemeente is verantwoordelijk voor het toewijzen van Wmo-voorzieningen. Uit coulance heeft corporatie ThyssenKrupp opdracht gegeven om het onderhoud te verzorgen. Corporatie zegt dat zij niet wist dat de lift in 2012 is afgekeurd. Klager geeft desgevraagd aan dat het hem niet is opgevallen dat de lift al een aantal jaren voor de renovatie niet meer werd gekeurd; de lift deed het immers gewoon. De GAC meent dat wat dit betreft door beide partijen onduidelijk naar elkaar is gecommuniceerd. Ze kan zich voorstellen dat klager is geschrokken dat de lift was afgekeurd. Maar de lift werkte normaal, dus klager heeft er geen nadelige gevolgen van gehad. De GAC constateert dat de documentatie uit 1986 geen duidelijkheid geeft over het eigendom van de lift ten tijde van de verhuring. Maar woningaanpassingen zoals deze lift, zijn gemeentelijke voorzieningen die op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) worden uitgevoerd en waarvan corporaties geen eigenaar zijn. Uit nagestuurde stukken blijkt ook dat klager een beschikking geldelijke steun gehandicapten uit 1986 heeft. Voor onderhoud en vervanging van dergelijke voorzieningen, moet klager zich wenden tot de gemeente. Daarom vindt de GAC het geschil ongegrond.

### ***Vertrouwen is goed, controleren beter***

Klager vindt dat de tegelvloer in zijn badkamer niet in orde is en zou moeten worden vervangen. De tegels zijn sinds klager in 2010 zijn woning heeft betrokken, gaan verzakken en liggen nu ongelijk. Klagers kinderen die met blote voeten op de vloer lopen, krijgen daar blaren van. Ook loopt het water niet goed weg naar het doucheputje. Er is een aannemer komen kijken. Daarna heeft corporatie laten weten dat de vloer technisch in orde is, aan de normen voldoet en niet wordt vernieuwd. Tijdens de zitting stelt klager dat zijn klacht kennelijk niet bij corporatie 'binnenkomt'. Hij moet er steeds achteraan en op zijn uitnodiging aan corporatie om zelf eens te komen kijken, komt geen reactie. Klager toont foto's waarop te zien is dat de vloertegels ongelijk liggen en dat er water op blijft liggen. De corporatiemedewerker zegt dat hij zich tot nu toe baseerde op meldingen van de aannemer. Die gaf aan dat de badkamervloer aan de normen voldoet. Maar op basis van de foto's zet hij daar nu vraagtekens bij. Hij spreekt met klager af dat hij de vloer binnenkort zelf zal controleren. De GAC houdt de zaak aan tot na dat bezoek. Na het huisbezoek laat corporatie weten dat zij heeft geconstateerd dat de vloertegels in de badkamer ongelijk liggen en niet goed op afschot. Ze zegt toe de badkamervloer te herstellen of te vervangen. De GAC, die het geschil gegrond acht, vindt het vanwege deze toezegging niet nodig een advies uit te brengen.

### ***Vlekkerige badkamervloer?***

Voor de reparatie van een lekkage bij de bovenburen, moeten in klagers badkamer acht tegels worden losgehakt en ontstaat schade aan de vloer. Corporatie zorgt voor vernieuwing van de badkamervloer maar klager is ontevreden over het resultaat. Hij vindt de vloer vlekkerig en te glad en vraagt corporatie om een nieuwe vloer. Corporatie reageert afwijzend; volgens haar voldoet de vloer aan de normen. Tijdens de zitting vertelt klager dat corporatie na zijn klachten een aannemer heeft gestuurd. Die heeft zonder schoonmaken of schuren van de vloer binnen een half uur een coating aangebracht. De coating heeft volgens klager niet op alle plaatsen geplakt en bij de zijnen zitten bobbel. Bovendien is de vloer spiegelglad; klager is erover uitgegleden. Corporatie legt uit dat het om een granitovloer gaat. Corporatie kiest in klagers flat voor granito omdat dat egalier is dan een tegelvloer en daarmee veiliger voor de overwegend oudere bewoners. De corporatiemedewerker heeft na klagers melding de vloer bekeken en geconstateerd dat deze technisch in orde is; het kleurverschil is een normale eigenschap van een granitovloer. Uit coulance heeft corporatie een coating laten aanbrengen, niet omdat dit technisch noodzakelijk was. De GAC besluit bij klager thuis te gaan kijken om de vloer zelf te beoordelen. Bij dit bezoek constateert het commissielid dat de vloer, op één hoekje na, netjes is gelegd en geen grote oneffenheden vertoont. De 'vlekken' vindt hij niet storend en horen bij het materiaal. In droge staat is de vloer verder stroef genoeg om van een goed afgewerkte en veilige vloer te spreken. De commissie vindt het geschil dan ook ongegrond.

### ***Gebutste binnendeuren***

Klager is ontevreden over hoe hij zijn woning opgeleverd heeft gekregen. Na ontvangst van de sleutel krijgt hij zo'n vier weken de tijd om eventuele onvolkomenheden aan corporatie door te geven. Dat heeft hij gedaan. Een deel van die punten is opgelost, hoewel klager daar naar eigen zeggen wel 'als Brugman' voor heeft moeten praten. Het geschil gaat over beschadigde binnendeuren. Twee binnendeuren zijn vernieuwd omdat ze zwaar beschadigd waren. Drie andere beschadigde deuren zijn opgeknapt. Volgens klager heeft dat niet het gewenste resultaat. Er zijn nog kleine scheurtjes en deukjes zichtbaar. En dat misstaat nogal in de woning die redelijk nieuw is. Klager toont foto's; daarop zijn de beschadigingen goed te zien. De corporatiemedewerker zegt zich voor te kunnen stellen dat klager zich eraan irriteert. Op de vraag van de GAC of corporatie zelf is gaan kijken in de woning, antwoordt hij ontkennend. Corporatie laat de afhandeling van dit soort klachten over aan de aannemer. Omdat de woning nog zo nieuw is, vindt de GAC het aannemelijk dat de beschadigingen zijn veroorzaakt door gedrag van de vorige bewoner en dat ze zo fors zijn, dat vervanging op zijn plaats is. Ze verbaast zich dat corporatie niet zelf een controle heeft uitgevoerd. De commissie acht het geschil gegrond en adviseert corporatie de betreffende drie beschadigde deuren te vervangen.

### ***Algemene conclusies en aanbevelingen***

Bij tal van geschillen die over reparaties en technische zaken gaan, krijgt de GAC van corporaties te horen: "Nee, we zijn niet zelf gaan kijken, we hebben de zitting maar even afgewacht." De GAC pleit ervoor dat corporaties wél voor de zitting in de woning gaan kijken als dat nog niet is gebeurd. In de praktijk blijkt dat veel geschillen dan alsnog kunnen worden opgelost. Dan is een zitting helemaal niet meer nodig. En ook als een oplossing niet meteen voorhanden is, is het voor de GAC prettig dat de vertegenwoordiger van de corporatie die de zitting bijwoont de situatie bij klager thuis persoonlijk kent zodat hij de GAC goed kan informeren.

## **4.2. Kwesties in de buitenruimte**

De GAC kreeg in 2019 enkele opmerkelijk geschillen voorgelegd die gaan over de buitenruimte. Vanwege de onderliggende problematiek zijn het interessante zaken voor alle aangesloten corporaties. U leest ze in deze paragraaf.

### ***Corporatie, gebruik je meerderheidsstem***

Klager woont in een woongebouw met kopers en huurders. Daar hoort een binnenterrein bij met speeltoestellen. Het terrein en de toestellen zijn niet goed onderhouden en daardoor onveilig, zeker voor kinderen. Bewoners hebben zelf het initiatief genomen om bewegende apparaten vast te lassen en om een gat in de glijbaan te herstellen. Maar door losliggende tegels en omgevallen bankjes is de situatie nog altijd niet veilig. Klager vindt dat corporatie het binnenterrein moet opknappen. Corporatie verwijst echter naar de Vereniging van Eigenaren (VvE). Die is verantwoordelijk voor het beheer van het terrein. Tijdens de hoorzitting komt naar voren dat volgens de splitsingsakte het binnenterrein inclusief de speeltoestellen gemeenschappelijk zijn. De VvE is eigenaar van de speeltoestellen. Corporatie is één van de eigenaren in het complex en heeft in de VvE een meerderheidsaandeel. Corporatie antwoordt desgevraagd dat in het huurcontract is vastgelegd dat het binnenterrein niet bij het gehuurde hoort. Dit betekent niet dat de huurders geen gebruik mogen maken van het binnenterrein, maar corporatie hoeft niet de kosten te dragen als er iets kapot is. Corporatie vindt daarom dat het vernieuwen van de speeltuin door en vanuit de VvE moet worden geregeld. De voorzitter van de GAC vraagt waarom corporatie geen gebruik maakt van haar meerderheidsstem in de VvE. Daar komt geen duidelijk antwoord op. De GAC meent dat huurders mogen verwachten dat de VvE als eigenaar zorgt dat het binnenterrein wordt onderhouden zodat zij er zonder gevaar gebruik van kunnen maken. Corporatie erkent dat het nu onveilig is. Omdat het terrein afgesloten is en alleen toegankelijk voor bewoners, kan het volgens de GAC worden beschouwd als onderdeel van het gehuurde. Corporatie is als verhuurder verantwoordelijk voor de veilige staat

van het gehuurde. De GAC vindt dat corporatie, door haar meerderheidsstem in de VvE niet te gebruiken, te weinig heeft geluisterd naar de huurders. Ze acht het geschil gegrond. Het advies aan corporatie luidt om voortvarend te werken aan het veilig maken van het binnenterrein en daar zo nodig haar meerderheidsstem in de VvE voor in te zetten.

### ***Woekerende exoot***

Twee burenen hebben hetzelfde probleem: hun tuin wordt overwoekerd door Japanse duizendknoop. Zelf krijgen ze deze invasieve exoot niet weg en omdat hij al in hun tuin stond toen ze er kwamen wonen, hebben ze de hulp van corporatie ingeroepen. Corporatie stelt echter dat tuinonderhoud een zaak is van de huurder. Tijdens de zitting komt naar voren dat de woekerende plant niet het enige probleem is. In de tuinen van beide klagers ligt ook rommel, laat corporatie zien op recente foto's. Bij één van beide klagers is dat al meer dan een jaar het geval. Hij is hierover aangeschreven door corporatie. Corporatie hanteert een tuinbeleid; huurders moeten hun tuin netjes onderhouden. Klagers hebben hiervoor getekend. Corporatie vindt dan ook dat klagers eerst hun tuin moeten opruimen voordat er sprake kan zijn van hulp bij het bestrijden van de Japanse duizendknoop. Dat die plant een knelpunt vormt, ontkent corporatie niet. Sterker nog, ze onderzoekt wat de beste manier is om deze planten aan te pakken en ontwikkelt hiervoor beleid. Tijdens de zitting doet corporatie beide klagers een aanbod: zij zal de Japanse duizendknoop met gif bestrijden mits klagers in het vervolg hun tuin schoon en zonder rommel zullen houden. Beide klagers stemmen hiermee in. De GAC gaat ervan uit dat hiermee het geschil is opgelost en onthoudt zich van het doen van een uitspraak.

### ***Algemene conclusies en aanbevelingen***

In gebouwen met zowel kopers als huurders is de VvE verantwoordelijk voor een deel van de (onderhouds)taken. De corporatie is als eigenaar van de huurwoningen altijd onderdeel van de VvE en ze houdt te allen tijde haar verplichtingen richting haar huurders. De commissie beveelt corporaties aan om proactief gebruik te maken van hun mogelijkheden binnen de VvE om aan die verplichtingen te voldoen. Wat betreft de Japanse duizendknoop, die vormt op steeds meer plekken een (groot) probleem. Hoewel huurders verantwoordelijk zijn voor het tuinonderhoud, vindt de GAC het aanbevelenswaardig dat corporaties beleid ontwikkelen om dit soort exoten aan te pakken.

## **4.3. Overlast**

Burenoverlast is ook zo'n thema dat met regelmaat in de Jaarverslagen van de GAC terugkeert. In 2019 kreeg de commissie 23 klachten voorgelegd waaraan burenoverlast ten grondslag lag. Begrijpelijk want burenoverlast kan enorm veel impact hebben op iemands leven en is voor corporaties vaak moeilijk om op te lossen. De volgende zaken zijn illustratief.

### ***Ten einde raad***

Ruim een jaar geleden krijgt klager nieuwe bovenburen en sindsdien heeft hij geluidsoverlast. Het gaat om het geluid van de (oppas)kinderen. Normaal gesproken accepteert klager geluid van kinderen wel, maar dit gaat alle perken te buiten. Het levert klager naar eigen zeggen zelfs gezondheidsproblemen op. Klager vindt dat corporatie meer moet doen om de overlast te stoppen. Hij vertelt dat hij de burenen, die uit Somalië komen, heeft aangesproken. Hoewel ze gebrekkig Nederlands spreken, begrepen ze hem wel. Corporatie heeft mediation geregeld, maar dat verliep stroef. De bovenbuurvrouw houdt zich ook niet aan de afspraken. Toen klager haar daarop aansprak, liep het uit de hand; de burenen begonnen in hun eigen taal te schreeuwen en stuurden de politie op hem af. Inmiddels hebben ze over hem geklaagd bij corporatie. Dat is de omgekeerde wereld en vindt hij onacceptabel. Hij is ten einde raad en heeft corporatie voorgesteld een geluidsmeting uit te voeren. Corporatie licht toe dat zij in eerste instantie heeft onderzocht of de vloer voldoende dempend is; dat is het geval. Ze heeft de bovenburen uitgelegd dat zij rekening moeten houden met de benedenburen. Omdat klager en de bovenburen nu over en weer over elkaar klagen en andere burenen in het gebouw geen klachten hebben, is het voor corporatie lastig om tot een oplossing te komen. Tijdens de zitting komt naar voren dat

klager in de jaren dat hij hier woont geen klachten heeft ingediend over andere burens. Ook zijn over hem nooit klachten binnengekomen. De klachten zijn begonnen na de komst van deze bovenburens. De GAC vindt dat aannemelijk is gemaakt dat de leefgeluiden door hun frequentie en intensiteit als storend kunnen worden ervaren. Alles overziend vindt ze het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie de klachten serieus aan te pakken, te beginnen met een duurmetering met opnameapparatuur. Als dit niks overlevert, adviseert ze corporatie het geschil te laten behandelen door de Regerechter.

### ***Overmatig app-verkeer***

Al bijna drie jaar ondervindt klager (geluids)overlast van zijn burens. De burens bonken tegen de muren, gebruiken een gaster en draaien vaak harde muziek. De overlast is overdag en 's nachts. Corporatie krijgt in eerste instantie ook van andere bewoners klachten over de betreffende huurder. Daarop heeft corporatie bemiddeld. De buurvrouw erkent de overlast en zegt toe rekening te houden met de omgeving. Daarna gaat het enige tijd beter. Maar inmiddels heeft klager weer overlast. Hij vindt dat corporatie meer moet doen om dit te stoppen. Tijdens de zitting kom naar voren dat is afgesproken dat klager en de betreffende buurvrouw elkaar een appje sturen als ze te veel van elkaar horen. Dit is echter uitgelopen op overmatig app-verkeer. Dit leidt tot irritatie bij de burens, zoals zij zich ook ergeren aan het feit dat klager steeds de politie inschakelt. Corporatie licht toe dat zij nu geen klachten meer krijgt van andere omwonenden. Omdat het nu dus een kwestie is tussen twee burens, waarbij beiden zich irriteren en de app-afpraak niet (meer) werkt, wil corporatie buurtbemiddeling inzetten om nieuwe afspraken te maken. Klager vindt dat hij alle instructies van corporatie goed heeft opgevolgd en dat hem niks te verwijten valt. Hij is bang voor de buurman die naar zijn zeggen vaak agressief gedrag vertoont en wil mede daarom geen buurtbemiddeling en nieuwe afspraken. Hij wil dat corporatie nu gewoon actie onderneemt tegen de betreffende burens. De GAC vindt het aannemelijk dat klager veel hinder ondervindt en bang is voor de buurman. Maar in haar ogen is onvoldoende gebleken dat de overlast zó ernstig is dat corporatie verweten kan worden dat zij geen juridische stappen heeft ondernomen. De commissie denkt dat het voorstel van corporatie om buurtbemiddeling in te zetten een verstandig voorstel is. Dus hoewel de GAC zich kan voorstellen dat de burensverlast voor klager bijzonder vervelend is, vindt ze het geschil toch niet gegrond.

### ***Algemene conclusies en aanbevelingen***

Uit de hiervoor beschreven voorbeelden blijkt maar weer eens hoe weerbarstig overlastzaken kunnen zijn. En hoe lastig het is voor corporaties om tot een goede oplossing te komen. Corporaties staat sinds september 2018 wel een nieuw instrument ter beschikking: de Rotterdamse Regerechter. De Rotterdamse Regerechter is een proef op initiatief van de rechtbank Rotterdam, locaties Rotterdam en Dordrecht. Burgers en bedrijven kunnen een civiel geschil aan de regerechter voorleggen. De regerechter onderzoekt samen met partijen in een goed gesprek of ze er onderling uit komen. Lukt dat niet? Dan hakt de regerechter alsnog de knoop door. Het blijft dus wel een rechtszaak. De GAC beveelt corporaties van harte aan om gebruik te maken van dit initiatief en huurders ernaar te verwijzen. Meer info op [www.rechtbankrotterdam.nl](http://www.rechtbankrotterdam.nl) onder regels en procedures.

## **4.4. Schade en compensatie**

Dat huurders sneller om compensatie vragen als zij schade hebben (gehad) of geen genoegen nemen met de vergoeding die door corporatie wordt geboden, ziet de GAC al langer. 2019 is wat dit betreft geen uitzondering. Bij elf ontvankelijke zaken draaide het om schade(vergoeding) of compensatie. In twee gevallen kon het geschil voor de hoorzitting worden opgelost, de negen andere zaken zijn door de GAC behandeld. Zoals de volgende vier.

### ***Met twee maten meten***

Door lekkage in het plafond van de woonkamer raakt ongeveer 1 m<sup>2</sup> van het laminaat in klagers woonkamer beschadigd. Als de schade ontstaat, staat klager op het punt om te gaan verhuizen. Hij wil de laminaatvloer meenemen naar de nieuwe woning. Die nieuwe woning, ook van corporatie, is

ongeveer 7 m<sup>2</sup> kleiner. Corporatie schat in dat het hierdoor mogelijk moet zijn het laminaat her te gebruiken, ondanks de vierkante meter die beschadigd is. Klager is het hier niet mee eens. Hij vertelt dat enkele muren in de nieuwe woning enigszins diagonaal zijn, waardoor het laminaat niet past. Klager is inmiddels verhuisd en heeft een nieuwe laminaatvloer gekocht. Hij wil alsnog een vergoeding. Corporatie blijft, ook tijdens de zitting, op het standpunt dat klager geen nadeel heeft ondervonden van de schade omdat de nieuwe woning, waar het laminaat zou worden hergebruikt, kleiner is dan de vorige. Tijdens de zitting geeft corporatie aan dat als klager in de vorige woning was blijven wonen, ze de schade wel zou hebben vergoed, onder berekening van de afschrijving. Verder komt naar voren dat klager met (mantelzorg)urgentie is verhuisd zodat zijn familie de zorg voor hem op zich kan nemen. De commissie kan zich voorstellen dat het voor klager 'zuur' is dat corporatie ervoor heeft gekozen in deze situatie geen compensatie te geven. Ze had ook een andere keuze kunnen maken. De commissie vindt dat klager in dit geval als zwakste partij aan het kortste eind trekt en vindt het geschil daarom gegrond. Het advies aan corporatie luidt om de compensatie opnieuw te berekenen, met als uitgangspunt het bedrag dat klager zou hebben ontvangen als hij niet zou zijn verhuisd.

### ***Een wel heel duur keukendeurtje***

Na zijn verhuizing krijgt klager een rekening voor herstelwerkzaamheden in de keuken van zijn vorige woning. Klager is het niet eens met deze rekening. Hij stelt dat de beschadiging aan de keukendeurtjes niet te wijten is aan zijn gedrag maar aan de slechte vochthuishouding in de woning. De mechanische ventilatie heeft geen standenschakelaar maar werkt met bloktijden. Behalve dat hij de rekening onterecht vindt, vindt hij het bedrag van ruim € 400 ook erg hoog voor één keukendeurtje. Corporatie geeft aan het vreemd te vinden dat alleen het middelste kastje beschadigd is. Als het in huis te vochtig zou zijn, zouden alle kastjes beschadigd moeten zijn. Beschadigingen op de hoeken van de kastjes lijken erop te wijzen dat er tegenaan is gestoten. De corporatiemedewerker kan tijdens de zitting echter geen antwoord geven op de vraag waarom € 400 in rekening is gebracht voor één keukendeurtje. De bloktijden van de mechanische ventilatie weet hij evenmin. De commissie houdt de zaak aan tot corporatie beide heeft uitgezocht. Een commissielid voert ondertussen een inspectie uit bij het betreffende woongebouw. Op basis van een schouw aan de buitenzijde constateert hij dat er geen aanwijzingen zijn voor een vochtprobleem. Corporatie laat weten dat in 2019 onderhoud is uitgevoerd aan de mechanische ventilatie. De bloktijden zijn van 7.00 tot 9.00 uur, van 12.00 tot 14.00 uur en van 17.00 tot 20.00 uur. Verder blijkt uit het kostenoverzicht van corporatie dat zij klager zes deurtjes en de frontjes van drie lades in rekening heeft gebracht. Dit terwijl tijdens de hoorzitting steeds is gesproken over één of twee beschadigde deurtjes. De GAC acht het aannemelijk dat de beschadigingen zijn veroorzaakt door bewonersgedrag. Maar omdat bij de voorinspectie daarover niets is genoteerd en in het eindinspectierapport alleen is vermeld dat werkzaamheden voor keuken, deurtjes en frontjes zijn af te rekenen, vindt de commissie het billijk dat klager alleen betaalt voor wat hij heeft beschadigd: twee deurtjes. Ze acht het geschil gegrond en adviseert corporatie klager alleen het bedrag van de twee beschadigde deurtjes in rekening te brengen. Conform corporaties kostenopgave is dat € 65,76 per deurtje. Mocht klager het volledige bedrag van € 457,95 al aan corporatie hebben betaald, dan adviseert de GAC corporatie om het teveel betaalde aan klager terug te betalen.

### ***Extreem hoge energierekening***

Klager wordt geconfronteerd met een enorm hoge elektriciteitsafrekening; hij moet maar liefst € 800 bijbetalen. Hij meldt dit extreem hoge verbruik bij corporatie omdat hij vermoedt dat de installatie niet goed werkt. Hij verzoekt corporatie de werking van cv-installatie en zonnepanelen te onderzoeken. De elektriciens die corporatie daarop inschakelt, constateert dat er een verbinding bestaat met de elektrische installatie in het appartement van klagers bovenburen. Enkele maanden later wordt een hennepplantage in dat appartement opgerold. Het lijkt er daarom sterk op dat de bovenburen stroom hebben afgetapt uit klagers woning. Klager verwijt corporatie dat zij te laat heeft ingegrepen en dat de communicatie ver onder de maat was. Voor klager is het belangrijk dat corporatie uitzoekt of er, behalve de hennepkwekerij en de stroomdiefstal, nog andere redenen zijn voor het hoge stroomverbruik. Hij wil graag weten of de installatie, warmtepomp en zonnepanelen wel goed werken.

Corporatie geeft aan dat de elektriciens die zij na direct na klagers melding heeft ingeschakeld, vervolgonderzoek in beide woningen noodzakelijk achtte. Omdat de bovenburen niet opendeden, is dat vervolgonderzoek nooit uitgevoerd. Corporatie schatte in dat zij onvoldoende materiaal had om een juridische procedure tegen de bovenburen te starten. In klagers wijk krijgt corporatie vaker meldingen van erg hoog energieverbruik. Ook komt het vaker voor dat huurders geen toegang geven tot hun woning. In niet al die gevallen is er sprake van een hennepkwekerij. Maar corporatie geeft ook aan dat zij, met de kennis van nu, in vergelijkbare gevallen alerter zal reageren en sneller de politie zal inschakelen. Klager benadrukt dat met het oprollen van de hennepkwekerij de zaak voor hem niet is afgedaan omdat er nog altijd geen deugdelijk onderzoek is gedaan naar mogelijk andere oorzaken van het hoge stroomverbruik. Corporatie biedt aan om de installatie, warmtepomp en zonnepanelen door een installateur te laten controleren. Klager geeft aan daar prijs op te stellen. De GAC vindt alles overziend dat corporatie doortastender had kunnen reageren en dat daarom het geschil gegrond is. Ze adviseert corporatie het tijdens de zitting aangeboden onderzoek alsnog op korte termijn uit te voeren.

### ***Stank en vliegen door lekke riolering***

Door lekkage van de riolering heeft klager stankoverlast en overlast van vliegen. En dat gedurende een paar maanden, want zo lang duurt het voordat de zaak weer is gerepareerd. Klager vraagt corporatie om compensatie, maar corporatie wijst dat af. Tijdens de zitting wordt de gang van zaken gereconstrueerd. In april/mei meldt klager dat de stank die hij al eerder heeft gemeld, aanhoudt en dat er overlast is van vliegen. In de maand mei komen verschillende monteurs kijken, hetgeen eind mei leidt tot een rookproef. Daarbij komt een lek bij de burens naar boven. Dat wordt in de loop van juni gerepareerd. Maar helaas komt hiermee geen eind aan de stank- en vliegenoverlast. Klager meldt dat, waarop eind juli een tweede rookproef wordt uitgevoerd. Dan komt een lekkage in de riolering van klager aan het licht, die vanwege de bouwvakantie pas eind augustus wordt verholpen. Corporatie erkent dat dit hele proces vrij lang heeft geduurd. De commissie vindt dat corporatie, hoewel ze wel steeds actie heeft ondernomen, adequater en doortastender had kunnen reageren. Ze vindt het geschil daarom gegrond voor wat betreft de doorlooptijd van de werkzaamheden. Tijdens de zitting komt naar voren dat klager compensatie verlangt in de vorm van terugbetaling van huur. Daarover doet de GAC geen uitspraken; dat is een zaak voor de Huurcommissie. Het advies aan corporatie luidt daarom om klager op ruimhartige wijze excuses aan te bieden.

### ***Niet aansprakelijk***

De plankenvloer in klagers woning is aan het verzakken. Corporatie wil de vloer repareren maar dan moet klager de vloerbedekking weghalen. Klager denkt dat dit niet kan zonder de vloerbedekking te beschadigen en dat er daarna dus nieuwe vloerbedekking moet worden gelegd. Zijn verzekering dekt dit niet. Daarom vraagt hij corporatie om een tegemoetkoming in de kosten voor nieuwe vloerbedekking. Corporatie wijst dit af. Klager licht tijdens de zitting toe dat de verzakking al lang aan de gang is en dat hij dit meer dan tien jaar geleden aleens heeft gemeld. Toen was het echter minder erg en ging het om de vloer van de woonkamer. Nu gaat het over de gang. Het zeil in de gang ligt er 22 jaar en klager weet niet meer wat dat toen heeft gekost. Ook de dagwaarde weet hij niet. Hij heeft wel geïnformeerd wat nieuw zeil voor de gang zou kosten: € 150,-. Dat is voor klager een fors bedrag. Corporatie geeft aan dat zij meldingen van ruim tien jaar niet terug kan zien in haar computersysteem. Ze kan wel zien dat na de recente melding direct een aannemer is ingeschakeld. Die moest echter onverrichterzake terugkeren; omdat klager het zeil niet had weggehaald, kon de reparatie niet worden uitgevoerd. Volgens corporatie moet de reparatie op korte termijn worden uitgevoerd om te voorkomen dat het een gebrek aan de woning wordt. Klager zou dan gedwongen worden om mee te werken. Van afdwingen is nu nog geen sprake; corporatie heeft klager wel gevraagd mee te werken aan het herstel van de vloer. De GAC laat meldingen langer dan tien jaar geleden buiten beschouwing; die zijn te lang geleden. Kijkend naar klagers recente klacht is vast komen te staan dat corporatie direct een aannemer heeft ingeschakeld voor de reparatie. Een verhuurder is alleen aansprakelijk voor

schade als aangetoond kan worden dat hij niet op tijd heeft gehandeld. Daarvan is in deze zaak geen sprake en daarom acht de GAC het geschil niet gegrond.

#### ***Algemene conclusies en aanbevelingen***

De GAC doet bij voorkeur geen uitspraak over de hoogte van compensatie of schadevergoeding. Liever heeft ze dat corporatie en huurder samen tot een vergelijk komen, zodat de relatie verhuurder-huurder wordt hersteld. De algemene aanbeveling aan corporaties is om een bedrag te reserveren zodat het makkelijker is om een klager tegemoet te komen.

Er zijn uitzonderingen op deze regel. In de twee eerstgenoemde zaken bij dit thema heeft de commissie zich wél concreet uitgesproken over de hoogte van de compensatie respectievelijk terugbetaling. Deze zaken hebben gemeen dat corporatie in beide gevallen rekening heeft gehouden met factoren die eigenlijk niet meegewogen hadden mogen worden. Bij de ene klager is dat het feit dat hij verhuisd is. Bij de andere dat de hele keuken is vernieuwd. Daardoor was de klager onevenredig in het nadeel en dat moest, in de ogen van de GAC, worden rechtgezet.

#### **4.5. En dan nog een opmerkelijke zaak**

De GAC kreeg een klacht voorgelegd waarvan niet duidelijk was of deze ontvankelijk was of niet. Klager werd van het kastje naar de muur gestuurd en dreigde tussen wal en schip te vallen. Daarom heeft de GAC hem toch uitgenodigd zijn verhaal te doen tijdens een hoorzitting. Daarop kon de GAC definitief bepalen of het geschil al dan niet ontvankelijk was.

#### ***Op zoek naar de berging***

Het draait in deze zaak om een berging waarvan in de huurovereenkomst staat dat die bij klagers woning hoort, maar die in het echt niet blijkt te bestaan. Klager licht toe dat hij dit ontdekt op het moment dat zijn vrouw en kinderen naar Nederland komen en hij de berging in gebruik wil nemen om de kinderwagen te stallen. Hij woont op dat moment vijf jaar in deze woning en betaalt naar eigen zeggen al die tijd al voor de niet bestaande berging. De huismeester heeft naar de berging gezocht. Zonder resultaat. En dat terwijl klager bij aanvang van de huur wel een sleutel heeft gekregen waarvan corporatie heeft gezegd dat die van de berging is en die in zijn woning nergens op past. Klager wil met terugwerkende kracht de te veel betaalde huur terugontvangen van corporatie. Verder wil hij alsnog een berging bij zijn woning. Of, als dat niet kan, huurverlaging. Corporatie vertelt dat zij, toen bleek dat er geen berging is, de punten voor de berging uit de woningwaardering heeft gehaald. Dit maakt voor de huurprijs echter geen verschil; de huurprijs was namelijk al berekend op een lager aantal punten. Na aftrek van de punten voor de berging is het resterende puntental nog steeds hoger dan de huurprijs die klager betaalt. Klager stelt echter dat hij maandelijks € 39,- voor de berging betaalt. Dat staat op zijn huurspecificatie en dat heeft hij ook op het computerscherm bij corporatie gezien. Klager wil dit bedrag niet langer betalen maar corporatie is niet bereid de huur te verlagen. Corporatie merkt op dat de berging niet op de inventarisstaat wordt vermeld, dat er geen foto's van zijn en dat bij de bezichtiging ook geen berging is bezocht. Blijkbaar hoort bij deze woning dus geen berging. Dat die wel op het huurcontract vermeld staat, is kennelijk een fout. Corporatie betreurt dit ten zeerste, maar verder is voor haar de kous af. De GAC concludeert dat het geschil uitsluitend gaat over de huurwaardebepaling en componenten van de huur. Daarmee is het geschil volgens artikel 5.1.d van het reglement van de GAC niet ontvankelijk. De commissie doet dan ook geen uitspraak. Wel geeft de voorzitter corporatie mee dat het goed zou zijn als zij klager laat zien hoe de punten zijn berekend en wat dit betekent voor de hoogte van de huur. En ze wijst klager erop dat hij de vraag of de woningwaardering klopt en goed is toegepast alsnog aan de Huurcommissie kan voorleggen.



## **5. Bereikbaarheid van de commissie**

Om zoveel mogelijk te bewerkstelligen dat klachten eerst aan de corporatie worden voorgelegd, is in de bereikbaarheid van de commissie een 'zeef' ingebouwd. In eerste instantie is de commissie digitaal bereikbaar, via de website of per e-mail:

[www.geschillenadvies.com](http://www.geschillenadvies.com)  
[info@geschillenadvies.com](mailto:info@geschillenadvies.com)

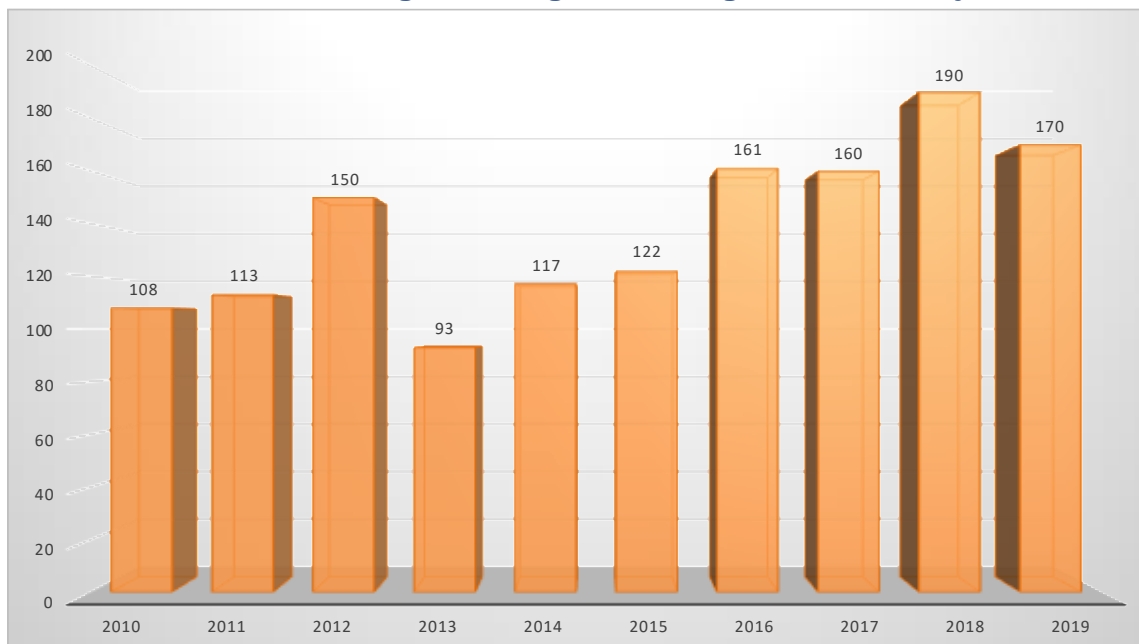
Geschillen kunnen ook per post worden ingediend:

**Postbus 18**  
**2650 AA Berkel en Rodenrijs**

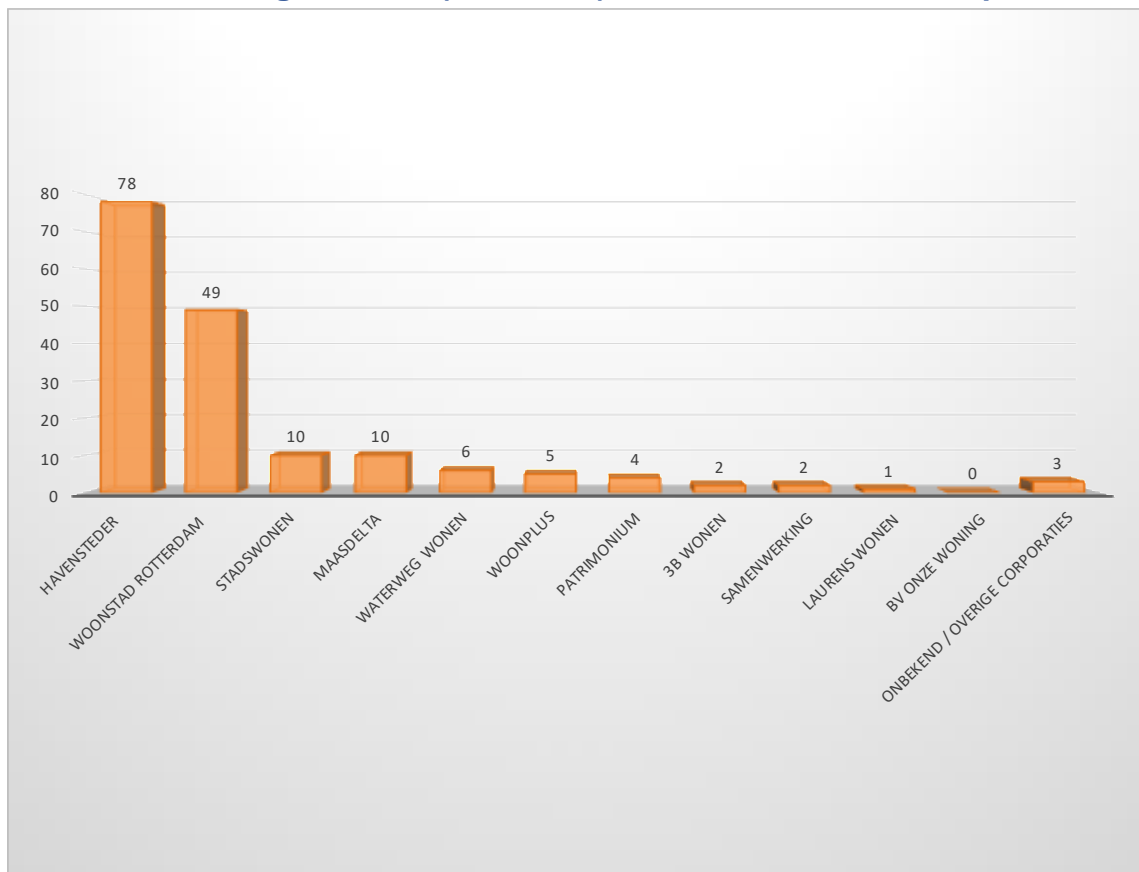
Wanneer een geschil bij de commissie is ingediend, wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van de ambtelijk secretaris aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoor tijden bereikbaar.

## 6. BIJLAGEN: overzichten

### 6.1. Het totale aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen



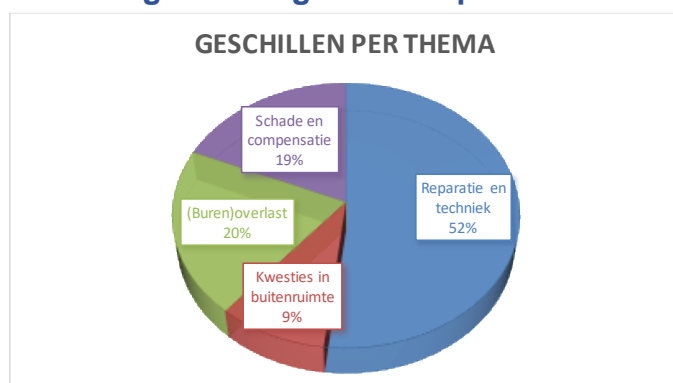
### 6.2. Het aantal geschillen (totaal 170), onderverdeeld naar corporaties



### 6.3. Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE







Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Woonstad Rotterdam (inclusief Stadswonen)	52.632	51.819	25	21	0,05	0,04
Havensteder	44.898	44.372	30	28	0,07	0,06
Maasdelta	15.965	16.964	4	4	0,03	0,02
Waterweg Wonen	11.196	nvt	3	nvt	0,03	
Woonplus Schiedam	11.270	11.317	1	3	0,01	0,03
3B-Wonen	4.445	4.378	0	4	0,00	0,09
Patrimonium	2.549	2.578	1	0	0,04	0,00
BV Onze Woning	1.322	1.340	0	0	0,00	0,00
Samenwerking	3.880	3.670	0	2	0,00	0,05
Laurens Wonen	1.735	1.735	0	0	0,00	0,00
<b>Totaal</b>	<b>149.892</b>	<b>138.173</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>

### 6.4. Ingediende geschillen per thema



*De ingediende geschillen, verdeeld naar de thema's die in dit jaarverslag beschreven zijn. Geschillen die buiten dit thema vallen (variërend van onheuse bejegening, niet willen meewerken aan inschrijven als medebewoner, niet vervangen oude binnendeuren, verloren sleutels e.d.) zijn in deze grafiek dus niet meegenomen.*

## 6.5. Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld

<p><b>Havensteder / 78 ingediend + 2 uit 2018</b>            37 niet ontvankelijk            10 opgelost voor zitting            30 behandeld              (3 door naar januari 2020)</p>	<p style="text-align: center;"><b>HAVENSTEDER</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>behandeld</td> <td>39%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	niet ontvankelijk	48%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	13%	behandeld	39%
Categorie	Percentage								
niet ontvankelijk	48%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	13%								
behandeld	39%								
<p><b>Woonstad Rotterdam / 49 ingediend + 1 uit 2018</b>            21 niet ontvankelijk            7 opgelost voor zitting            21 behandeld              (1 door naar januari 2020)</p>	<p style="text-align: center;"><b>WOONSTAD</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>behandeld</td> <td>43%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	niet ontvankelijk	43%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	14%	behandeld	43%
Categorie	Percentage								
niet ontvankelijk	43%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	14%								
behandeld	43%								
<p><b>Stadswonen / 10 ingediend</b>            3 niet ontvankelijk            3 opgelost voor zitting            4 behandeld</p>	<p style="text-align: center;"><b>STADSWONEN</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>behandeld</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	niet ontvankelijk	30%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	30%	behandeld	40%
Categorie	Percentage								
niet ontvankelijk	30%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	30%								
behandeld	40%								
<p><b>Maasdelta / 10 ingediend</b>            3 niet ontvankelijk            3 opgelost voor zitting            4 behandeld</p>	<p style="text-align: center;"><b>MAASDELTA</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>behandeld</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	niet ontvankelijk	30%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	30%	behandeld	40%
Categorie	Percentage								
niet ontvankelijk	30%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	30%								
behandeld	40%								
<p><b>Waterweg Wonen / 6 ingediend</b>            2 niet ontvankelijk            1 opgelost voor zitting            3 behandeld</p>	<p style="text-align: center;"><b>WATERWEG WONEN</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>behandeld</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	niet ontvankelijk	33%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	17%	behandeld	50%
Categorie	Percentage								
niet ontvankelijk	33%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	17%								
behandeld	50%								
<p><b>Woonplus / 5 ingediend</b>            2 niet ontvankelijk            2 opgelost voor zitting            1 behandeld</p>	<p style="text-align: center;"><b>WOONPLUS</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>behandeld</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	niet ontvankelijk	40%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	40%	behandeld	20%
Categorie	Percentage								
niet ontvankelijk	40%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	40%								
behandeld	20%								

**Patrimonium / 4 ingediend**

3 niet ontvankelijk  
1 behandeld

**PATRIMONIUM****Samenwerking**

2 ingediend, 2 niet ontvankelijk

**3B Wonen**

2 ingediend, 2 niet ontvankelijk

**Laurens Wonen**

1 ingediend, 1 niet ontvankelijk

**Onze Woning**

Geen geschillen ingediend

**6.6. Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond****Havensteder**

30 behandeld

11 gegrond

18 niet gegrond

1 geen uitspraak

**HAVENSTEDER****Woonstad Rotterdam**

21 behandeld

7 gegrond

11 niet gegrond

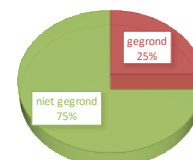
3 geen uitspraak

**WOONSTAD****Stadswonen**

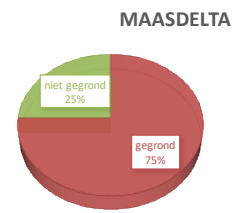
4 behandeld

1 gegrond

3 niet gegrond

**STADSWONEN**

**Maasdelta**  
**4 behandeld**  
3 gegrond  
1 niet gegrond



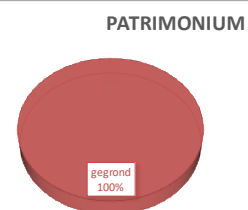
**Waterweg Wonen**  
**3 behandeld**  
3 niet gegrond



**Woonplus**  
**1 behandeld**  
1 gegrond



**Patrimonium**  
**1 behandeld**  
1 gegrond



Van BV **Onze Woning**, **Laurens Wonen**, **Samenwerking** en **3B Wonen** zijn geen geschillen behandeld.