

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2020



Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 6 april 2021

Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 3 juni 2021

Inhoudsopgave

1.	Geschilbeslechting in coronatijd	3
2.	Een terugblik op het zittingsjaar 2020.....	4
2.1.	Samenstelling van de commissie.....	4
2.2	Nieuwe secretaris.....	5
2.3	De aangesloten corporaties	7
2.4	De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2020.....	7
3	Analyse van de behandelde geschillen	9
4	Algemene conclusies en aanbevelingen per thema	10
4.1	Reparatie en techniek.....	10
4.2	Schade en compensatie	14
4.3	Overlast	17
4.4	Mutatie.....	19
4.5	En dan nog enkele opmerkelijke zaken.....	21
5	Bereikbaarheid van de commissie.....	22
6	BIJLAGEN: overzichten.....	23
6.1	Het totale aantal ingediende geschillen, gezien door de jaren heen	23
6.2	Het aantal geschillen (totaal 164), onderverdeeld naar corporaties.....	23
6.3	Het aantal behandelde geschillen t.o.v. het aantal VHE	24
6.4	Ingediende geschillen per thema	24
6.5	Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld	25
6.6	Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond	27

1. Geschilbeslechting in coronatijd

“Terugkijkend op 2020 kan ik er natuurlijk niet omheen: de coronacrisis. De coronamaatregelen hebben een grote impact, óók op het werk van de GAC. Tijdens de eerste lockdown moesten we hoorzittingen uitstellen. Toen de maatregelen versoepeld werden, hebben we extra zittingen ingepland om de opgelopen achterstand in te halen. In het najaar werden de regels weer strenger en zijn we uitgeweken naar een andere locatie. En in december kwam de tweede lockdown en zagen we ons genoodzaakt de zitting die voor 22 december gepland was, op te schorten.

Natuurlijk hebben we gekeken naar de mogelijkheid om geschillen digitaal of schriftelijk af te handelen. We zijn echter van mening dat deze vormen van afhandeling niet passen bij hoe de GAC werkt. Schriftelijke afhandeling niet omdat je daarbij geen hoor en wederhoor kunt houden, terwijl dat de essentie is van de aanpak van de GAC. Digitale hoorzittingen vinden we geen goede optie omdat je via het beeldscherm te veel details mist, hetgeen ten koste gaat van de zorgvuldigheid van de afhandeling. En het is ook de vraag of klagers de mogelijkheid en de vaardigheid hebben om online te vergaderen.

Geen nadeel voor klagers

In de periode dat we geen zittingen konden houden, hebben we bij ieder geschil dat binnenkwam gekeken of er spoed bij was. Gelukkig was dat niet zo. Voor zover wij kunnen nagaan, hebben klagers daarom geen nadeel ondervonden van de uitgestelde zittingen.

De coronacrisis was er ook oorzaak van dat het niet is gelukt om op uitnodiging van de aangesloten corporaties in een Maaskoepelvergadering een presentatie te geven over onze aanpak en werkwijze. We zijn dit al jaren van plan dus het is heel jammer dat het door het coronavirus niet door kon gaan. We hopen dat we onszelf en onze aanpak in 2021 alsnog in Maaskoepelverband kunnen presenteren.

Nieuw commissielid en nieuwe secretaris

Er is meer te vermelden over 2020, niet corona-gerelateerd. Bijvoorbeeld de werving van een opvolger voor Cor Bruining. Na drie volledige termijnen heeft Cor eind december afscheid genomen van de GAC. We zijn blij dat we in Jacco Labrijn een goede opvolger hebben gevonden. Jacco is net als Cor technisch onderlegde én hij kent hij de corporatiewereld van binnenuit. Daarmee is hij een belangrijke aanvulling voor de commissie.

In de afgelopen jaren heb ik al regelmatig een wervingsprocedure meegemaakt voor een nieuw commissielid. Maar in het verslagjaar moesten we voor het eerst op zoek naar een nieuwe secretaris. Roelie Schipperus, die maar liefst 20 jaar secretaris is geweest, ging per 1 januari 2021 met pensioen. Toen ik acht jaar geleden voorzitter werd van de GAC, was het geschillencommissiewerk nieuw voor mij. Roelie heeft mij als doorgewinterde secretaris in die beginperiode op een heel prettige manier ondersteund. Als voorzitter heb ik veel contact met de secretaris, ook buiten de zittingen om. Na jaren van samenwerking, waren Roelie en ik heel goed op elkaar ingespeeld geraakt. Voor mij was het dan ook belangrijk dat er een klik zou zijn met de nieuwe secretaris. Dat we qua werk op dezelfde lijn zouden zitten. En dat blijkt met Ingrid ook zo te zijn. Ik heb er alle vertrouwen in dat zij over twee jaar, als mijn laatste termijn afloopt, volledig is ingewerkt en net zo'n goede steun en toeverlaat voor de nieuwe voorzitter kan zijn als Roelie dat voor mij is geweest."

Kathina Post
Voorzitter

2. Een terugblik op het zittingsjaar 2020

2.1. Samenstelling van de commissie

In 2020 bestond de GAC uit:

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

De benoemingstermijn van nieuwe commissieleden is vier jaar. Commissieleden kunnen tweemaal worden herbenoemd. Het rooster van aftreden ziet er als volgt uit:

NAAM	Aftredend per	Herbenoembaar voor een periode van 4 jaar
Danièle de Vries	31-12-2023	periode 2024 t/m 2027
Cees van Dijk	31-12-2023	periode 2024 t/m 2027
Bas Molenaar	31-12-2020	2021 t/m 2024 en 2025 t/m 2028
Jan van Dongen	31-12-2020	2021 t/m 2024 en 2025 t/m 2028
Cor Bruining	31-12-2020	niet meer
Kathina Post	31-12-2022	niet meer

Jan van Dongen en Bas Molenaar zijn per 1 januari 2021 herbenoemd voor hun tweede termijn als commissielid. Cor Bruining nam na drie volledige termijnen op 31 december 2020 afscheid.

Door het vertrek van Cor Bruining ontstond een vacature voor een nieuw commissielid. In het reglement van de GAC staat de wervingsprocedure vermeld. In het huidige reglement, dat twee jaar geleden is vastgesteld, is opgenomen dat ten minste twee commissieleden kunnen worden voorgedragen door de huurdersorganisaties van de aangesloten corporaties. Daarom heeft de commissie de huurdersorganisaties gevraagd of zij kandidaten wilden voordragen die aan de profielschets voldeden. In overleg met de aangesloten corporaties heeft de GAC als aanvulling hierop ook in haar eigen netwerk en via LinkedIn gezocht naar kandidaten. Beide acties leverden vier kandidaten op. De selectiecommissie, bestaande uit de voorzitter en vicevoorzitter van de GAC en twee bestuurders van aangesloten corporaties, hebben met hen online gesprekken gevoerd. Jacco Labrijn kwam als beste kandidaat uit de bus en hij is per 1 januari 2021 benoemd als opvolger van Cor. Er was nog een tweede kandidaat waarover de selectiecommissie erg te spreken was. Hij is akkoord gegaan met het voorstel van de GAC om hem ‘in portefeuille’ te houden voor de volgende wervingsprocedure.

Kennismaking met Jacco Labrijn

Jacco werkt bij LEKSTEDewonen, een middelgrote corporatie in Vianen. “Acht jaar geleden ben ik hier ‘uit narigheid’ terecht gekomen. De aannemer waar ik met veel plezier als hoofd werkvoorbereider werkte, moest vanwege de crisis flink schrappen in het personeelsbestand. Zo kwam er een einde aan die baan. Gelukkig kon ik al snel bij LEKSTEDewonen in dienst komen als projectleider. Oorspronkelijk was ik van plan om dit maar voor een paar jaar te doen, maar het bevalt eigenlijk heel goed. Naast mijn baan doe ik bouwkundige keuringen, als zelfstandige. Dat wil ik graag blijven doen. En nu kwam via een tip van één van de commissieleden de vacature bij de Geschillenadviescommissie op mijn pad.”

In december heeft Jacco als gast een hoorzitting bijgewoond. “Dat was niet vreemd voor mij want ik heb ook weleens aan de tafel gezeten van een geschillencommissie voor een geschil dat voor mijn eigen werkgever speelde. De commissie kan mooi werk doen. Mensen komen er met een bepaald probleem. Een woningcorporatie zit niet te wachten op narigheid maar door bepaalde omstandigheden gaat er weleens wat mis. Dat kan helemaal vastlopen. Met een bijeenkomst van de commissie kun je de negatieve spiraal omkeren. Beide partijen kunnen zich in alle rust uitspreken, er vindt hoor en wederhoor plaats. Bij een klacht is het nooit zwart-wit. Als commissie moet je mensen de ruimte geven hun verhaal te doen, goed luisteren en goed doorvragen. Dan kom je tot de kern van het probleem. Je moet de mensen op hun gemak stellen. Dat geldt net zo goed voor de medewerkers die de corporatie vertegenwoordigen, die zijn vaak ook zenuwachtig. Pas als iedereen op zijn gemak is, kom je tot het hele verhaal. Het moet niet zo zijn dat iemand, als hij of zij de deur uit is, denkt: ‘dat had ik nog willen zeggen’.”

Als commissielid wil Jacco een bijdrage leveren aan wat hij ‘een stukje rechtvaardigheid’ noemt. “Mensen die een geschil indienen, ervaren onrechtvaardigheid. Als commissielid mag je daar iets van vinden. Als er iets verkeerd is gegaan, vind ik dat de corporatie dat moet erkennen. Daarna kan je naar een oplossing toewerken. En als een huurder teveel wil, kun je uitleggen wat reëel is om van de corporatie te verwachten. De commissie heeft een bepaalde autoriteit, daar luisteren beide partijen wel naar. En het streven is natuurlijk dat beide partijen zich in de uitspraak van de commissie kunnen vinden.”

2.2 Nieuwe secretaris

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Roelie Schipperus heeft deze taak vanaf januari 2001 uitgevoerd tot zij op 1 januari 2021 met pensioen ging. In de 20 jaar dat Roelie de functie van ambtelijk secretaris bekleedde, is er veel veranderd in de samenstelling en de werkwijze van de GAC en die van het secretariaat. Roelie was als secretaris nauw betrokken bij die veranderingen. Daarom een terugblik bij haar vertrek.

Roelie gaat...

Voor Roelie voelt het raar om het secretariaat van de GAC na 20 jaar los te laten, zo vertelt ze. “Het is echt wel mijn ‘kindje’. Maar met twintig jaar zijn kinderen groot genoeg om op eigen benen te staan. Ik ben heel blij met de komst van Ingrid. Aan haar kan ik het werk met een gerust hart overlaten.

Terugkijkend noemt Roelie de structuurverandering in 2002 een van de belangrijkste ontwikkelingen voor de GAC. “Daarmee was de weg vrij voor een grote professionaliseringsslag. Behalve gunstig voor de commissie was dat vooral in het voordeel van de corporaties en de klagers. Met het loslaten van de ‘bloedgroepenstructuur’ kon de commissie uitsluitend kijken naar wat nodig is om tot zorgvuldige en billijke uitspraken te komen. Dat zijn onafhankelijke commissieleden met technische en juridische kennis, maar ook mensen die de corporatiewereld van binnenuit kennen zonder dat ze gelieerd zijn aan de aangesloten corporaties. En commissieleden met algemeen maatschappelijke kennis en ervaring die met een frisse blik naar die corporatiesector kijken. We hebben bewust gekozen voor een roulerende samenstelling van de commissie. De ene zitting technische naast maatschappelijke kennis, de volgende keer technische expertise gecombineerd met kennis van de corporatiewereld. Door die interactie leren de commissieleden van elkaar. Daardoor is de deskundigheid van de commissie als geheel en die van de individuele commissieleden vergroot. En commissieleden vinden het leuk om zo hun kennis te verbreden.”

Voordelen van digitalisering

“Wat het secretariaat betreft heeft de digitalisering ook veel invloed gehad”, gaat Roelie verder. “Daardoor gaat het ophalen van informatie bij klager én bij corporatie veel makkelijker en kunnen geschillen sneller worden afgewikkeld. De digitalisering maakt het ook eenvoudiger om alle zaken te

delen met de voltallige commissie. Met als voordeel dat commissieleden makkelijker zaken van elkaar kunnen overnemen, bijvoorbeeld bij ziekte. Dat de groei van drie naar elf aangesloten corporaties en gigantisch veel meer geschillen voor de GAC behapbaar was, is ook mede te danken aan de digitalisering. En verder kun je dankzij digitale middelen beter voorzien in de informatiebehoefte van corporaties. In de loop der tijd is zo bijvoorbeeld meer inzicht gekomen in de aard van de geschillen en de trends daarin. De cijfers laten trouwens ook zien dat het aantal klachten weliswaar toeneemt, maar dat het percentage ingediende geschillen afgezet tegen het aantal verhuureenheden nog geen 1% is. Daar kunnen corporaties best trots op zijn.”

Mooie periode

Gevraagd naar hoe ze persoonlijk terugkijkt, antwoordt Roelie: “Met heel veel voldoening. Ik heb samengewerkt met 17 verschillende commissieleden en 4 voorzitters. Gelukkig heb ik van de voorzitters altijd alle ruimte gekregen om mijn werk op mijn manier te doen. Ik heb steeds aan kunnen geven hoe ik dacht dat het zou moeten. In het begin was het pionieren, dat was leuk. Later liep het als een geoliede machine en dat was ook fijn. Al met al kijk ik met een heel positief gevoel terug op een heel mooie periode. De volkshuisvesting is een boeiende sector, met veel maatschappelijke raakvlakken, en ook geschilbeslechting vind ik heel interessant. Het contact met veel verschillende mensen, zowel huurders als de contactpersonen bij de corporaties, dat maakte het werk ook erg leuk. Én ik heb er veel van geleerd.” Met een lach: “Ik ben bijvoorbeeld heel technisch geworden.”

Haar voornaam is al gevallen: Ingrid de Galan is de nieuwe secretaris. Voor de werving is allereerst de profielschets van de secretaris geactualiseerd. Aan de hand daarvan is de advertentietekst opgesteld. Die is in de zomer gepubliceerd op de website van de GAC en gedeeld via LinkedIn. Er zijn gesprekken gevoerd met drie kandidaten. Ingrid kwam hieruit als beste kandidaat naar voren. Na nog een aanvullend gesprek met een vertegenwoordiging van de bestuurders van de aangesloten corporaties, is zij per 1 januari 2021 benoemd als de nieuwe ambtelijk secretaris.

... Ingrid komt

Veelzijdig en veelomvattend, zo kan je de carrière van Ingrid gerust omschrijven. Na haar opleiding tot directiesecretaresse werkte ze onder meer als secretaresse voor de voorzitter van de Raad van Bestuur van de Koninklijke Nedlloyd Groep en als coöperatie-adviseur en marketing- en communicatieadviseur bij de Rabobank. Via haar eigen bedrijf PINK Business heeft ze daarnaast in diverse sectoren uiteenlopende opdrachten gedaan op het gebied van managementondersteuning, communicatie en organisatie. En in 2018 rondde ze met succes de HBO Bachelor Rechten af. Dat ze in januari 2021 als secretaris van de GAC is begonnen, is te danken aan een oud-collega van de Rabobank die de advertentie naar haar doorstuurde. Met als opmerking ‘dit is echt iets voor jou’. “En inderdaad sprak de vacature me meteen aan”, vertelt Ingrid. “In deze functie komen juridische aspecten aan bod, in combinatie met communicatie, organisatie en verbindingen leggen. En dat zijn precies de gebieden waar mijn interesse ligt en waarop ik me heb toegelegd.”

Haar eerste indruk van de GAC is heel positief. “In november en december heb ik twee keer een hoorzitting als gast mogen bijwonen. Ik vond de setting heel formeel, net als de aanpak van de commissieleden. Dat is wel goed, het geeft gewicht aan de hoorzitting. Het laat zien dat we niet voor zomaar iets bij elkaar zitten. Ik vind dat de commissie heel goed hoort en wederhoort toepast. De hoorzittingen laten echt zien dat de GAC onafhankelijk is. En verder viel me op dat de commissieleden veel kennis hebben, onder andere op technisch gebied.”

Afwisselende functie

“De rol van secretaris is best uitgebreid en ook heel formeel. Alles moet goed worden vastgelegd en volgens procedures worden uitgevoerd. Het is ook een afwisselende functie omdat je met alle partijen contact hebt. Als secretaris wil ik de commissieleden zoveel mogelijk ontzorgen, hen zo goed mogelijk informatie aanleveren zodat zij tot een afgewogen beslissing kunnen komen. De ‘klagers’ – een

vervelend woord, maar dat is nu eenmaal de formele benaming – wil ik zo vriendelijk mogelijk benaderen. En naar de corporaties toe hoop ik snel een goede band op te bouwen met de contactpersonen.

Roelie heeft me alles van A tot Z uitgelegd en me overal in meegenomen. Ze heeft me heel zorgvuldig en op een heel fijne manier ingewerkt. Vanwege de lockdown voelt het nog een beetje alsof ik in de wachtruimte zit. Er komen wel geschillen binnen en die behandel ik volgens het stappenplan dat ik van Roelie heb gekregen. Inmiddels liggen er zo'n twintig zaken klaar om behandeld te worden en nog ongeveer tien waarvoor ik bezig ben de informatie te verzamelen. Ik sta te popelen om de hoorzittingen te gaan doen en kijk uit naar het echte werk: het hele proces van de behandeling van een geschil tot en met de conclusie."

2.3 De aangesloten corporaties

Als regionale geschillencommissie werkt de GAC in opdracht van meerdere corporaties. Tot en met 31 december 2020 werkte de GAC voor:

- 3B Wonen, werkgebied Lansingerland
- Bouwvereniging Onze Woning, werkgebied Rotterdam
- Havensteder, werkgebied Rotterdam en Capelle aan den IJssel
- Laurens Wonen (sinds 1 juli 2020 Maaswonen genoemd) werkgebied Rotterdam en Barendrecht
- Maasdelta Groep, werkgebied Hellevoetsluis, Spijkenisse en Maassluis
- 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. Hun huurders en andere klanten kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Bouwvereniging Onze Woning was tot en met 31 december 2020 aangesloten bij de GAC. Deze corporatie met circa 1.300 woningen is per 1 januari 2021 gefuseerd met Habion, een landelijk opererende woningcorporatie. Habion heeft een eigen geschillencommissie. Huurders van (voormalig) Onze Woning kunnen nu daar terecht.

In 2020 heeft de GAC één keer overleg gehad met de besturen van de aangesloten corporaties. Dit was een online overleg. Het Jaarverslag 2019 en de bijbehorende financiële verantwoording van de GAC zijn besproken. Als gevolg van de coronamaatregelen heeft in het najaar geen overleg plaatsgevonden. De besturen hebben de door de GAC voorgestelde begroting 2021 per e-mail goedgekeurd, evenals de benoeming van Jacco Labrijn en de herbenoemingen van Jan van Dongen en Bas Molenaar.

2.4 De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2020

Toen half maart vanwege het coronavirus de eerste lockdown werd afgekondigd, heeft de GAC in overleg met de corporaties besloten om de hoorzittingen op te schorten. Ook rechtbanken en de Huurcommissie hielden tijdens die eerste lockdown geen zittingen. In maart en april kwamen er ook nauwelijks nieuwe geschillen binnen. Daarna kwam dat wel weer op gang en zat het aantal ingediende geschillen al snel op het gebruikelijke niveau.

Toen in juni de regels werden versoepeld, is de commissie weer zittingen gaan organiseren. Met extra hoorzittingen is een inhaalslag gemaakt. Tot in oktober konden de hoorzittingen zoals gebruikelijk bij Woonstad Rotterdam worden gehouden. De vergaderruimte was groot genoeg om voor de

commissieleden en hun gasten, maximaal zeven personen in totaal, 1,5 meter afstand te kunnen houden. In oktober werden de coronaregels weer strenger en sloot Woonstad Rotterdam haar vergaderruimte voor extern bezoek. Ook de andere corporaties deden dat. Toen is de GAC uitgeweken naar een andere locatie. Bij zalencentrum Engels in het centrum van Rotterdam was het goed mogelijk om binnen de geldende coronamaatregelen op verantwoorde wijze hoorzittingen te houden. Half december is de commissie toch weer gestopt met de zittingen omdat ze gehoor wilde geven aan de oproep van de overheid om het aantal reisbewegingen tot het minimum te beperken.

De GAC vergadert twee keer per jaar met de voltallige commissie over onderwerpen die de hele commissie aangaan. In 2020 vond de eerste plenaire vergadering plaats in juni. Omdat toen de coronamaatregelen versoepeld waren, kon dit een live vergadering zijn. De tweede plenaire vergadering in december werd digitaal gehouden. De commissie behandelde in juni het jaarverslag 2019 en dacht na over de beste manier om binnen de geldende coronamaatregelen de ingediende geschillen te behandelen. Ook in december was dit onderwerp van gesprek. De commissieleden hebben de mogelijkheid besproken om videozittingen te houden of geschillen schriftelijk te behandelen. In beide vergaderingen is besloten dat schriftelijke behandeling of een videozitting nadelig effect zou hebben op de zorgvuldigheid die de commissie nastreeft. Daarom is ervoor gekozen om de geschillen liever uit te stellen en op een geschikt moment in een live hoorzitting te behandelen. In de videovergadering in december is verder afscheid genomen van Cor Bruining en Roelie Schipperus. Zodra het weer geoorloofd is fysiek samen te komen, zal op meer passende wijze afscheid van hen worden genomen.

3 Analyse van de behandelde geschillen

In 2020 zijn 164 geschillen ingediend, iets minder dan de 170 geschillen die in 2019 binnenkwamen. Van de ingediende geschillen bleken er 64 niet ontvankelijk. Meestal was dit omdat het geschil nog niet aan de corporatie was voorgelegd (35 keer), thuishoorde bij de Huurcommissie (11 keer) of ging over woningtoewijzing (3 keer). Daarnaast werden geschillen ingediend door huurders van corporaties die niet bij de GAC zijn aangesloten (3 keer). 3 klagers kwamen te laat: hun geschillen waren langer dan een jaar geleden ontstaan. Zij zijn terugverwezen naar de corporatie. De overige redenen waarom geschillen niet ontvankelijk waren, verschillen. Het kwam bijvoorbeeld voor dat de klager onvoldoende kon of wilde aangeven wat nu precies het geschil was. Kort voor de hoorzitting werden 24 geschillen ingetrokken, veelal omdat de corporatie het onderliggende probleem toch naar tevredenheid van de huurder had kunnen oplossen.

Doordat er vanwege de coronamaatregelen niet voldoende hoorzittingen konden worden gehouden om alle geschillen naar behoren te behandelen en doordat in de loop van november en december het aantal ingediende geschillen fors is gestegen, moest de commissie 24 geschillen voor behandeling doorschuiven naar 2021.

De GAC heeft in 2020 uiteindelijk 56 ontvankelijke geschillen behandeld, inclusief 4 geschillen die eind december 2019 waren ingediend. Dit gebeurde tijdens 17 hoorzittingen. In 13 gevallen kon de commissie niet meteen een conclusie trekken. 5 keer moest een van de commissieleden een huisbezoek bij klager afleggen om de situatie ter plekke te bekijken, 2 keer was het nodig dat de corporatie nadere informatie overlegde of alsnog antwoord gaf op vragen die tijdens de hoorzitting onbeantwoord waren gebleven. In 6 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 81 het online formulier op de website van de GAC en 76 dienden hun klacht in per e-mail. Verder waren er nog 7 klagers die hun geschil per brief naar de GAC stuurden.

Samengevat:

Ingediend 2020	164	
Niet ontvankelijk	64	
	<hr/>	100
Over uit december 2019	4	
Totaal te behandelen		104
In mindering:		
Vóór zitting opgelost	24	
	<hr/>	80
Door naar 2021	24	
	<hr/>	
Behandeld		56

Van de 56 behandelde geschillen zijn er 24 geheel of gedeeltelijk gegrond en 29 niet gegrond verklaard. De corporaties hebben in alle gevallen adviezen betrekking hebbend op de gegronde geschillen overgenomen. In 3 gevallen deed de commissie geen uitspraak omdat de corporatie tijdens de hoorzitting een oplossing aanbood waarin klager zich kon vinden.

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

4 Algemene conclusies en aanbevelingen per thema

Zoals de GAC dat inmiddels gewend is, stelt ze in het jaarverslag een aantal thema's centraal. Dat doet de commissie aan de hand van de zaken die zij in het betreffende jaar heeft behandeld. Ieder geschil mag dan uniek zijn, er zijn vaak wel overeenkomsten in aanleiding en achtergrond van de klachten. Door thema's te benoemen, vestigt de GAC specifiek de aandacht op de betreffende onderwerpen. Waar mogelijk benoemt de commissie per thema algemene conclusies en aanbevelingen waar alle aangesloten corporaties iets aan kunnen hebben. In dit jaarverslag stelt de GAC vier thema's aan de orde:

1. Reparatie en techniek
2. Schade en compensatie
3. Overlast
4. Mutatie

Per thema wordt een aantal kenmerkende of opvallende geschillen uitgelicht. Deze geschillen zijn 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 techniek

Verreweg de meeste in 2020 ingediende geschillen hadden een technisch mankement als achtergrond of gingen over de afhandeling van een reparatie(verzoek). Daarmee blijft dit thema een belangrijk aandachtspunt voor corporaties. De volgende zaken laten zien waar het zoal mis kan gaan.

Boeiend geschil

Klagers zonnescerm zit vast aan het boeibord van het platte dak van zijn woning. Sinds vorig najaar is het boeibord zodanig beschadigd dat klager het scherm niet meer kan gebruiken. Volgens hem is er sprake van een constructiefout. Hij wendt zich tot corporatie met het verzoek het boeibord weer in orde te maken. Hij vindt dat alle kosten voor corporatie zijn, ook die van het weghalen en het opnieuw bevestigen van het zonnescerm. Corporatie gaat hierin niet mee. Zij meent dat de schade aan het boeibord is veroorzaakt door het zonnescerm van klager en dat klager daarom de reparatiekosten moet betalen. Tijdens de zitting licht klager toe dat corporatie in 2008 een constructiefout aan het boeibord heeft ontdekt. Toen heeft ze het zonnescerm verwijderd, het boeibord gerepareerd en het scherm weer teruggeplaatst. Nu is het boeibord volgens klager op dezelfde plek kapot. Hij heeft onderzoek laten doen door een technisch bureau en heeft een 'bouwkundige fout' gerapporteerd. Corporatie wijst erop dat het zonnescerm door klager is aangebracht als ZAV (Zelf Aangebrachte Voorziening). In 2008 is het zonnescerm vermoedelijk uit coulance door corporatie weggehaald en teruggeplaatst om het boeibord te herstellen. Als de huidige schade aan het boeibord is veroorzaakt door het zonnescerm, bijvoorbeeld omdat het scherm bij harde wind uitgedraaid was, zijn alle kosten voor rekening van huurder. Corporatie stelt herstel voor op basis van ongelijk: wordt tijdens de werkzaamheden aangetoond dat het zonnescerm de schade heeft veroorzaakt, dan betaalt klager de kosten; blijkt er een constructiefout te zijn, dan is de rekening voor corporatie. Klager ontkent dat het scherm de schade heeft veroorzaakt en vindt dit een onrechtvaardige aanpak. Omdat tijdens de hoorzitting niet alles duidelijk wordt, voert de GAC kort daarna een eigen inspectie uit. Daaruit komt samengevat naar voren dat de constructie achter het boeibord gekanteld en op enkele plaatsen niet meer solide is. De exacte oorzaak van de huidige schade aan het boeibord kan niet helemaal meer worden achterhaald. De GAC meent echter dat het klager niet kan worden aangerekend dat de constructie niet volledig solide is. Ze acht het geschil daarom gedeeltelijk gegrond. Klager moet corporatie gelegenheid geven om de reparatie uit te voeren, waarvoor het zonnescerm moet worden weggehaald. De GAC adviseert corporatie het boeibord voor eigen rekening te herstellen, waarbij het verwijderen en herbevestigen van het zonnescerm voor rekening van huurder komt.

Recht op een hangend toilet?

Klager is telefonisch met corporatie overeengekomen dat hij zelf de keuken van zijn vrijesectorwoning vernieuwt en dat corporatie de badkamer en toiletruimte voor haar rekening neemt. De betrokken aannemer vertelt dat corporatie standaard staande toiletten plaatst. Klager wil echter liever hangende exemplaren en belt met corporatie of dat kan. De onderhoudsinspecteur zegt volgens hem toe dat dit wel in orde komt. Hij is dan ook onaangenaam verrast als bij aanvang van de werkzaamheden blijkt dat de aannemer toch opdracht heeft om staande toiletten te plaatsen. Helaas is de onderhoudsinspecteur die klager heeft gesproken inmiddels op vakantie en klager kan nergens terecht met zijn klacht. Hij voelt zich niet serieus genomen door corporatie. Tijdens de zitting is de onderhoudsinspecteur nog altijd op vakantie. De collega die de zitting bijwoont, legt uit dat het corporatiebeleid is om geen hangende toiletten te plaatsen. Onder andere omdat reparatie van een hangend toilet meestal duurder is. Dit beleid is vrij nieuw, dus het kan dat zijn collega het over het hoofd heeft gezien. Een huurder kan een hangend toilet wel aanvragen als ZAV; huurder is dan zelf verantwoordelijk voor eventuele reparaties. Klager zegt dat hij niet tegen het corporatiebeleid wil ingaan, maar dat hij dit beleid nergens kan vinden. De vertegenwoordiger van corporatie beaamt dat corporatie deze informatie aan klager had moeten geven. Dat is misgegaan. Hij meent echter dat een onterechte toezegging niet hoeft te worden nagekomen, ook al is dat vervelend voor klager. Dit standpunt heeft klager ook op schrift gekregen van corporatie. De commissie constateert dat het beleid over het type toilet kennelijk niet voor iedereen duidelijk is en ook niet duidelijk is gecommuniceerd. Ze verbaast zich erover dat een huurder niet kan vertrouwen op een toezegging van een onderhoudsinspecteur. De GAC vindt dat als de betreffende inspecteur een hangend toilet inderdaad heeft toegezegd, het redelijk is dat die toezegging wordt nagekomen. Ze acht het geschil daarom gegrond en adviseert corporatie te overwegen om klager toestemming te geven een hangend toilet aan te brengen als ZAV.

Bang voor muizen

Klager heeft lekkage in zijn berging. Hij meldt dit in maart. Het duurt lang voordat corporatie in actie komt en die actie is volgens klager niet afdoende. Inmiddels is het september en is volgens klager nog niet alles in orde: het plafond in de berging ligt nog open en er is overlast van ongedierte. Klager vindt dat corporatie onvoldoende heeft gedaan om de problemen op te lossen. Hij licht ter zitting toe dat uiteindelijk in de zomer enkele buizen zijn vernieuwd. Omdat er ratten of muizen lopen, durft klager eigenlijk zijn berging niet meer in. Kortgeleden heeft hij zich toch over die angst heen gezet. In zijn berging ziet hij dan dat het plafond open ligt en dat het nog steeds lekt. Corporatie legt uit dat de lekkage meerdere oorzaken had waardoor het verhelpen ervan langer heeft geduurd. Omdat na de reparatie in de zomer geen melding meer is binnengekomen, wist corporatie niet beter dan dat de lekkage was verholpen. Nu blijkt dat er geen melding kwam omdat klager zijn berging niet in durfde. Corporatie gaat ervan uit dat een aannemer een probleem oplost. Ze krijgt alleen terugkoppeling over het uiteindelijke resultaat. Klager voelt zich speelbal tussen corporatie en aannemer. De commissie vindt het niet aan klager te wijten dat de aannemer het probleem afmeldt bij corporatie terwijl later blijkt dat het euvel niet is verholpen. Klager had wel actiever moeten zijn door eerder in de berging te kijken of de lekkage was opgelost. De GAC vindt het aannemelijk dat de communicatie tussen corporatie en aannemer, of tussen aannemer en onderaannemer, niet vlekkeloos is verlopen. Ze concludeert dat het geschil gegrond is. Het advies aan corporatie luidt om alles in het werk te stellen om de lekkage zo snel mogelijk te verhelpen. Na de zitting krijgt de GAC bericht van corporatie dat corporatie en aannemer samen met klager de berging hebben bezocht en hebben geconcludeerd dat er geen lekkage was. Een tweede inspectie na fikse regenval, leidt tot dezelfde conclusie. De eerdere reparatie blijkt dus toch afdoende te zijn geweest.

Bloedheet

In klagers woning is het bloedheet en het lukt klager niet om de temperatuur op een aanvaardbaar niveau te krijgen. In de lente- en zomermaanden is het binnen vaak tien graden warmer dan buiten. Klager gaat regelmatig zijn huis uit om de hitte te ontvluchten. Hij heeft diverse klachten ingediend bij

corporatie, maar die doet volgens hem te weinig om het probleem op te lossen. Hij voelt zich niet serieus genomen. De jurist die namens klager aanwezig is, wijst erop dat het probleem niet beperkt blijft tot een bepaalde periode of tijdens hittegolven. Zodra de zon op de woning staat, wordt het binnen extreem warm. Corporatie beaamt dat de woning warm is, maar dat de lamellen die klager voor de ramen heeft ook niet volstaan om de warmte buiten te houden en dat klager geen toestemming heeft gevraagd voor buitenzonwering. Klager zegt dat hij er vanwege de asbestplaten op de gevel vanuit gaat dat buitenzonwering geen optie is. Volgens corporatie kan dit onder bepaalde voorwaarden wel. Tijdens de zitting biedt corporatie aan om te onderzoeken of het mogelijk is om tegen huurverhoging zonneschermen of screens aan te brengen. Corporatie heeft veel oude woningen zoals die van klager en zoekt samen met de gemeente naar een structurele oplossing nu de zomers steeds warmer worden. Klager zegt dat corporatie nooit heeft gecommuniceerd dat over een structurele oplossing wordt nagedacht. De GAC vindt het aannemelijk dat klager veel overlast heeft van zijn warme woning. Voor de binnentemperatuur is geen wettelijke norm. De Huurcommissie spreekt van een gebrek als de binnentemperatuur meer dan 300 uren boven de 26,5°C is én huurder zelf het uiterste heeft geprobeerd om de woning te koelen. Dat laatste acht de GAC onvoldoende bewezen. Van de verhuurder mag verwacht worden dat zij zich maximaal inspant met maatregelen zoals het aanbrengen van buitenzonwering. Omdat corporatie heeft aangeboden te onderzoeken óf en zo ja hoe en tegen welke kosten buitenzonwering mogelijk is, vindt de GAC het geschil niet gegrond.

Bewoners(wan)gedrag

De toiletruimte in klagers woning is volgens klager hard aan een opknopbeurt toe. De toiletpot staat los, leidingen zijn verroest en de wandtegels kapot. Ook heeft hij last van rioolvliegjes en zilversjies. Corporatie wijst zijn verzoek voor een toiletrenovatie echter af omdat zij meent dat een groot deel van de schade door klager zelf is veroorzaakt. Tijdens de zitting legt klager uit dat zijn woning oud is en op de nominatie staat om over enkele jaren te worden gerenoveerd. Hij heeft corporatie gevraagd om vooruitlopend daarop alvast zijn toiletruimte te vernieuwen. Hij ontkent dat de schade aan de tegels door hemzelf of zijn (klein)kinderen is veroorzaakt. Op de foto's die klager toont, zijn zwaar beschadigde wandtegels te zien. Het lijkt de commissie zeer onwaarschijnlijk dat dit het gevolg is van ouderdom zoals klager beweert. Het is aannemelijker dat met kracht op de tegels is geslagen, zoals corporatie vermoedt. Corporatie is bereid om de losse toiletpot vast te laten zetten. Ook biedt ze aan om na te gaan of de (houten) vloer, die erg vochtig en zacht is geworden, alvast kan worden vernieuwd. Dat zou een oplossing kunnen zijn voor de rioolvliegjes en zilversjies. Klager neemt echter geen genoegen met dit voorstel; hij wil een totale renovatie inclusief vernieuwing van de wandtegels. Omdat corporatie een aannemer inschakelt om de staat van de vloer en het leidingwerk te laten onderzoeken, houdt de GAC het geschil aan. Dit onderzoek wijst uit dat de schade in de toiletruimte alleen maar groter is geworden. De aannemer vermoedt dat dit is veroorzaakt door bewoners(wan)gedrag. De GAC meent dat corporatie zich naar klager bijzonder coulant opstelt en acht het geschil niet gegrond.

Tien jaar in de stank

Klager is de eerste bewoner van zijn woning. Hij woont er nu tien jaar. Van het begin af aan heeft hij overlast van stank: kookluchtjes van de burens en stank uit de riolering. Wat klager ook doet, ramen open, geurverspreiders in huis, niks helpt. Ook de burens onder en boven klagers woning klagen al jaren over stankoverlast in huis. Corporatie heeft weliswaar meerdere acties ondernomen, de stank is er nog steeds. Tijdens de zitting licht klager toe dat het ventilatiesysteem is gecontroleerd en goed werkt. Op de afvoeren zijn klepjes geplaatst die wel iets helpen maar niet afdoende. Om de stank nog enigszins tegen te gaan, giet klager wekelijks drie gieters water in de afvoer die in de kast van de WTW zit. Corporatie beaamt dat er stankoverlast is in vijf boven elkaar gelegen woningen: vier huurwoningen en één koopwoning. In de huurwoningen heeft corporatie de kanalen laten reinigen, de stadsverwarming na laten kijken en filters laten vervangen. Omdat dit alles niet heeft geholpen, vermoedt de aannemer dat de oorzaak in de collectieve MV/WTW-installatie zit. En daar zit volgens corporatie het probleem: voor collectieve voorzieningen is de VVE verantwoordelijk en die wil niet meewerken. De voorzitter van de GAC wijst corporatie erop dat zij als eigenaar en lid van de VVE de

VVE onder druk kan zetten. Corporatie geeft aan dat zij tot voor kort vertrouwen had dat de VVE het probleem zou oppakken, maar dat het nu wellicht tijd is om op te schalen. De GAC vindt het vreemd dat corporatie haar mogelijkheden om de VVE tot actie te bewegen nog niet heeft benut terwijl de stankoverlast al tien jaar duurt. Ze concludeert dat het geschil gegrond is en adviseert corporatie snel actie te ondernemen richting VVE om een inspectie van en zo nodig reparatie aan het collectieve systeem af te dwingen.

Proef biedt soelaas

Het toilet in klagers woning, een appartement op de tweede verdieping van een gebouw met tien woonlagen, spoelt niet goed door. Voor dit probleem is al meermaals een loodgieter geweest maar die kan het probleem niet verhelpen. Klager denkt dat een nieuwe toiletput uitkomst kan bieden. Corporatie is van mening dat dit niet zo is. Tijdens de hoorzitting komt naar voren dat inspectie heeft uitgewezen dat de problemen zijn ontstaan door de riolering die tien jaar geleden is geplaatst. Op de hogere verdiepingen zijn als oplossing in de badkamers beluchters geplaatst. In de toiletruimte van klagers woning is hiervoor geen ruimte. Corporatie licht toe dat een camera-inspectie is gedaan, dat de doorstroming goed is en dat volgens de aannemer de standleiding voldoende lucht trekt. De aannemer en loodgieter hebben aangegeven dat het plaatsen van een nieuw toilet geen zin heeft. Corporatie kan nu niet de standleiding in het hele gebouw vernieuwen. Klager geeft aan nog niet overtuigd te zijn dat een nieuwe toiletput geen uitkomst kan bieden. Corporatie zegt graag tot een oplossing te willen komen en biedt aan bij wijze van proef een nieuwe toiletput te plaatsen. Helpt dit, dan is het probleem opgelost. Helpt dit niet, dan kan corporatie helaas niets meer doen. Klager gaat hiermee akkoord en de GAC wacht de proef af voordat zij een conclusie trekt. Enkele weken later komt het bericht dat dankzij de nieuwe toiletput het probleem is opgelost. Klager is zelfs zo tevreden dat hij bij corporatie gebak heeft laten bezorgen. De commissie vindt het geschil wel gegrond, maar omdat actie is ondernomen waarmee klager tevreden is, brengt ze geen advies uit.

Algemene conclusies en aanbevelingen

De commissie heeft zich opnieuw vaak verbaasd over het feit dat de corporatie bij een technische klacht niet zelf is gaan kijken, terwijl ze wist dat de klacht als geschil was ingediend. De secretaris kondigt bij de betrokken corporatie aan welke zaken de commissie gaat behandelen. Corporatie heeft dan nog enkele weken de tijd. Als ze in die periode bij klager gaat kijken, kan het probleem soms zonder inmenging van de GAC worden opgelost. En als dat níet kan, heeft de corporatie in elk geval een goed beeld van de situatie ter plaatse. Belangrijk omdat corporatie de GAC dan tijdens de zitting goed kan informeren. Dit verslagjaar maakte de GAC voor het eerst mee dat achteraf bleek dat niet alleen corporatie niet was gaan kijken, maar klager evenmin. Uit angst voor muizen had klager zijn berging waar lekkage was, niet meer bezocht. Toen hij dat na de zitting samen met corporatie wel deed, bleek er niets meer aan de hand. Toch een beetje zonde van de tijd van de commissie. De commissie zag dit verslagjaar opnieuw dat corporaties regelmatig afgingen op het advies van een aannemer. De commissie adviseert de corporaties om zich er zelf van te overtuigen of de conclusie van de aannemer de juiste is.

Ook een voor de GAC bekende situatie is die waarin een VVE niks of te weinig doet om een technisch probleem op te lossen en corporatie nalaat om haar rol binnen de VVE optimaal te benutten. De commissie wijst er nog eens op dat corporaties een relatie hebben met hun huurders en zich dus ook binnen de VVE moeten inzetten voor de belangen van huurders.

Uit de als laatste beschreven zaak blijkt dat het voor corporatie de moeite waard kan zijn om een door huurder voorgestelde oplossing serieus te nemen. Het is mooi om te zien dat corporatie, hoewel zij aanvankelijk sceptisch is, de door huurder voorgestelde oplossing toch overneemt. En dat die ook echt tot een oplossing leidt.

4.2 Schade en compensatie

Steeds meer huurders die ‘hun vinger opsteken’ omdat corporatie in hun ogen iets fout heeft gedaan, verbinden daaraan een verzoek of zelfs eis tot compensatie. Die trend ziet de GAC al een paar jaar en die zet door, ook in 2020. In bijna een kwart van de behandelde geschillen speelde schadevergoeding of compensatie een rol. De volgende zaken zijn illustratief.

Wie betaalt het opnieuw leggen van het laminaat?

De houten vloer in klagers woning is scheef; het hoogteverschil is hier en daar wel 2 cm per strekkende meter. Volgens klager heeft hij dit meteen bij bezichtiging van de woning gemeld en heeft corporatie verzuimd de vloer te herstellen. Corporatie stelt dat klager de melding pas heeft gedaan nadat er laminaat is gelegd en de woning is ingericht. Ze wil de vloer alsnog herstellen maar is niet bereid de kosten voor het verwijderen en terugleggen van het laminaat te betalen. Tijdens de zitting wijst de commissie op de door klager ondertekende opleverstaat; daarop staat niets over de scheve vloer. Corporatie legt uit dat het ondertekenen van het formulier bij haar op kantoor gebeurt als de huurder de sleutels krijgt. De huurder heeft daarna nog zeven dagen de tijd om eventuele mankementen schriftelijk door te geven. Dat is in dit geval niet gebeurd. Klager legt uit dat hij eerder al, na bezichtiging van de woning in november, telefonisch heeft gemeld dat de vloer niet goed was. Vanwege zijn urgentie moest hij de woning snel betrekken. Corporatie stelt dat de melding over de vloer pas eind januari in haar systeem voorkomt. Toen lag de laminaatvloer er al. Dat de vloer niet goed is, staat niet ter discussie. Dat dit moet worden opgelost, evenmin. Het draait om de vraag wie de extra kosten van het weghalen en terugplaatsen van het laminaat moet betalen. De GAC constateert dat klager bij bezichtiging van de woning niet schriftelijk heeft laten vastleggen dat de vloer niet goed was. Ook kan niet worden aangetoond dat klager dit voor eind januari heeft gemeld. De commissie kan zich voorstellen dat de ernst van de situatie pas duidelijk werd toen het laminaat werd gelegd. Toen had klager er nog voor kunnen kiezen het leggen van het laminaat te stoppen en corporatie te informeren. Dat heeft hij niet gedaan. Hij had kunnen weten dat het herstellen van de vloer lastiger is als er laminaat ligt en meubels staan. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de situatie voor klager erg vervelend is, vindt ze het geschil daarom toch niet gegrond.

Lekkage door ondeskundige dakreparatie?

Het behang van klager is beschadigd en losgekomen van de muur als gevolg van lekkage. Klager meent dat de lekkage is veroorzaakt doordat een reparatie aan het dak niet goed is uitgevoerd. Hij wil van corporatie een schadevergoeding zodat hij nieuw behang kan laten aanbrengen. Corporatie weigert schadevergoeding te geven; ze wijst aansprakelijkheid af. Tijdens de hoorzitting legt klager uit dat de lekkage optrad nadat het dak is gerepareerd. Hij stelt dat die dakreparatie niet goed is uitgevoerd. Corporatie licht toe dat bij hevige storm de dakranden omhoog zijn gewaaid en omgevouwen. Dit is in opdracht van corporatie hersteld. Vervolgens heeft het weer gestormd en is opnieuw lekkage ontstaan. Dit is gedeeltelijk gerepareerd; het dakgedeelte van klagers woning is gedaan, dat van de burens nog niet. De hele dakrand moet worden nagekeken maar omdat er volgens corporatie nu geen lekkages meer zijn, is de situatie niet acuut en wordt dit opgepakt als projectmatig onderhoud. De commissie vindt het aannemelijk dat de schade in klagers woning is ontstaan door lekkage. De verhuurder is aansprakelijk als haar te verwijten valt dat die schade is ontstaan. Bijvoorbeeld omdat zij niet of niet tijdig heeft gereageerd op meldingen van huurder of de schade niet op de juiste wijze heeft hersteld. In dit geval heeft corporatie tijdig actie ondernomen. De dakrand is gerepareerd en toen er na de tweede storm opnieuw schade was aan het dak, is dat ook hersteld. De GAC constateert dat niet is aangetoond dat na de laatste reparatie opnieuw lekkage is ontstaan in klagers woning. Daarom vindt de commissie, die zich wel kan voorstellen dat klager zich zorgen maakt over de staat van het dak, het geschil toch niet gegrond.

Verborgen gebrek

Als klager in zijn badkamer valt, veroorzaakt dat zomaar een gat in de vloer. Klager vraagt corporatie de vloer te repareren. Corporatie wil dat wel doen, maar op kosten van klager. Klager vindt dit onterecht; hij meent dat de vloer ten tijde van zijn val in zo'n slechte staat was, dat de schade hem niet kan worden aangerekend. Tijdens de zitting komt naar voren dat corporatie niet zelf naar de badkamervloer is gaan kijken; ze baseert zich op informatie van de aannemer. Corporatie zegt zich te verbazen dat klager nu aangeeft dat de vloerbalken rot zijn. Dat had klager dan toch moeten merken. En dan had hij dit bij corporatie moeten melden. Eén van de commissieleden merkt op dat een vloer niet zo mag beschadigen als er iemand op valt. Het lijkt aannemelijk dat de vloer door ouderdom of door lekkage nat en zacht is geworden. Corporatie zegt het jammer te vinden dat de aannemer dit niet heeft onderzocht. Klager wijst erop dat hij geen lekkage heeft opgemerkt. Pas als door zijn val een gat in de vloer ontstaat, ziet hij dat het onder de vloer erg nat is. De commissie zegt dit soort badkamervloeren met zeil niet meer van deze tijd te vinden. Corporatie is het hiermee eens; voor nieuwe vloeren wordt ook ander materiaal gebruikt. De GAC vindt het aannemelijk dat in de loop der jaren een gebrek is ontstaan aan de vloer en dat klager dit niet heeft kunnen constateren en dus ook niet aan corporatie heeft kunnen melden. Ze acht het geschil gegrond en adviseert corporatie per direct een nieuwe vloer de laten aanbrengen die voldoet aan de hedendaagse kwaliteitsnormen. Of zo mogelijk de badkamer in zijn geheel te renoveren.

Onderste uit de kan?

Klagers wijk is gerenoveerd. Voor de uit te voeren werkzaamheden zijn in klagers tuin steigers en een vrij grote machine neergezet. Met name door die machine zijn volgens klager negen of tien tuintegels in tweeën gebroken. Corporatie heeft klager een vergoeding aangeboden van € 100. Dat vindt klager niet genoeg om de schade te vergoeden. De voorzitter van de GAC wijst erop dat in het dossier staat dat corporatie tijdens de tuindag een aantal dingen voor klager heeft gedaan om hem te compenseren. Klager beaamt dat hij een nieuw hek en een fruitboom heeft gekregen. Maar hij vindt dit geen compensatie voor zijn schade. Volgens hem heeft 'de hele wijk' fruitbomen en een poort gekregen. Klager vertelt dat de tegels die kapot zijn gegaan niet meer nieuw te koop zijn. Als de kapotte tegels worden vervangen door nieuwe, ontstaat kleurverschil. Daarom vindt klager dat zijn hele tuin opnieuw betegeld moet worden. Alleen al de materiaalkosten daarvan bedragen zo'n € 500, denkt klager. Omdat corporatie door onvoorziene omstandigheden niet bij de hoorzitting aanwezig is, houdt de GAC de zaak aan om per mail nog enkele vragen aan corporatie te stellen. Uit de antwoorden komt naar voren dat corporatie klager heeft aangeboden om tuintegels te verplaatsen om daarmee kleurverschil in het terras te voorkomen. Volgens corporatie zijn er vier tot vijf tuintegels kapot die € 20 tot € 25 per stuk kosten. Vandaar dat zij op een bedrag van € 100 is uitgekomen. Verder maakt corporatie het aannemelijk dat zij tijdens de tuindag meer voor klager heeft gedaan dan voor andere bewoners in de wijk. In combinatie daarmee vindt de GAC de vergoeding passend en het geschil niet gegrond.

Afspraak versus voorstel

Klager moet verhuizen omdat hij wordt bedreigd door zijn buurman. Door de urgente situatie, kijkt hij bij de bezichtiging van zijn nieuwe woning niet al te kritisch. Als klager de sleutel van de nieuwe woning krijgt, blijkt dat er nog veel moet gebeuren: naast reparaties en het wegwerken van beschadigingen moet er ook nog een nieuwe keuken worden geplaatst. Mede doordat de uitvoerend aannemer failliet gaat, duurt het erg lang voordat alles is opgelost. Naar eigen zeggen heeft hij vier maanden ellende gehad. Hiervoor wil hij van corporatie een compensatie. Het bedrag dat corporatie biedt, € 1.088,06, vindt klager te laag. Tijdens de zitting vertelt klager dat corporatie hem mondeling een compensatie van twee maanden huur heeft toegezegd plus een vergoeding van € 250 voor onder andere het aanbrengen van plinten. In de brief na dit gesprek laat corporatie echter weten dat zij acht weken huur wil compenseren plus € 100 voor onder meer de plinten. Klager is hier ontevreden over en vindt: afspraak is afspraak. Ook bij deze zaak is corporatie door onvoorziene omstandigheden niet vertegenwoordigd. De GAC houdt de zaak aan en mailt corporatie de vragen die zij nog heeft. Corporatie antwoordt dat zij inderdaad met klager heeft gesproken over een compensatie. Maar de

beleving van dit gesprek verschilt: klager meent dat een harde afspraak is gemaakt terwijl corporatie van mening is dat klager een voorstel heeft gedaan dat corporatie in overweging zou nemen. Dat heeft ze ook gedaan. Omdat corporatie vindt dat zij zeker steken heeft laten vallen en dat klager minder plezier van zijn woning heeft gehad, heeft zij een huurkorting van acht weken toegezegd. Een forse reductie die niet snel wordt gegeven, maar passend bij de hoeveelheid klachten van klager en het nalatig handelen van de aannemer. De GAC vindt het aannemelijk dat corporatie klagers voorstel heeft afgewogen en een zorgvuldig besluit heeft genomen. Dat het na het gesprek met klager enkele weken duurt voordat corporatie haar besluit per brief aan klager bevestigt, draagt niet bij aan de duidelijkheid van de communicatie. Maar de commissie vindt de door corporatie geboden compensatie redelijk en het geschil daarom niet gegrond.

Langdurige lekkage

Al geruime tijd kampt klager met lekkages. De lekkage in de woonkamer is opgelost. Daarna is lekkage in de slaapkamer ontstaan. Bij regen loopt het water langs de muur. Hierdoor is de muur beschimmeld en laat het laminaat los. De slaapkamer is niet meer bruikbaar; klager slaapt op de bank in de woonkamer. Hoewel corporatie wel het een en ander heeft gedaan, zijn de lekkage en de schimmelvorming niet opgelost. Tijdens de zitting komt aan de orde dat de oorzaak voor de lekkage waarschijnlijk in de woning van de bovenburen ligt. Om de huidige lekkage te verhelpen, moeten de bovenburen thuis zijn. Het probleem is dat de bovenburen geen toegang geven tot hun woning. Corporatie betuigt haar spijt over de situatie. Ze geeft aan dat ze wellicht eerder juridische stappen tegen de bovenburen had moeten zetten. Uiteindelijk is dit kort voor de hoorzitting wel gedaan; de daarbij gestelde termijn loopt nog. Corporatie heeft klager recent ook een aanbod voor compensatie gedaan. Hierover zegt klagers zoon dat de geboden huurkorting met terugwerkende kracht van december 2019 tot heden op papier aardig lijkt, maar dat klager hier niks aan heeft. Hij heeft namelijk huurtoeslag en die zou hij dan terug moeten betalen. Klagers zoon ziet daarom liever dat klager een bedrag krijgt als schadevergoeding voor de afgelopen tijd. Een huurkorting vanaf 1 december 2020 zou wel een oplossing zijn; dat is qua huurtoeslag nog met de Belastingdienst te regelen. De GAC meent dat corporatie het feit dat de bovenburen niet bereid zijn om een aannemer binnen te laten, voortvarender had kunnen aanpakken. Hoewel de juridische procedure nu is gestart, is het aan corporatie om kritisch en meevoelend naar klagers situatie te kijken. De commissie acht het geschil gegrond. Ze adviseert corporatie het opsporen en oplossen van de lekkage nu zeer voortvarend op te pakken en samen met klager de schade te bekijken en hem daarvoor een passende compensatie aan te bieden. Ook adviseert ze om, als blijkt dat de lekkage niet op korte termijn kan worden opgelost, met klager de mogelijkheid te bespreken om van een wissel- of logeerwoning gebruik te maken.

Vieze boel

En dan nog een zaak waar de huurder niet zelf om een vergoeding vraagt, maar de GAC die wel op zijn plaats vindt. Corporatie is niet vertegenwoordigd tijdens de hoorzitting (tot ongenoegen van klager, maar naar later bleek door een misverstand). Daarom baseert de commissie zich op het verhaal van klager. Die vertelt dat hij al bijna vijf maanden veel overlast heeft van stank en muggen en vliegen in huis. Dit wordt volgens hem veroorzaakt door een breuk in de riolering onder het huis van de burens. De burens zijn geen huurder van corporatie. Klager vindt dat corporatie onvoldoende doet om te zorgen dat de riolering gerepareerd en zijn overlastklachten worden opgelost. Na zijn eerste melding duurt het zo'n zes weken voordat corporatie een brief naar de burens stuurt om het probleem aan te kaarten. De burens gaan echter niet over tot actie. Als klager corporatie hierover benadert, krijgt hij te horen dat corporatie niets kan doen omdat de burens eigenaar-bewoners zijn en dat hij het zelf met zijn burens moet regelen. Daarop heeft klager de gemeente ingeschakeld en blijken de burens snel bereid om mee te werken. De breuk is inmiddels gerepareerd, maar klager is nog niet van de stank en de muggen af. De troep uit de riolering ligt namelijk nog in de kruipruimte en die staat in open verbinding met de kruipruimte onder klagers woning. De commissie vindt dat aannemelijk is gemaakt dat corporatie niet bij klager is komen kijken en niet heeft laten inspecteren wat er aan de hand was. Toen duidelijk was dat de riolering bij hun woning kapot was, had corporatie de burens direct aansprakelijk moeten stellen

of erop aan moeten dringen om het probleem snel op te lossen. Het laten bestaan van de breuk veroorzaakt schade aan corporaties eigendom en is te benoemen als onrechtmatige daad. Corporatie had daarom actief kunnen monitoren of de burens de riolering lieten repareren. Verder vindt de GAC het aannemelijk dat klager vijf maanden verminderd woongenot heeft gehad. Ze vindt het geschil gegrond. Het advies aan corporatie is tweeledig:

1. Verwijder de vervuilde grond uit de kruipruimte of laat die schoonmaken en laat het ongedierte in klagers woning en kruipruimte bestrijden.
2. Biedt klager een financiële compensatie vanwege verminderd woongenot; de GAC noemt geen bedrag maar adviseert corporatie om klager een passend aanbod te doen.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Het is in eerdere jaarverslagen al gezegd: de GAC zal in zaken waar het draait om schadevergoeding of compensatie niet zo snel een bedrag noemen. Het gaat haar er veel meer om dat corporatie en klager samen tot overeenstemming komen over de hoogte van de compensatie of schadevergoeding. Omdat dit bijdraagt aan het herstel van de relatie tussen corporatie en huurder. Vaak blijkt tijdens een hoorzitting dat in het voortraject nog helemaal niet is gesproken over een bedrag of over waarmee de huurder het meest is geholpen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de zaak waarbij corporatie huurder een huurkorting met terugwerkende kracht heeft aangeboden. Omdat huurder hierdoor huurtoeslag terug zou moeten betalen, is dit voor hem geen goede oplossing. Overigens zijn er natuurlijk ook zaken waarin een compensatie of vergoeding helemaal niet op zijn plaats is. Dat komt dan wél terug in het oordeel van de GAC.

4.3 Overlast

Overlast is eveneens een terugkerend thema in de jaarverslagen van de GAC. Ook in 2020 was overlast in de ruime zin van het woord de grondslag van een flink aantal geschillen. Opvallend is dat de coronacrisis niet heeft geleid tot extra veel overlastgerelateerde geschillen. Omdat huurders veel meer aan huis gebonden waren, had de commissie dit eigenlijk wel verwacht. Maar dat viel gelukkig mee.

Onveilig in eigen huis

Al ruim een jaar voelt klager zich bedreigd door zijn burens. Hij heeft buurtbemiddeling ingeschakeld, maar dat heeft de situatie niet opgelost. Recent is de buurman zelfs bij klager thuis binnengedrongen en moest de politie eraan te pas komen. Klager voelt zich niet veilig in en om zijn huis en vindt dat corporatie te weinig doet om de problemen op te lossen. Corporatie zegt maatregelen te hebben genomen maar dat die niet hebben geholpen. Tijdens de zitting licht klager toe dat de burens ruim een jaar geleden klaagden dat hij geluidsoverlast veroorzaakte. Een gesprek hierover verliep niet prettig en daarna zijn de bedreigingen begonnen. Inmiddels klagen de burens steeds over geluidsoverlast als hij bij corporatie of politie melding maakt van bedreiging. Corporatie geeft aan dat zij regelmatig contact heeft gehad met zowel klager als de burens. Ook de gemeentelijke woonoverlastcoördinator heeft onderzocht of iets kon worden gedaan om escalatie te voorkomen. Maar de zaak was toen al geëscaleerd en de burens wilden geen gesprek meer aangaan. Pas kortgeleden zijn zij akkoord gegaan met een mediationtraject. Dat moet nog starten. Van lieverlee zijn meer bewoners uit de straat gaan melden dat klager geluidsoverlast veroorzaakt. Corporatie ziet geen relatie met de bedreiging die klager ervaart. Klager denkt echter dat de klachten alles met elkaar te maken hebben; de burens zijn in deze straat geboren en getogen en hebben hier verschillende familieleden. Klager brengt verder nog naar voren dat hij camera's aan zijn woning heeft bevestigd. Die bij de voordeur moest hij verwijderen vanwege de breedbeeldopnamen die volgens corporatie op basis van de privacywetgeving verboden zijn. Klager zegt dat de camera geen breedbeeld opneemt en alleen op zijn voordeur gericht was. Twee andere bewoners in de straat hebben volgens hem eenzelfde camera en die hoeven niet weg. De commissie vindt het aannemelijk dat klager al ruim een jaar overlast van en bedreiging door de burens ervaart. Corporatie heeft wel het een en ander gedaan met klagers meldingen, maar het onderzoek had uitgebreider en dwingender gekund. Ze acht het geschil daarom gegrond. De GAC adviseert

corporatie om het ophangen van de camera voor klagers voordeur opnieuw te bekijken en zo mogelijk toe te staan. Verder raadt ze aan onderzoek te doen of de andere burens van klager geluidsoverlast van klager ondervinden en bij andere bewoners in de straat na te gaan of er sprake is van door klagers burens georganiseerde pesterijen richting klager. Tot slot adviseert de commissie zo nodig juridische stappen te nemen tegen klagers burens.

Wietlucht

Klager heeft stankoverlast van zijn blowende bovenbuurvrouw. Volgens klager is de geur zo sterk dat het bij hem thuis vaak wel een coffeeshop lijkt. De overlast duurt al drie jaar en klager heeft dit veelvuldig bij corporatie gemeld. Hoewel corporatie wel het een en ander heeft gedaan, heeft dit nog altijd niet tot een oplossing geleid. Tijdens de hoorzitting vertelt klager dat de buurvrouw agressief is en hem bedreigt. Klager is op aanraden van de politie ook al bij het Wijk Ondersteuningsteam (WOT) geweest en daarna bij de GGZ en de gemeente. Hij vertelt dat hij zich zeker in het begin toen hij de overlast meldde niet voldoende serieus genomen voelde door corporatie. Corporatie geeft aan dat zij naar aanleiding van de melding over overlast gesprekken heeft gevoerd met de bovenbuurvrouw, contact heeft gezocht met de wijkagent en de GGZ. Ook heeft zij een isolatiedeken aangebracht boven klagers plafond en geprobeerd het gat te dichten waardoor de wietlucht klagers woning in komt. Corporatie betwist de overlast niet en is bezig met dossieropbouw. Dit kost echter tijd. Ze begrijpt dat dit voor klager frustrerend is. Klager heeft bij corporatie gevraagd om een andere woning. Op basis van de Rotterdamwet kan klager voorrang krijgen op bepaalde woningen en corporatie heeft klager ook al woningen aangeboden. De woning waarvoor klager interesse had, is helaas door een misverstand rondom een formaliteit aan zijn neus voorbij gegaan. De GAC meent dat corporatie, die wel degelijk actie heeft ondernomen om de overlast te verminderen, sneller en beter naar klager had kunnen reageren en communiceren. Ze vindt het geschil gegrond. Het advies aan corporatie luidt om klager voortvarend en proactief te ondersteunen bij het vinden van een passende woning.

Overtuigd van eigen gelijk

Al jarenlang hoort klager geluiden die volgens hem afkomstig zijn uit de woning van de bovenbuurman. Het gaat om geluiden als tikken, bonken en dingen die vallen. Het geluid is in zijn hele huis te horen en gaat dag en nacht door. De overlast wordt niet alleen door de buurman zelf veroorzaakt maar ook door zijn bezoek, aldus klager. Hij vindt dat door de overlast het leven in zijn huis een hel is geworden. Hij heeft de overlast diverse keren bij corporatie aangekaart en vindt dat corporatie te weinig doet om het op te lossen. Hij vertelt tijdens de zitting dat hij bij de bovenbuurman is geweest om over de overlast te praten. Het huis was volgens hem afgezien van een matras leeg. Klager laat de commissie een recente geluidsofname horen waarop getik te horen is. Corporatie licht toe dat zij de bovenbuurman diverse keren heeft bezocht en met hem en zijn woonbegeleider heeft gesproken. Ze is bij klager thuis komen luisteren, maar kan niet bevestigen dat de geluiden van de bovenbuurman afkomstig waren. Corporatie heeft ook met andere bewoners uit de flat gesproken. Er zijn veel overlastmeldingen, maar die gaan over een andere bewoner. Tegen hem loopt een gerechtelijke procedure bedoeld om de huurovereenkomst te beëindigen. Klager gelooft niks van de verklaring van corporatie en benadrukt dat het geluid echt van de bovenbuurman afkomstig is. Volgens klager is de bewoner tegen wie een gerechtelijke procedure loopt onschuldig en mag hij niet uit zijn woning worden gezet. Klager is overtuigd van zijn eigen gelijk. De commissie oordeelt dat uit het onderzoek van corporatie is gebleken dat de kans groot is dat de geluidsoverlast van een andere bewoner komt dan die waarover klager klaagt. Ze vindt het aannemelijk dat corporatie, die een gerechtelijke procedure tegen die betreffende bewoner is gestart, voldoende actie heeft ondernomen om de overlast te stoppen. En hoewel ze zich kan voorstellen dat de situatie voor klager heel vervelend is, vindt ze het geschil daarom toch ongegrond.

Algemene conclusies en aanbevelingen

Overlast ervaren, is uitermate vervelend. Zeker als je als huurder het gevoel hebt dat je klachten niet serieus worden genomen. Voor een corporatie is het vaak lastig om de situatie te beoordelen,

helemaal als er ook meldingen binnenkomen dat klager zelf overlast veroorzaakt. Toch is het erg belangrijk dat corporaties overlastklachten altijd serieus nemen. Het helpt vaak al als een huurder zich hierdoor gehoord voelt. De corporatie kan er bijna nooit voor zorgen dat de overlast à la minuut ophoudt. Maar als een klager steun krijgt van corporatie in de vorm van serieus onderzoek en goede terugkoppeling van de lopende acties, dan helpt dat klager vaak al een heel stuk.

Verder wijst de GAC graag nogmaals op de mogelijkheid om gebruik te maken van de Rotterdamse Regelerchter aan wie burgers en bedrijven een civiel geschil kunnen voorleggen. De regelrechter onderzoekt samen met partijen in een goed gesprek of ze er onderling uit komen. Lukt dat niet? Dan hakt de regelrechter alsnog de knoop door. Het blijft dus wel een rechtszaak. Meer informatie is te vinden op www.rechtbankrotterdam.nl onder regels en procedures.

4.4 Mutatie

Mutatie is een opvallend nieuw thema. Bij de GAC zijn in 2020 maar liefst negen geschillen ingediend waarbij de oorzaak mutatie was. In deze mate heeft de commissie dat nog niet eerder meegemaakt. De volgende drie zaken tonen hoe divers de klachten over en na mutatie kunnen zijn.

Onwettige administratiekosten

Klager gaat in 2020 een woning van corporatie huren. Bij aanvang van de huur moet hij € 250 aan administratiekosten betalen. Klager is het hier eigenlijk niet mee eens, maar omdat hij anders de sleutels niet krijgt, betaalt hij toch. Hij vraagt corporatie waaruit de administratiekosten bestaan en zoekt zelf uit wat wel en wat niet in de administratiekosten mag worden opgenomen. Op basis daarvan meent hij dat in het bedrag een aantal posten zit die hij als huurder niet zou hoeven betalen. Hij wil het deel dat volgens hem onterecht bij hem in rekening is gebracht, van corporatie terug ontvangen. Klager vertelt ter zitting dat hij op basis van jurisprudentie heeft geconcludeerd dat corporatie alleen een 'naamplaatje en eenvoudig voorlichtingsmateriaal' aan huurder mag doorberekenen. Op basis van het overzicht dat hij van corporatie heeft gekregen, concludeert klager dat hij teveel heeft betaald. Corporatie licht toe dat de administratiekosten vermeld staan op haar website. Klager had dus kunnen weten dat hij € 250 zou moeten betalen. Ze legt uit dat administratiekosten worden berekend voor onder andere het wisselen van sloten en het huurpaspoort. Met het laatstgenoemde kan de kandidaat-huurder in een beveiligde omgeving de documenten uploaden die corporatie nodig heeft om de inkomenstoets te doen. Ook de kosten voor de gas- en elektrakeuring zitten in de administratiekosten. Klager voegt toe dat in de opsomming van corporatie ook de kosten voor acquisitie en het opstellen van de woningadvertentie en het huurcontract staan. Hij vindt dit allemaal tot het reguliere bedrijfsproces horen en dus voor rekening van corporatie. Ook vindt hij dat hij voor een maandhuur van zo'n € 1.200 een woning mag verwachten die veilig is en aan alle eisen voldoet zonder dat hij daarvoor meerkosten hoeft te betalen. De GAC oordeelt dat veel kosten die corporatie tot de administratiekosten rekent, alleen of voornamelijk in het belang van verhuurder worden gedaan. Dat is op grond van artikel 7:264 in het Burgerlijk Wetboek niet toegestaan. Kosten van een naamplaatje, eenvoudig voorlichtingsmateriaal of huisvestingsvergunning mogen wel worden doorberekend. De commissie, die ook nog verwijst naar een uitspraak van het Gerechtshof Amsterdam: ECLI:NL:GHAMS:2010:BN6936, vindt het geschil daarom gegrond. Ze adviseert corporatie de kosten die het naamplaatje en eenvoudig voorlichtingsmateriaal te boven gaan aan klager terug te betalen. Corporatie besluit om het hele bedrag (€ 250) aan klager terug te betalen én om haar beleid ten aanzien van de administratiekosten te heroverwegen.

Woning zonder gas en licht

In november krijgt klager de sleutels van zijn nieuwe woning. Maar als hij in de woning komt, blijkt dat gas en elektra nog niet zijn aangesloten. De meter is verzegeld. Klager meldt dit meteen bij corporatie. Hij krijgt te horen dat hij die aansluiting zelf moet regelen; corporatie kan dit niet meer doen omdat hij de sleutels al heeft. Corporatie zegt volgens klager toe de kosten van de aansluiting te vergoeden

en de periode tot aan die aansluiting in de huur te compenseren. Uiteindelijk heeft klager tot 10 december zijn woning niet kunnen gebruiken omdat er geen gas en elektra was. De toegezegde compensatie heeft hij nu, bijna acht maanden later, nog altijd niet ontvangen. Tijdens de zitting vertelt klager dat corporatie alleen de aansluitkosten heeft vergoed. Corporatie heeft klager gebeld en een uitnodiging voor een gesprek op zijn voicemail ingesproken. Maar dat gesprek is er nooit gekomen; klager heeft teruggebeld maar kreeg geen contact en ook per e-mail lukt het klager volgens eigen zeggen niet om contact te krijgen. Corporatie is door een misverstand niet vertegenwoordigd tijdens de hoorzitting. Daarom stuurt de GAC haar per e-mail enkele vragen en houdt ze de zaak aan. Corporatie antwoordt per e-mail dat bij nieuwe verhuringen de woning altijd gekeurd moet worden. Als de woning dan al is verhuurd, vraagt ze aan de nieuwe huurder de aansluitkosten voor te schieten. Verder komt naar voren dat klager zeker ruim een maand heeft moeten wachten op terugbetaling van de aansluitkosten en dat corporatie de hoogte van de compensatie nog niet had afgestemd. De GAC vindt het vreemd dat corporatie een fout (gas en elektra zijn niet aangesloten) afwentelt op de huurder door hem zelf de aansluiting te laten regelen. Verder vindt ze dat het erg lang heeft geduurd voordat corporatie de kosten van de aansluiting aan klager terugbetaalde. Bovendien toont ze zich pas na de hoorzitting bereid klager te compenseren voor de dagen dat hij zijn woning niet kon gebruiken met een bedrag van € 331,93. De commissie, die het geschil gegrond vindt, adviseert corporatie om die compensatie van € 331,93 per direct aan klager te betalen.

(Te) strenge eindinspectie

Nadat klager zijn oude woning aan corporatie heeft opgeleverd, krijgt hij de eindafrekening met daarop ruim € 1.000 voor het vervangen van de keuken. Klager vindt dat dit bedrag onterecht bij hem in rekening wordt gebracht en is niet bereid te betalen. Corporatie staat op het standpunt dat klager de schade aan de keuken heeft veroorzaakt en dat de doorberekening aan klager daarom terecht is. Tijdens de hoorzitting vertelt klager dat er vanwege de coronamaatregelen geen fysieke voorinspectie is geweest. De eindinspectie vindt wel 'live' plaats. Volgens klager heeft de corporatiemedewerker, zonder goed te kijken, meteen geconcludeerd dat de keukenkastjes beschadigd waren, dat dit klagers schuld is en dat hij daarom een hele nieuwe keuken moet betalen. Klager vertelt dat er enige schade is aan drie bovenkastdeurtjes, maar op de andere deurtjes zijn alleen minieme krasjes te zien. Hij voelt zich onheus bejegend door de medewerker. Corporatie geeft aan dat de voorinspectie normaal gesproken plaatsvindt samen met de huurder. Vanwege de coronamaatregelen is dit nu telefonisch gebeurd. Het is spijtig dat klager hierdoor bij de eindinspectie is geconfronteerd met een aantal dingen die niet in orde waren, maar dat is in deze situatie niet altijd te voorkomen. Volgens corporatie heeft klager het rapport van de eindinspectie per mail ontvangen. Klager ontkent dat. Vanwege de beschuldigende en strikte opstelling van de medewerker tijdens de eindinspectie is hij niet bereid tot een schikking. Corporatie vertelt dat bij iedere eindinspectie foto's worden gemaakt. De commissie vraagt of corporatie de foto's bij aanvang verhuring en bij einde verhuring naar de commissie kan sturen. Aan de hand daarvan kan zij dan een conclusie trekken. Op de foto's die de GAC ontvangt, is aan drie keukenkastdeurtjes geringe schade te zien die het gevolg kan zijn van bewonersgedrag. Klager erkent die schade. Beschadigingen als gevolg van bewonersgedrag moeten bij verhuizing worden betaald door de vetrekkende bewoner. Beschadigingen die ontstaan bij normaal gebruik, horen bij verhuizing niet bij bewoner in rekening te worden gebracht. De GAC, die het geschil gegrond acht, vindt het billijk dat klager betaalt voor wat hij heeft beschadigd. Ze adviseert corporatie dan ook om klager alleen het bedrag voor de drie keukendeurtjes in rekening te brengen.

Algemene conclusies en aanbevelingen

De drie beschreven zaken laten zien dat bij het verlaten of betrekken van een woning over tal van zaken discussie kan ontstaan. Wat de staat van de woning betreft, kan veel discussie worden voorkomen als er duidelijke foto's zijn, zowel van het moment waarop de woning wordt verhuurd als van het moment waarop hij wordt opgeleverd. De GAC raadt corporaties aan daar zelf voor te zorgen. In het afgelopen jaar ging de mutatieprocedure vanwege de coronamaatregelen bij veel corporaties anders dan anders. In plaats van inspecties in de woning samen met de huurder, gebeurde dit

bijvoorbeeld telefonisch. Dit kan leiden tot verrassingen bij de eindinspectie, zowel voor huurder als voor verhuurder. De commissie raadt daarom aan zowel de voor- als eindinspectie toch zoveel mogelijk 'live' te doen, in aanwezigheid van huurder. Met een mondkapje op moet dat toch mogelijk zijn, ook in deze coronacrisis.

Wat de administratiekosten bij verhuring betreft, is de wet duidelijk: artikel 7:264 in het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat alleen administratiekosten mogen worden berekend als er een 'niet verwaarloosbare' tegenprestatie tegenover staat. Dit moet voorkomen dat de verhuurder misbruik maakt van de zwakkere onderhandelingspositie van de huurder. De administratiekosten kunnen per geval en per corporatie verschillen, maar in alle gevallen geldt dat alleen administratiekosten mogen worden berekend voor kosten die alleen of voornamelijk in het belang van huurder worden gedaan.

4.5 En dan nog enkele opmerkelijke zaken

Ieder jaar krijgt de commissie zaken voorgelegd die niet direct onder één van de in het jaarverslag opgenomen thema's te scharen zijn, maar die ze wel de moeite van het vermelden waard vindt. Dit verslagjaar zijn dat er vier. Met als gemeenschappelijke noemer: het belang van goede communicatie.

Communitcatie

Meerdere jaren maakt klager bezwaar tegen de huurverhoging. In de afhandeling daarvan maken klager en corporatie verschillende berekeningen. Klager meent dat hij nog een bedrag van € 111,92 tegoed heeft van corporatie. Hij schrijft hierover meerdere brieven naar corporatie. Ook aangetekend, omdat reactie van corporatie uitblijft. Inmiddels vraagt klager corporatie niet alleen het hem nog verschuldigde bedrag aan huur te betalen, maar ook de portokosten die hij voor deze aangetekende brieven heeft moeten maken. Het totale bedrag komt op € 171,10. Corporatie laat echter nog altijd niks van zich horen. Tijdens de hoorzitting licht klager toe dat hij pas na indiening van zijn geschil van corporatie een telefoontje krijgt. Daarin zegt corporatie toe 'het gevraagde bedrag' over te maken als klager zijn geschil intrekt. Maar dat is klager niet van plan. Hij wil het totale gebrek aan communicatie van corporatie aan de orde stellen. Hij vindt het onbegrijpelijk en onfatsoenlijk dat corporatie op geen enkele van zijn brieven, zelfs niet op 12 aangetekende brieven, heeft gereageerd. Deze in zijn woorden communitcatie ervaart hij niet alleen zelf, hij hoort dit ook van andere huurders. Bij corporatie moet volgens klager echt iets veranderen. Corporatie erkent dat het hier op een heel vervelende manier mis is gegaan. Natuurlijk had ze op de brief van klager moeten reageren. Corporatie biedt haar excuses aan en zegt toe het bedrag van € 171,10 naar klager over te maken. De GAC, die het geschil gegrond vindt, adviseert corporatie niet alleen om die toezegging per omgaande uit te voeren, maar ook om de eigen communicatie kritisch onder de loep te nemen en te verbeteren.

Wachten op antwoord

Klager betaalt maandelijks een bedrag voor inbraakwerend hang- en sluitwerk in zijn woning. Hij betaalt dit al vele jaren. Het gaat om een klein bedrag, maar hij vraagt zich af hoe lang hij dit nog moet blijven betalen. De aanschafkosten zouden inmiddels toch wel afgeschreven moeten zijn? Klager stelt deze vraag meermaals aan corporatie, per mail en via het contactformulier, maar antwoord krijgt hij niet. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat zij in het verleden hang- en sluitwerk volgens het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) heeft aangebracht. Bij de start gold dit als geriefsverbetering. De huurder betaalt hiervoor permanent een bedrag. Dat is het antwoord dat klager had moeten krijgen. Corporatie zegt te betreuren dat dit niet is gebeurd. Overigens heeft klagers vraag corporatie aan het denken gezet: inmiddels wordt dit hang- en sluitwerk niet meer gezien als betere kwaliteit, maar als standaarduitrusting. Bij verhuizing wordt dit hang- en sluitwerk aangebracht zonder extra kosten voor de nieuwe huurder. Corporatie onderzoekt nu hoe ze in de toekomst hiermee om wil gaan richting zittende huurders. Als dit tot een beleidswijziging leidt, geldt die uiteraard ook voor klager. Klager zegt dat als hij dit antwoord eerder had gekregen, hij zich hierbij neer had gelegd. Hij benadrukt dat het gebrek aan communicatie een probleem is bij corporatie. Als hij naar corporatie belt en een

medewerker zegt toe iets te gaan uitzoeken, hoort hij daarna niks meer. Corporatie erkent dat ze veel eerder antwoord had moeten geven. Ze biedt excuses aan en zegt toe de gevraagde uitleg alsnog schriftelijk naar klager te sturen. De commissie vindt het geschil gegrond en adviseert corporatie de communicatie binnen haar organisatie op orde te brengen.

Tegenstrijdige berichten

In klagers woning moet de wastafel worden vernieuwd. Volgens klager zegt corporatie toe dat dit voor rekening van corporatie is. Als hij vervolgens toch een rekening krijgt voor de wastafel, wil hij die niet betalen. De zaak groeit uit tot een geschil. De secretaris van de GAC gaat over tot het opvragen van de benodigde informatie. Van corporatie ontvangt ze tegenstrijdige berichten. Als ze corporatie hiermee confronteert en om nadere uitleg vraagt, concludeert corporatie dat een en ander niet klopt en dat klager, weliswaar ten onrechte, is toegezegd dat hij de nieuwe wastafel niet hoeft te betalen. Corporatie laat klager weten dat hij de factuur als niet verzonden mag beschouwen en stuurt hem een bos bloemen. Daarmee is het geschil van de baan.

Onnavolgbaar maar opgelost

Tot slot nog een zaak die net voor de hoorzitting is opgelost. Na zijn verhuizing krijgt klager de eindafrekening met daarop een bedrag dat hij niet thuis kan brengen en dat ook niet wordt gespecificeerd: € 1.089,- voor 'Diversen...'. Klager vraagt om opheldering en omdat hij die naar zijn mening niet voldoende krijgt, dient hij een geschil in. De secretaris plant de zaak in voor een hoorzitting en vraagt informatie op bij corporatie. Die informatie geeft onvoldoende duidelijkheid hoe het nu zit met dat ongespecificeerde bedrag. En dan bedenkt corporatie kennelijk dat zij toch iets niet goed heeft gedaan, want enkele dagen voor de hoorzitting wordt de hele rekening kwijtgescholden. Dit gebeurt telefonisch, de GAC heeft dit niet meer op schrift gekregen en kent dus niet de precieze overwegingen van corporatie. Maar klager is blij met het eindresultaat.

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

info@geschillenadvies.com

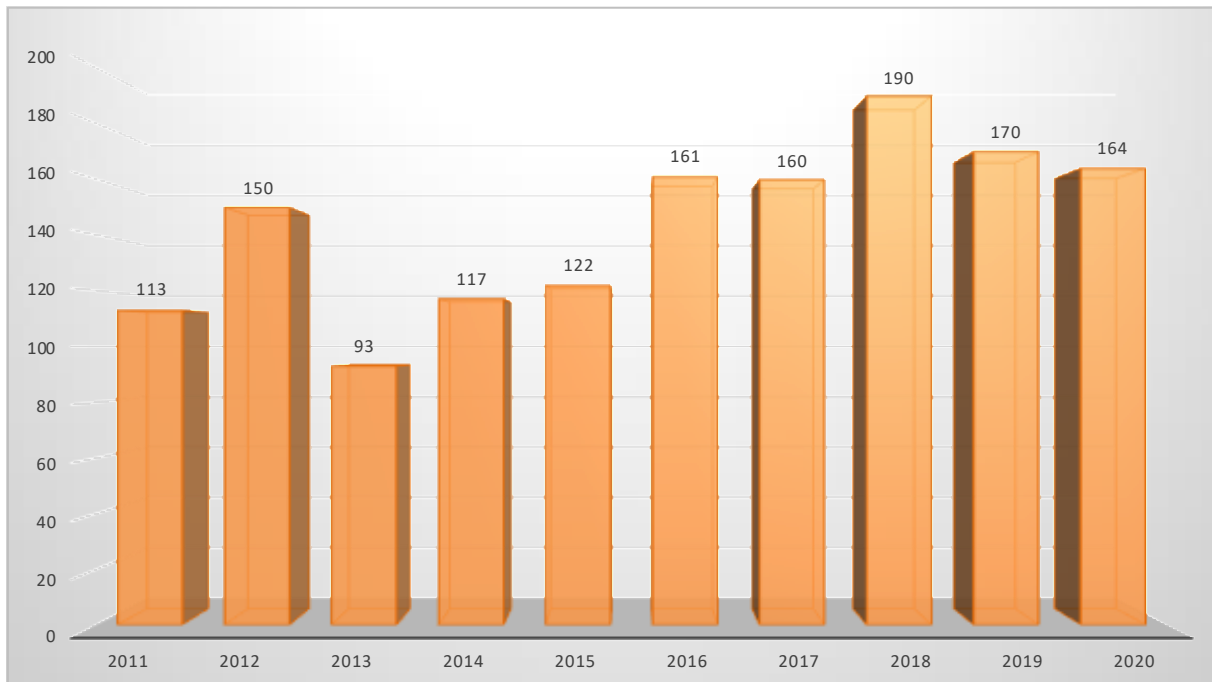
Geschillen kunnen ook per post worden ingediend. Per 1 januari 2021 is het postadres:

**Postbus 401
2740 AK Waddinxveen**

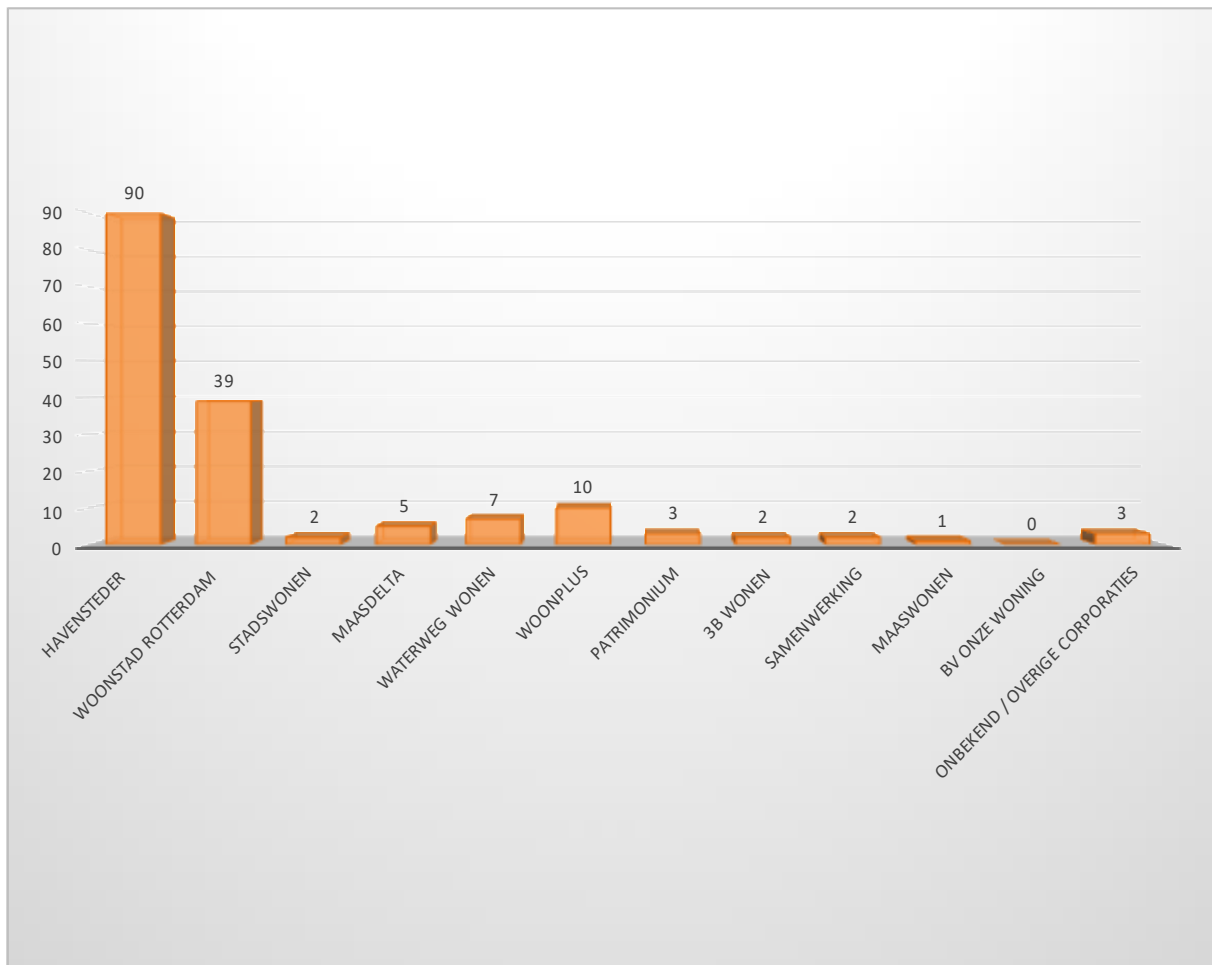
Wanneer een geschil bij de commissie is ingediend, wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van de ambtelijk secretaris aan klager verstrekt. Het secretariaat is op werkdagen gedurende kantoortijden bereikbaar.

6 BIJLAGEN: overzichten

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



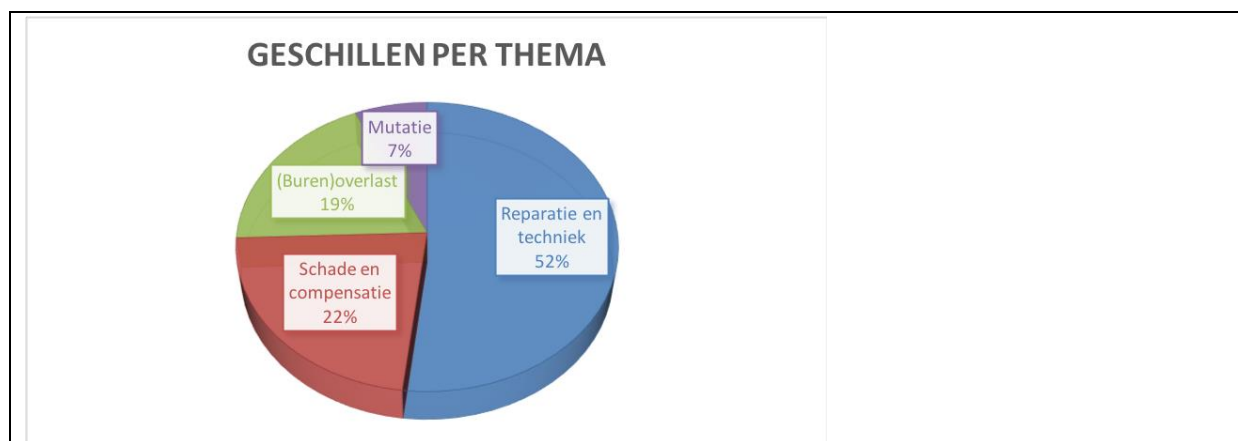
6.2 Het aantal geschillen (totaal 164), onderverdeeld naar corporaties



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


Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Woonstad Rotterdam (inclusief Stadswonen)	51.009	52.632	18	25	0,04%	0,05%
Havensteder	44.775	44.898	28	30	0,06%	0,07%
Maasdelta	16.768	15.965	1	4	0,01%	0,03%
Waterweg Wonen	11.029	11.196	0	3	0,00%	0,03%
Woonplus Schiedam	11.202	11.270	6	1	0,05%	0,01%
3B-Wonen	4.179	4.445	0	0	0,00%	0,00%
Patrimonium	2.764	2.549	1	1	0,04%	0,04%
BV Onze Woning	1.321	1.322	0	0	0,00%	0,00%
Samenwerking	3.848	3.880	1	0	0,03%	0,00%
Laurens Wonen / Maaswonen	1.735	1.735	1	0	0,06%	0,00%
Totaal	148.630	149.892	56	64	0,04%	0,04%

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.

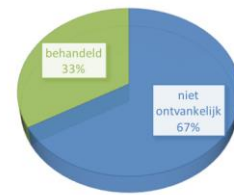
6.5 Geschillen per corporatie: ingediend en behandeld

<p>Woonstad Rotterdam / 39 ingediend + 1 uit 2019 6 niet ontvankelijk 4 opgelost voor zitting 18 behandeld (12 door naar 2021)</p>	<p>WOONSTAD</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	behandeld	64%	niet ontvankelijk	14%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	14%
Categorie	Percentage								
behandeld	64%								
niet ontvankelijk	14%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	14%								
<p>Havensteder / 90 ingediend + 3 uit 2019 40 niet ontvankelijk 15 opgelost voor zitting 28 behandeld (10 door naar 2021)</p>	<p>HAVENSTEDER</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	behandeld	34%	niet ontvankelijk	48%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	18%
Categorie	Percentage								
behandeld	34%								
niet ontvankelijk	48%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	18%								
<p>Maasdelta / 5 ingediend 3 niet ontvankelijk 1 behandeld (1 door naar 2021)</p>	<p>MAASDELTA</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	behandeld	25%	niet ontvankelijk	75%		
Categorie	Percentage								
behandeld	25%								
niet ontvankelijk	75%								
<p>Waterweg Wonen / 7 ingediend 4 niet ontvankelijk 3 opgelost voor zitting Geen geschillen behandeld</p>	<p>WATERWEG WONEN</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>57%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	door corporatie opgelost voor hoorzitting	43%	niet ontvankelijk	57%		
Categorie	Percentage								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	43%								
niet ontvankelijk	57%								
<p>Woonplus / 10 ingediend 3 niet ontvankelijk 2 opgelost voor zitting 5 behandeld</p>	<p>WOONPLUS</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>behandeld</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	behandeld	60%	niet ontvankelijk	10%	door corporatie opgelost voor hoorzitting	10%
Categorie	Percentage								
behandeld	60%								
niet ontvankelijk	10%								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	10%								
<p>3B Wonen / 2 ingediend 1 niet ontvankelijk 1 opgelost voor zitting</p>	<p>3B WONEN</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>door corporatie opgelost voor hoorzitting</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>niet ontvankelijk</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Percentage	door corporatie opgelost voor hoorzitting	50%	niet ontvankelijk	50%		
Categorie	Percentage								
door corporatie opgelost voor hoorzitting	50%								
niet ontvankelijk	50%								

Patrimonium / 3 ingediend

2 niet ontvankelijk
1 behandeld

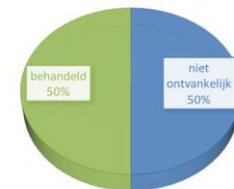
PATRIMONIUM



Samenwerking / 2 ingediend

1 niet ontvankelijk
1 behandeld

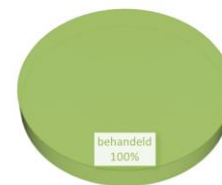
SAMENWERKING



Maaswonen / 1 ingediend

1 behandeld

MAASWONEN





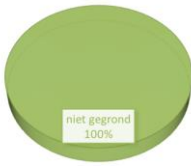
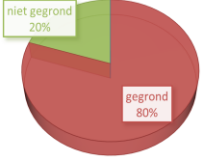
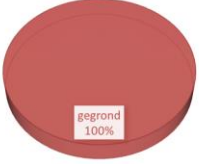

Stadswonen

2 ingediend, 1 niet ontvankelijk. Het overblijvende geschil gaat naar 2021

BV Onze Woning

Geen geschillen ingediend

6.6 Geschillen per corporatie: gegrond of niet gegrond

Woonstad Rotterdam 18 behandeld 7 gegrond 11 niet gegrond	WOONSTAD  <table border="1"><thead><tr><th>Categorie</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>gegrond</td><td>39%</td></tr><tr><td>niet gegrond</td><td>61%</td></tr></tbody></table>	Categorie	Percentage	gegrond	39%	niet gegrond	61%		
Categorie	Percentage								
gegrond	39%								
niet gegrond	61%								
Havensteder 28 behandeld 12 gegrond 15 niet gegrond 1 geen uitspraak	HAVENSTEDER  <table border="1"><thead><tr><th>Categorie</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>gegrond</td><td>43%</td></tr><tr><td>niet gegrond</td><td>53%</td></tr><tr><td>geen uitspraak</td><td>4%</td></tr></tbody></table>	Categorie	Percentage	gegrond	43%	niet gegrond	53%	geen uitspraak	4%
Categorie	Percentage								
gegrond	43%								
niet gegrond	53%								
geen uitspraak	4%								
Maasdelta 1 behandeld 1 niet gegrond	MAASDELTA  <table border="1"><thead><tr><th>Categorie</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>niet gegrond</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Categorie	Percentage	niet gegrond	100%				
Categorie	Percentage								
niet gegrond	100%								
Woonplus 5 behandeld 4 gegrond 1 niet gegrond	WOONPLUS  <table border="1"><thead><tr><th>Categorie</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>gegrond</td><td>80%</td></tr><tr><td>niet gegrond</td><td>20%</td></tr></tbody></table>	Categorie	Percentage	gegrond	80%	niet gegrond	20%		
Categorie	Percentage								
gegrond	80%								
niet gegrond	20%								
Patrimonium 1 behandeld 1 gegrond	PATRIMONIUM  <table border="1"><thead><tr><th>Categorie</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>gegrond</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Categorie	Percentage	gegrond	100%				
Categorie	Percentage								
gegrond	100%								
Samenwerking 1 behandeld 1 corporatie onderneemt eerst nog actie / uitspraak volgt in 2021	SAMENWERKING  <table border="1"><thead><tr><th>Categorie</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>geen uitspraak</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Categorie	Percentage	geen uitspraak	100%				
Categorie	Percentage								
geen uitspraak	100%								

Maaswonen
1 behandeld
1 gegrond



Van **Stadswonen**, **Waterweg Wonen**, **BV Onze Woning**, en **3B Wonen** zijn geen geschillen behandeld.