

Inhoudsopgave

Inleiding	2
De commissieleden	3
De zittingsjaren 1999 en 2000	6
Algemene constatering	7
Evaluatie van het reglement	8
Geanonimiseerde zaken 1999	9
Geanonimiseerde zaken 2000	13

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de gezamenlijke Geschillenadviescommissie (GAC) van de Nieuwe Unie*, VL Wonen*, beide gevestigd in Rotterdam, en woningbouwvereniging Patrimonium Barendrecht over de jaren 1999 en 2000. In het reglement staat dat de GAC jaarlijks verslag uitbrengt van haar activiteiten, ten minste op de volgende onderdelen:

- hoeveel geschillen (uitgesplitst per corporatie) er bij de corporatie zijn ingediend;
- hoeveel geschillen door de commissie zijn terug- dan wel doorverwezen naar de werkorganisatie van een corporatie;
- hoeveel geschillen door de commissie zijn behandeld;
- hoeveel adviezen (concreet en algemeen) zijn uitgebracht;
- in hoeveel gevallen een bestuur is afgeweken van het advies;
- meer in het algemeen hoe de commissie heeft gefunctioneerd.

De aangesloten corporaties kunnen deze informatie in hun eigen jaarverslagen verwerken. Bovendien kunnen ze deze informatie benutten om in hun eigen organisatie zo nodig zaken op het gebied van klachtafhandeling aan te passen.

Vorig jaar konden we tot onze spijt geen uitgebreid jaarverslag publiceren. We hebben ons over dat jaar beperkt tot de reglementair voorgeschreven opstelling van zaken (Bijlage A).

Ik ben verheugd dat ik u nu een uitgebreid jaarverslag kan presenteren met daarin een overzicht van de jaren 1999 en 2000. Ik hoop dat u het met belangstelling zult lezen en dat dit verslag de basis kan zijn voor een verdere constructieve samenwerking in het zo goed mogelijk tot een oplossing brengen van bij ons ingediende geschillen.

Frans Maks, voorzitter

* Tijdens de zittingsjaren 1999 en 2000 zijn de namen van woningstichting OWG en woningbouwvereniging Vreewijk Lombardijen gewijzigd in respectievelijk de Nieuwe Unie en VL Wonen.

De commissieleden

De GAC werd in 1999 en 2000 gevormd door:

- Frans Maks (onafhankelijk voorzitter)
- Adri van de Merwe (vice-voorzitter, op voordracht van de huurdersorganisaties)
- Johan Brasser (op voordracht van de huurdersorganisaties)
- Anita van Brederode (op voordracht van de werkorganisaties)
- Jan van Dijken (op voordracht van de besturen)
- Rinus Erpelinck (op voordracht van de huurdersorganisaties)
- Ben Hendriksen (op voordracht van de besturen)
- Wim de Reuver (op voordracht van de werkorganisaties)

Wim de Reuver heeft eind 2000 te kennen gegeven dat zijn werkzaamheden niet meer te combineren zijn met het werk voor de GAC. In deze vacature zal in 2001 worden voorzien.

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. In 1999 was dat Renee Bouchard, medewerkster van VL Wonen. Na haar vertrek begin 2000 heeft de commissie enige tijd zonder ambtelijk secretaris gefunctioneerd, totdat in mei 2000 Jolanda Bongers haar werkzaamheden voor de GAC begon.

De commissieleden nader voorgesteld

Hoe de GAC functioneert, wordt voor een goed deel bepaald door de personen die de GAC vormen. Een nadere introductie is daarom op zijn plaats.

Frans Maks werkte jarenlang op het gebied van organisatieontwikkeling, zowel in het bedrijfsleven als bij de (semi-)overheid. Inmiddels is hij actief in meerdere bestuurlijke functies. Hij is onder meer lid van de Algemene Beroepscommissie van de Gemeente Rotterdam, bestuurslid van het Antidiscriminatiebureau RADAR en bestuurslid van de Stichting Ouderenwerk Noord. Eerder was hij voor D66 lid van de Rotterdamse Gemeenteraad.

Op voordracht van een selectiecommissie werd Frans drie jaar geleden benoemd als onafhankelijk voorzitter. Hij stelde zich daarvoor beschikbaar omdat hij er veel waarde aan hecht dat huurder en verhuurder op een eigentijdse manier met elkaar omgaan. "In de afgelopen jaren is er veel veranderd in de volkshuisvesting. Verzakelijking en marktwerking hebben hun intrede gedaan, woningcorporaties zijn ondernemingen geworden. Daarvan kunnen verhuurder én huurder voordeel hebben, maar in de praktijk moeten partijen nog erg wennen aan de nieuwe verhoudingen en slaat de balans wel eens de verkeerde kant uit. In deze situaties kan de GAC haar nut bewijzen. Het werk voor de GAC is enorm afwisselend en interessant. In grote collegialiteit zoekt de GAC een oplossing die recht doet aan de verhouding tussen huurder en verhuurder. Het is een uitdaging om een probleem van alle kanten te bekijken en het kost vaak veel hoofdbrekens om een oplossing te vinden die als rechtvaardig wordt ervaren. Daartegenover staat de voldoening te merken dat onze adviezen worden gevolgd en dat het vaak leidt tot verbetering van de procedures en werkwijze."

Adri van de Merwe, penningmeester en vice-voorzitter van bewonersvereniging Vrelom in Vreewijk, is vice-voorzitter van de GAC. Ze heeft veel ervaring opgedaan met persoonlijke belangenbehartiging als lid, en later secretaris, van de Algemene Invalidenbond. Veel bestuurservaring heeft Adri ook; al 25 jaar zit ze in het bestuurlijk orgaan van de Nederlandse Basketbalbond waar zij zich, met succes, inzette voor de volledige integratie van het rolstoelbasketbal in de valide bond. Daarnaast werd ze lid van de Verenigingsraad van Woningbouwvereniging Vreewijk-Lombardijen, de verhuurder van haar huis. Vanuit de Verenigingsraad werd Adri gevraagd om een bewonersvereniging op te zetten, en dat werd Vrelom. Door Vrelom en collega-bewonersorganisatie Lombardijen werd Adri voorgedragen voor de GAC.

Adri vindt het werk voor de GAC leuk en uitermate belangrijk. "Conflicten tussen huurders en corporatie worden vaak veroorzaakt door de manier waarop de corporatie de huurder benadert. Als GAC kun je heel vaak de gemoederen sussen en zaken gladstrijken. Alleen al het feit dat

beide partijen, soms voor de eerste keer, bij ons samen aan één tafel zitten en hun verhaal kunnen vertellen, werkt mee aan het onderlinge begrip. En soms lukt het zelfs om dan meteen tot een oplossing te komen.”

Johan Brasser huurt al vele jaren een woning van eerst OWG, nu de Nieuwe Unie. Op verschillende manieren treedt hij op als vertegenwoordiger van de huurders. Op wijkniveau is hij bestuurslid van de bewonerscommissie die actief is in de flat waarin hij woont. Daarnaast zit hij in het Huurdersplatform van de Nieuwe Unie. Dat is de huurdersvertegenwoordiging op corporatieniveau, de opvolger van het Huurdersplatform van OWG. Het was via het Huurdersplatform dat hij ongeveer zes jaar geleden terecht kwam in de geschillencommissie van OWG. Toen die geschillencommissie ‘fuseerde’ tot gezamenlijke Geschillenadviescommissie, werd Johan namens de huurders lid van de GAC.

“Een geschillencommissie is belangrijk”, meent Johan. “Voor de meeste huurders is het te duur om via de rechter tegen de corporatie op te boksen. Via de GAC kan men vaak wel iets bereiken, hoewel een perfecte oplossing voor de huurders meestal niet bestaat.”

Anita van Brederode werkt bij Vestia Rotterdam-Zuid, voorheen STZ, maar werd door een collega van OWG gevraagd lid te worden van de GAC. Ze ging in op deze uitnodiging omdat ze de GAC een goed orgaan vindt. “Als corporatie en huurder er samen niet meer uitkomen, is het goed dat een onafhankelijke, laagdrempelige organisatie de zaak nog eens toetst. De gang naar de rechter is heel zwaar en veel andere mogelijkheden hebben huurders en corporaties niet. Ik denk dat zowel corporatie als huurder er alleen maar beter van worden.”

Vanuit het oogpunt van de corporatie kan Anita het weten. Ze werkt al zo’n zestien jaar bij de corporatie die nu, na verschillende fusies, Vestia Rotterdam Zuid heet. Ze bekleedde diverse functies en is inmiddels manager Woondiensten. In al haar banen had ze direct met huurders en huurdersvertegenwoordigingen te maken. Zo deed ze de communicatie bij herstructureringsprojecten en begeleiding bij verkoop. Die ervaring probeert ze toe te passen in haar werk voor de GAC, en andersom zijn sommige geschillen ook leerzaam voor de dagelijkse praktijk bij haar corporatie.

Na zijn studie Economie bracht **Jan van Dijken** zijn diensttijd door als controller bij de Koninklijke Luchtmacht, om vervolgens tot zijn pensionering bij Nationale Nederlanden te gaan werken. Naast zijn werk had hij altijd de nodige nevenfuncties, waaronder voorzitter van een plaatselijke politieke partij en voorzitter van Vereniging van Eigenaren waarvan zijn woning deel uitmaakt. Het was in die hoedanigheid dat Jan regelmatig aan tafel zat met Patrimonium die eigenaar was van een deel van de woningen in hetzelfde complex. Een uniek complex volgens Jan, vanwege de mix van woningwet-, premiehuur- en koopwoningen.

Toen Patrimonium hem vroeg voor de GAC, stemde hij in. “Ik vond het een algemeen belang en ik zag voor mezelf wel een nuttige rol weggelegd als onbevooroordeelde derde om dit wettelijk fenomeen vorm te geven. Sinds mijn pensionering bekleed ik diverse in de gezondheidszorg, o.m. het voorzitterschap van enkele klachtencommissies. Daar ben ik in gerold omdat mijn vrouw jaren in een verpleeghuis heeft gewoond. En hoewel het om een andere branche gaat, is het werk toch vergelijkbaar. Klachtencommissies zijn bedoeld om mensen meer ruimte te geven. Het voorziet in een behoefte. Mensen kunnen er hun grieven kwijt, er wordt echt naar hen geluisterd en uiteindelijk wordt hun klacht goed vertaald overgebracht aan de directie. En omdat de onderwerpen zo afwisselend zijn, is het nog leuk werk ook.”

Het vakgebied waarin **Rinus Erpelinck** gespecialiseerd is, heeft niets te maken met de volkshuisvesting. Hij is kwaliteitscontroleur van aardappelen, groente en fruit voor de industrie. Maar hij huurt al twintig jaar een woning van Patrimonium, richtte met andere huurders jaren geleden een huurdersvertegenwoordiging op en heeft vijf jaar in de Bewonersraad van deze corporatie gezeten, het laatste jaar als secretaris. Het is in die hoedanigheid dat Rinus werd gekozen om zitting te nemen in de GAC.

In eerste instantie was Rinus geen voorstander van zo’n gemeenschappelijke geschillencommissie. “We wilden als Bewonersraad zelf klachten gaan behandelen om er zeker van te zijn dat geschillen echt onafhankelijk van de corporatie beoordeeld zouden worden. Maar toen

duidelijk werd dat het met die onafhankelijkheid wel goed zat, zijn we overstap gegaan en wilden we er ook graag bij betrokken worden. Nu vind ik het een voordeel dat het om een geschillencommissie gaat die voor meer corporaties werkt. Je kunt veel meer kennis opbouwen zodat je beter weet van de hoed en de rand.”

Hij heeft een druk leven, **Ben Hendriksen**. Overdag werkt hij als leraar maatschappijleer en Nederlands op het Albedacollege. Opmerkelijk voor iemand die, zoals Ben, HTS Werktuigbouw heeft gedaan. Eerder al maakt hij de carrièreswitch van bedrijfsleven naar het onderwijs. Na een paar jaar lesgeven in verschillende bètavakken maakte hij twee jaar geleden de overstap naar de alfavakken. In zijn vrije tijd is Ben voorzitter van de Medezeggenschapsraad van zijn school, actief voor het CDA in de deelgemeente Feijenoord en dus lid van de GAC. De laatste nevenfunctie kwam voort uit zijn politieke activiteiten. “Omdat ik actief was in de deelgemeente Feijenoord, werd ik door VL Wonen gevraagd in het bestuur te komen. Daar heb ik volmondig ja op gezegd omdat ik de volkshuisvesting heel interessant vind. Ik reis graag, met name naar grote steden, en kijk dan altijd naar de architectuur in zo’n stad en naar hoe mensen samen wonen. Als bestuurslid werd ik voorzitter van de geschillencommissie van VL Wonen zelf. De geschillencommissie die later overging in de gezamenlijke Geschillenadviescommissie.”

De GAC is volgens Ben in twee opzichten nuttig. “Het is voor de bewoners prettig dat ze ergens anders dan bij de corporatie hun verhaal kwijt kunnen. En richting de corporaties hebben we een bijsturende rol. Er wordt nog wel eens tegengesputterd door de bestuurders, maar je merkt toch dat ze onze adviezen ter harte nemen en er iets mee doen.”

Wim de Reuver zette eind 2000 een punt achter zijn lidmaatschap van de GAC. Het was niet meer te combineren met zijn drukke baan als manager Vastgoed bij Woonplus in Schiedam. Tot zijn spijt overigens, want hij had de geplande drie jaar best vol willen maken.

“Voordat ik twee jaar geleden de overstap naar Woonplus maakte, heb ik tien jaar bij Vreewijk-Lombardijen gewerkt. Ik vond het heel leuk dat de OR van inmiddels VL Wonen mij als ex-collega vroeg om hen in de GAC te vertegenwoordigen. Dat was voor mij een teken van waardering. Daarnaast was het voor mij heel boeiend en nuttig om aan ‘de andere kant van de tafel’ te zitten. Als manager Vastgoed zit ik natuurlijk vaak tegenover onze eigen geschillencommissie. In de GAC kon ik mijn bijdrage leveren door de kant van de corporatie te belichten, welke consequenties bepaalde adviezen voor de corporatie kunnen hebben, met name als het ging om adviezen met precedentwerking. Anderzijds zag ik van binnenuit hoe de besluitvorming binnen een geschillenadviescommissie tot stand komt. Ik moet zeggen dat er binnen onze GAC redelijk goed naar elkaar werd geluisterd en dat de adviezen weloverwogen tot stand kwamen. De kracht van deze GAC is ook dat alle geledingen van de corporatie vertegenwoordigd zijn. Daarnaast vond ik de GAC heel betrokken bij zaken. Dat had overigens wel het gevaar in zich dat ze te ver wilde gaan. De bemoeienis met burenruzies is daarvan een goed voorbeeld. Naar mijn mening moet het echt gaan om een geschil tussen corporatie en huurder, wil de GAC zich erover kunnen buigen.”

De zittingsjaren 1999 en 2000

1999 Was het eerste volledige zittingsjaar van de GAC. Dat jaar kwamen we zeven keer bijeen. In 2000 was dat zes keer. Al snel bepaalden we onze werkwijze. Dit werd mede bevorderd doordat we bij aanvang van de werkzaamheden aan een intensieve training onder leiding van een extern deskundige hadden deelgenomen.

Gedurende de afgelopen jaren zijn de commissieleden zeer betrokken geweest in het zo goed mogelijk oplossen van de zaken die aan ons werden voorgelegd.

Tijdens elke hoorzitting legt de voorzitter de genodigden uit dat we als GAC niet zozeer willen vaststellen wie juridisch het meeste gelijk heeft, maar dat we zoeken naar een oplossing van het conflict die recht doet aan de relatie huurder-verhuurder. We hebben bewust gekozen voor hoor- en wederhoor zodat beide partijen op elkaars argumenten kunnen ingaan.

We zijn een onafhankelijke geschillenadviescommissie met vertegenwoordigers van alle betrokkenen bij een geschil tussen huurder en corporatie: de huurders, de werkorganisaties van de corporatie en het bestuur van de corporatie. We kunnen ons verplaatsen in de situatie die ons wordt voorgelegd. Er is altijd wel een commissielid dat zich kan inleven in het standpunt van een van de partijen.

Een groot deel van de klachten van huurders bereikt ons nooit. Die worden opgelost in onderling overleg tussen de corporatie en de bewoner. De zaken die wel voor de GAC komen zijn kennelijk zaken waarin men er samen niet uitkomt. Het zijn zaken waarbij het vanuit het oogpunt van de corporatie om volstrekt logische handelingen gaat. In zijn algemeenheid zijn de betreffende handelingen of procedures vaak ook heel goed verdedigbaar, maar voor de individuele huurder kunnen ze totaal verkeerd uitpakken. Tijdens de behandeling van de zaken proberen we de specifieke situatie van de betreffende individuele huurder goed voor het voetlicht te brengen.

Verder is ons de afgelopen jaren gebleken dat partijen bepaalde posities innemen in de periode dat een klacht zich tot een geschil ontwikkelt. Als GAC proberen we dat te doorbreken.

In de afgelopen twee jaar hebben we als commissie veel geleerd en in de behandeling van verschillende zaken onze grenzen verkend. Met name als het ging om geschillen waaraan een conflict of overlast tussen huurders onderling ten grondslag lag, hebben we stevige discussies gevoerd over de vraag of er voor ons als GAC een rol was weggelegd.

Overlastsituaties bijvoorbeeld, zijn vaak moeilijk oplosbaar. Het is goed dat huurders een grote mate van huurbescherming genieten, maar soms kan het ook een oplossing in de weg staan. De corporatie wil dan degene die overlast ondervindt best te hulp komen, maar stuit op juridische beperkingen. We hebben in de commissie uitvoerig overlegd of een advies van onze kant de positie van de corporatie voor de rechter zou kunnen versterken en we op grond daarvan dit soort zaken in behandeling zouden moeten nemen. De meerderheid van de commissie meende echter dat de GAC zich met het in behandeling nemen van dergelijke overlastzaken op een hellend vlak zou begeven. Er moet een duidelijke grens worden getrokken bij zaken waarin het advies van de GAC wèl een rol kan spelen in het oplossen van het geschil en zaken waarin dat niet het geval is. We hebben voor onszelf de scheidslijn getrokken bij zaken waarin het geschillen betreft tussen corporatie en huurder (zie ook de paragraaf 'Evaluatie van het reglement').

Algemene constatering

Er zijn enkele punten waarmee we als commissie in meerdere zaken te maken kregen en die geleid hebben tot aanbevelingen van meer algemene aard. We zetten ze nog eens op een rij.

Procedures

In zijn algemeenheid geldt dat voor de meest voorkomende situaties door de corporaties procedures zijn opgesteld. Geschillen ontstaan soms omdat deze procedures niet goed worden gevolgd. Zo zijn huuropzeggingen door huurders een kwetsbaar moment. Onduidelijke afspraken, soms met goede bedoelingen, kunnen een bron van onenigheid vormen. De commissie bepleit zorgvuldige procedures die schriftelijk worden vastgelegd en die vervolgens nauwgezet worden nageleefd.

Communicatie

De commissie kwam ook nogal eens tegen dat geschillen ontstaan doordat het in de communicatie tussen huurder en corporatie misgaat. Natuurlijk kan de oorzaak hiervan vaak bij beide partijen worden gezocht. De commissie is echter van mening dat van de corporatie als professionele partij mag worden verwacht dat zij er alles aan doet om de communicatie met haar klanten optimaal te laten verlopen.

We noemen als voorbeeld het schriftelijk vastleggen van gesprekken. Uiteraard heeft de GAC er begrip voor dat balied medewerkers, gezien de vele contacten op een dag, niet alles kunnen vastleggen. Maar de GAC acht het wel verstandig dat in de gevallen waarin een huurder nadrukkelijk verwijst naar eerdere gesprekken aan de balie, daarvan schriftelijk aantekening wordt gemaakt.

Een ander voorbeeld op dit vlak is het inspreken van de voice-mail van huurders. Hoewel dit een handig hulpmiddel is, leert de ervaring dat het inspreken van een voice-mail of antwoordapparaat geen garantie biedt dat de boodschap ook overkomt. Om deze reden acht de commissie het af te raden om afspraken te maken zonder schriftelijke bevestiging.

Ongediertebestrijding

Problemen rondom ongediertebestrijding nemen in Rotterdam bij voortduring toe. Zowel vanuit het oogpunt van woongenot als vanuit dat van de volksgezondheid mag van de woningcorporaties een actief en alert beleid worden verwacht. De commissie meent dat op dit punt de procedures van corporaties in onvoldoende mate tred houden met de groei van de problematiek. De GAC bepleit dat verhuurders alert zijn in het verstrekken van informatie aan huurders over bestrijding van het ongedierte, zich op de hoogte houden van de aanwezigheid van huurders tijdens een serie ontsmettingsacties en actie ondernemen als niet alle bewoners aanwezig zijn. De corporaties zouden hun verantwoordelijkheid als tussenpersoon tussen bewoner en ontsmettingsbedrijf serieuzer moeten nemen en in samenwerking met het ontsmettingsbedrijf een 100 procent ontsmettingsgarantie moeten afspreken, waardoor ontsmettingen in de toekomst meer resultaat opleveren.

Evaluatie van het reglement

Bij het installeren van de GAC is een reglement opgesteld. Gaandeweg is gebleken dat dit op bepaalde punten aangepast zou moeten worden. We noemen onze bevindingen op dit vlak:

Burenruzies

De commissie heeft tot taak te adviseren bij geschillen tussen huurder en verhuurder. Geschillen tussen huurders onderling worden in het reglement niet vermeld. Toch werden aan de GAC meerdere zaken voorgelegd waaraan een geschil tussen burens onderling ten grondslag lag. De commissie heeft uitgebreid gediscussieerd over de vraag welke rol de GAC hierin kan vervullen en in hoeverre zij deze zaken in behandeling moet nemen. Hierbij deed zich het probleem voor dat huurders soms van mening waren dat de corporatie tekortschoot in haar verantwoordelijkheid om te zorgen voor het ongestoord woongenot. De conclusie van de GAC is dat de commissie niet de geschikte instantie is om conflicten te behandelen waaraan een conflict tussen burens onderling ten grondslag ligt. Partijen zijn immers op geen enkele wijze gehouden zijn aan een eventuele uitspraak van de commissie. Als de betrokken corporatie veel energie in zo'n burenruzie heeft gestoken, heeft de GAC daaraan niets toe te voegen.

In het huidige reglement staan geschillen tussen burens onderling niet expliciet genoemd. We pleiten ervoor om in het reglement op te nemen dat de GAC zulke geschillen niet in behandeling neemt.

Beroepsmogelijkheden

In het reglement wordt niets gezegd over beroepsmogelijkheden op de adviezen van de GAC. We bevelen aan om uitdrukkelijk op te nemen dat het niet mogelijk is om tegen een advies van de GAC in beroep te gaan.

Geanonimiseerde zaken 1999

In het navolgende overzicht van geanonimiseerde zaken wordt verzoeker, man of vrouw, consequent aangeduid als hij.

Tijdens de zittingsjaren 1999 en 2000 zijn de namen van woningstichting OWG en woningbouwvereniging Vreewijk Lombardijen gewijzigd in respectievelijk de Nieuwe Unie en VL Wonen. In het navolgende overzicht hanteren wij de nieuwe namen.

De Nieuwe Unie

Burenruzie

Twee burenruchten richtten zich in wanhoop tot de GAC. Zij woonden in één portiek met een bewoner die van mening was dat er over hem praatjes de ronde deden. In reactie daarop bezorgde hij zijn burenruchten in het portiek op allerlei manieren overlast. De corporatie had al meerdere pogingen gewaagd om hierin te bemiddelen en had de overlastveroorzakende huurder ook al een andere woning aangeboden. Alles zonder resultaat. De overlastveroorzaker was niet bereid tot verhuizen. De GAC twijfelde of zij deze zaak in behandeling mocht nemen. Het reglement voorziet niet in geschillen tussen huurders onderling en verzoekers beklagden zich niet over de inzet van de corporatie. Om een meer compleet beeld van de situatie te krijgen, werd besloten verzoekers en corporatie uit te nodigen voor een informeel gesprek. De conclusie van dit gesprek was dat de GAC in deze zaak helaas geen rol kon vervullen. De verwachting bestond dat de corporatie zou bekijken welke juridische stappen zij zou kunnen ondernemen. Om deze reden trokken de verzoekers hun geschil in.

Technische mankementen na groot onderhoud

In deze zaak ontving de GAC een brief van een huurdersvereniging. Tot drie keer toe had zij de corporatie schriftelijk gevraagd diverse technische klachten – na uitvoering groot onderhoud – te verhelpen. Een kopie van de derde brief werd doorgestuurd naar de GAC. Omdat echter op dat moment de klacht nog in behandeling was bij de corporatie, was deze niet ontvankelijk.

Geiser gevraagd

Verzoeker hoorde tot de categorie huurders die, uit kostenoverwegingen, voorkeur heeft voor een keukengeiser. Tot zijn spijt wilde de corporatie de boiler in zijn woning niet vervangen door een geiser. Het was namelijk in dat complex erg lastig voldoende ventilatiemogelijkheden te creëren voor de benodigde aanvoer van verse lucht. Verzoeker was bereid zelf te betalen voor het verwijderen van de boiler en het plaatsen van een geiser. Onder voorwaarden dat er duidelijke afspraken zouden worden gemaakt over het al dan niet in oude staat terugbrengen van de warmwatervoorziening bij vertrek van verzoeker en dat een erkend installateur onder inspectie van de corporatie de geiser zou plaatsen, adviseerde de GAC in het voordeel van verzoeker. Hetgeen door de corporatie werd overgenomen.

Klacht over servicekosten

Hoewel verzoeker in een benedenwoning woonde met een eigen toegangsdeur, werden hem maandelijks kosten voor het schoonmaken van het naburige trappenhuis in rekening gebracht. Omdat hij nooit gebruik maakte van dit trappenhuis en er zelfs geen toegangssleutel van had, was dit naar zijn mening ten onrechte. Verzoeker bleek deze klacht ook te hebben voorgelegd aan de huurcommissie, hetgeen voor de GAC reglementair gezien reden was om de klacht niet ontvankelijk te verklaren.

Waterschade veroorzaakt door burenruchten

Verzoeker ondervond waterschade doordat de woning boven hem door de vorige huurders in ernstig verwaarloosde staat was achtergelaten met verstopping en lekkage als gevolg. Eerdere meldingen van verzoeker over deze verwaarlozing, waren door de corporatie genegeerd. Na de lekkage besloot de corporatie de woning boven die van verzoeker te laten ontruimen. Bij die

ontruiming sneuvelde per ongeluk het voorraam van verzoeker waardoor vitrage onherstelbaar beschadigde. Verzoeker verwachtte van de corporatie schadevergoeding voor zowel de waterschade als het ongedekte deel van de schade aan zijn vitrage. De corporatie meende dat er geen sprake was van nalatigheid van haar kant en verwees verzoeker naar zijn eigen verzekering. Ook daar kreeg verzoeker echter nul op het rekest. De GAC was van oordeel dat de corporatie op het verzoek van verzoeker had moeten ingaan, omdat de oorzaak van de geleden schade in geen geval bij verzoeker gelegd kon worden. Daarnaast beval zij de corporatie aan dat een excuus van de corporatie richting verzoeker over de gang van zaken op zijn plaats zou zijn. De corporatie heeft zowel het advies als de aanbeveling overgenomen.

Stankoverlast

De stankoverlast die deze verzoeker ondervond werd naar zijn mening veroorzaakt door de afzuigkap met motor die de burens hadden geplaatst. Zo'n afzuigkap was in het betreffende complex niet toegestaan. Om van de stank af te komen, plaatste verzoeker in zijn eigen woning een motorloze afzuigkap. Helaas mocht dit niet baten, de stank bleef, zij het dat deze nu niet meer via de keuken zijn huis binnenkwam, maar via één van de slaapkamers of de douche. Omdat herhaald klagen bij de woningcorporatie niet tot een oplossing had geleid, richtte verzoeker zich tot de GAC. Op basis van deze brief aan de GAC beloofde de corporatie te onderzoeken of alle doorvoeren en dergelijke wel goed waren afgedicht, waarop de GAC besloot de zaak vooralsnog niet in behandeling te nemen.

Een woning zonder warm water

Verzoeker betrok zijn nieuwe woning, maar de boiler bleek niet te werken. Door allerlei omstandigheden duurde het twee weken voordat het euvel was verholpen. Verzoeker vroeg om een financiële tegemoetkoming voor het gederfde woongenot. Na de hoorzitting was de GAC van mening dat de corporatie had kunnen voorkomen dat de reparatie zo lang op zich liet wachten. De commissie adviseerde om verzoeker met terugbetaling van een week huur tegemoet te komen. Daarnaast deed zij een aantal aanbevelingen om de procedure bij mutatie duidelijker te maken.

Ongediertebestrijding

Verzoeker werd getroffen door een hardnekkige ongedierteplaag. De corporatie had diverse maatregelen genomen om het ongedierte te verdelgen, maar met onbevredigend resultaat. Inmiddels had verzoeker het vertrouwen in de corporatie verloren en was hij ten einde raad. Hij meende dat de corporatie zich onvoldoende had ingezet om structureel iets aan het probleem te doen en overwoog om een deel van zijn huur niet meer te betalen. De GAC concludeerde na de hoorzitting dat de corporatie inderdaad onvoldoende toezicht had gehouden op de bestrijding en adviseerde de corporatie verzoeker een financiële tegemoetkoming toe te kennen voor het aangetaste woongenot. Daarbij zag zij er nadrukkelijk van af een relatie te leggen tussen gederfd woongenot en een compensatie gekoppeld aan de huur. Er zijn juridische mogelijkheden voor verzoeker om huurverlaging aan te vragen. De corporatie heeft dit advies overgenomen.

Patrimonium

Technisch meningsverschil

Wateroverlast in schuren was voor de corporatie aanleiding om een achterpad langs woningen opnieuw te bestraten, te verbreden en te voorzien van riolering. Verzoeker had kritiek op de manier waarop de aannemer dat had verricht en liet dat de corporatie meermaals weten. Na diverse inspecties en het bijstellen van enkele onvolkomenheden meende de corporatie dat alles in orde was en meldde zij verzoeker geen verdere actie te zullen ondernemen. Verzoeker had verstand van zaken en was het hiermee niet eens, dus verzocht hij de GAC, mede namens een aantal burens, zich over de zaak te buigen.

Tijdens de hoorzitting bleek dat verzoeker meende dat de riolering niet goed was aangelegd waardoor in de toekomst opnieuw wateroverlast te vrezen zou zijn. Hij wilde dat de corporatie het werk opnieuw zou laten uitvoeren. De corporatie was van mening dat het werk wél goed was uitgevoerd en nam uitdrukkelijk de verantwoordelijkheid op zich indien er opnieuw waterschade

zou ontstaan ten gevolge van technische mankementen. Met name op basis van die toezegging van de corporatie verklaarde de GAC de klacht ongegrond.

VL Wonen

De aanhouder wint?

Begin 1999 diende verzoeker een klacht in over het feit dat de corporatie zijn toilet niet wilde vernieuwen terwijl hij last had van lekkage. Na een tweede melding nam de GAC deze klacht in behandeling. Tijdens de hoorzitting kwam naar voren dat het geschil met name zat in de betaling van één en ander. De corporatie wilde best een nieuw toilet plaatsen, maar dan wel voor rekening van de huurder. Verzoeker meende echter dat de corporatie dat moest betalen omdat zij het toilet niet goed had onderhouden. De corporatie gaf aan dat het toilet in 1993 een groot-onderhoudsbeurt had ondergaan. De corporatie had diverse reparatiewerkzaamheden aan het toilet uitgevoerd. Hoewel de rekening daarvan normaal gesproken door de huurder moet worden betaald als een huurder, zoals verzoeker, geen serviceabonnement heeft, had verzoeker daarvoor slechts één keer hoeven te betalen.

De commissie koos een middenweg. Ze adviseerde de corporatie op haar kosten een nieuw toilet te plaatsen op voorwaarde dat verzoeker een serviceabonnement zou nemen. Zo gebeurde ook. Desondanks diende verzoeker tegen het eind van het jaar opnieuw een klacht in bij de GAC met als doel dat de door hem betaalde rekening voor reparatie van het oude toilet, door de corporatie zou worden terugbetaald. De commissie nam deze klacht niet in behandeling omdat zij in haar advies met alle haar bekende feiten rekening had gehouden en zij geen tweede oordeel in dezelfde zaak geeft. Daarnaast was gebleken dat verzoeker, in strijd met het advies, zijn serviceabonnement weer had opgezegd.

De verregende slaapkamer

Onder bijzonder slechte weersomstandigheden sloeg de regen door de dakkapel heen en kwam volgens verzoeker een groot deel van zijn slaapkamer blank te staan. De corporatie verwees verzoeker naar zijn verzekering, maar verzoeker bleek zich niet tegen waterschade te hebben verzekerd. Verzoeker voerde aan dat de schade was ontstaan door een in het verleden slecht uitgevoerde reparatie in combinatie met een verstopte dakgoot. De corporatie bestreed dat er sprake was van nalatigheid en gaf aan, onder verwijzing naar het serviceabonnement en de brochure 'Onderhoud, wie betaalt de rekening?', dat het schoonhouden van de dakgoten de verantwoordelijkheid is van de huurder. Dit was echter niet in de huurovereenkomst met verzoeker opgenomen. In aanmerking nemende dat verzoeker al meer dan 35 jaar huurder was en onder voorwaarde dat hij een serviceabonnement zou nemen, adviseerde de GAC de corporatie een schadeloosstelling voor de geleden schade in de slaapkamer toe te kennen. De corporatie heeft dit advies overgenomen.

Teruggevorderde huursubsidie

Verzoeker tekende bezwaar aan tegen het feit dat hij teveel ontvangen huursubsidie moest terugbetalen aan de corporatie. Dat hij teveel huursubsidie had ontvangen kwam omdat de balie-medewerker van de corporatie het bedrag aan inkomen verkeerd had ingevuld. De corporatie beriep zich erop dat verzoeker het formulier zelf had ondertekend en dat hij verantwoordelijk is. Echter, verzoeker was na toekenning van een veel hoger bedrag aan IHS dan voorgaande jaren, tot twee keer toe teruggeslagen naar de corporatie omdat hij het niet vertrouwde. Aan de balie werd hem beide keren gezegd dat de betrokken medewerker het formulier vast wel goed had ingevuld. Op basis hiervan voelde aanvrager zich niet verantwoordelijk voor de ten onrechte ontvangen huursubsidie. De GAC was overtuigd van de goede trouw van verzoeker. Uiteraard kon verzoeker zich deze financiële meevaller niet zomaar toe-eigenen, maar het advies hield wel rekening met het feit dat hij bij de balie niet met de nodige zorgvuldigheid was behandeld. Daarom adviseerde de commissie in een financiële tegemoetkoming van de corporatie, hetgeen door de corporatie is overgenomen.

Een verwarmingsketel op maat

Verzoeker woonde in een complex waar de verwarmingsketels werden vernieuwd. Op zijn verzoek werd in zijn woning de ontluchtingspijp op een andere wijze dan standaard aangelegd. Vooraf was hij met de corporatie overeengekomen dat hij in de extra kosten zou delen. Achteraf weigerde hij dit omdat hij meende dat de werkzaamheden niet volgens afspraak en slordig waren uitgevoerd. Ook vond verzoeker dat er minder werk was verricht dan in de omliggende woningen en een extra bedrag dus niet gerechtvaardigd was. De GAC achtte de klacht ongegrond. Naar haar overtuiging was de corporatie op correcte wijze een redelijke afspraak nagekomen.

Wat kost een woonpas?

Verzoeker had bij de corporatie een woonpas gehaald, naar eigen zeggen met f 100,- betaald en daarop f 25,- terug ontvangen. Pas later bleek hem dat een woonpas maar f 25,- kost en dat hij dus te veel had betaald. Hij ging terug naar de corporatie, maar daar was echter bij kasopname niets gebleken van een kasverschil. Corporatie was dus niet bereid tot terugbetalen. Tijdens de hoorzitting was verzoeker helaas niet aanwezig. Corporatie kon aan de hand van de kasopmaak aantonen dat er op de dag dat verzoeker was geweest geen biljet van f 100,- was ontvangen. Op basis van deze gegevens kon de GAC geen grond vinden om met verzoeker mee te gaan. Wel adviseerde zij de corporatie om op het aanvraagformulier duidelijk de kosten van de woonpas te vermelden, zodat bij voorbaat duidelijk is wat de woonpas kost.

Onmin over een boom

Zonder resultaat had verzoeker een beroep gedaan op de corporatie om een boom uit zijn vooruin te laten verwijderen. Via de GAC probeerde verzoeker de corporatie alsnog zover te krijgen. Na ontvangst van het geschil toonde de corporatie zich bereid de klacht op te lossen door de boom te rooien, hetgeen ook is gebeurd.

Spijt van verhuizing

Op medische gronden was deze verzoeker verhuisd naar een woning waarvan de huur hem kort na de verhuizing nogal tegenviel. Hij verweet de corporatie dat ze hem niet voldoende had geïnformeerd over de huurprijs – met name de servicekosten - en dat ze hem deze woning niet had mogen aanbieden. Uit het formulier kwam naar voren dat er nogal wat zaken onduidelijk waren en dat verzoeker, volgens eigen zeggen, geen antwoord kreeg van de corporatie op zijn vragen. Het bleek echter dat de corporatie langere tijd nodig had gehad om de brieven van verzoeker te beantwoorden. Verzoeker had namelijk verschillende onderwerpen aan de orde had gesteld, waardoor navraag bij verschillende medewerkers nodig was. De corporatie was dus nog bezig met deze zaak, hetgeen voor de GAC reden was om hem niet ontvankelijk te verklaren.

Technische klachten

Kort nadat hij was verhuisd naar een andere woning had verzoeker diverse technische klachten die volgens hem door de corporatie niet werden opgelost. Ook in dit geval bleek het te gaan om een klacht die nog niet was uitgegroeid tot een geschil; de corporatie zou proberen om samen met verzoeker tot een oplossing te komen.

Geanonimiseerde zaken 2000

De Nieuwe Unie

Reparatie daklekkage

Dit geschil betrof vermeende nalatigheid van de corporatie bij een daklekkage, waardoor verzoeker schade had ondervonden aan zijn voor sloop genomineerde woning. Navraag bij de corporatie leerde dat de corporatie nog naar een oplossing zocht om een en ander recht te zetten. De GAC nam daarom deze zaak niet in behandeling. Later kreeg de commissie bericht dat het dossier kon worden gesloten.

De ongevraagde monteur

Verzoeker meldde dat hij onverwacht bezoek had gekregen van iemand die de elektriciteitsleidingen wilde controleren. Omdat verzoeker meende dat dit in opdracht van de corporatie gebeurde, verleende hij zijn medewerking. Maar tot zijn verbazing ontving hij enige tijd later een rekening van de corporatie voor het herstellen van een elektrastoring. Ter zitting wist verzoeker de commissie ervan te overtuigen dat hij niet aansprakelijk was voor het betalen van de kosten. Dit werd dan ook overgenomen als advies aan de corporatie, en de corporatie heeft dit advies gevolgd.

Langdurige mutatiwerkzaamheden

In deze zaak had verzoeker zijn woning betrokken vóórdat de mutatiwerkzaamheden waren afgerond. Op de mutatielijst stonden nogal wat werkzaamheden vermeld. Verzoeker beklagde zich over het feit dat na ettelijke maanden en de nodige schriftelijke en mondelinge verzoeken, de klachten door de corporatie nog steeds niet waren verholpen. Tijdens de zitting was jammer genoeg alleen de corporatie vertegenwoordigd en bleef het onduidelijk wanneer welke klacht al dan niet was verholpen. De GAC kon dan ook geen uitspraak doen of de klacht gegrond was of niet, en zij beperkte zich tot enkele aanbevelingen in meer algemene zin. In de eerste plaats sprak de GAC de wens uit tijdens de hoorzitting een corporatiemedewerker te treffen die op de hoogte is van de actuele stand van zaken. In de tweede plaats beval de commissie aan om een huurder schriftelijk op de hoogte te stellen zodra bekend is dat werkzaamheden langere tijd in beslag kunnen nemen.

Onduidelijkheid over factuur

Verzoeker beklagde zich over de hoge kosten van reparatie van zijn buitendeur, maar de begeleidende brief was erg onduidelijk over het tijdstip waarop een en ander had plaatsgehad. De corporatie had verzoeker erop gewezen dat de betreffende factuur betrekking had op mutatiwerkzaamheden van zijn vorige woning en niet op de reparatie van zijn voordeur. Hoewel de GAC uit het aanmeldingsformulier en brief niet kon aflezen waarop het geschil betrekking had, besloot ze de zaak toch in behandeling te nemen omdat de corporatie verzoeker zelf naar de GAC had doorverwezen. Helaas verscheen ook in deze zaak verzoeker niet ter zitting en bleef het dus onduidelijk wat verzoeker van de corporatie verwachtte. Op basis van de stukken, constateerde de commissie dat het hier vermoedelijk ging om een conflict uit 1992. Aangezien de GAC niet ingaat op zaken die voor haar instelling zijn afgehandeld, was in deze zaak voor de GAC geen rol weggelegd. Verzoeker is hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Voor de corporatie had de GAC als advies dat zorgvuldigheid bij doorverwijzing naar de GAC geboden is; in dit geval was uit de stukken duidelijk te lezen dat verzoeker bepaalde zaken met elkaar verwarde en verkeerd had begrepen en was een verhelderend gesprek tussen corporatie en verzoeker op zijn plaats geweest.

Naar aanleiding van de afwezigheid van de verzoeker in deze twee zaken, is afgesproken dat de ambtelijk secretaris voortaan kort voor de hoorzittingen de verzoeker telefonisch zal vragen of de commissie op zijn aanwezigheid kan rekenen.

Woning niet bewoonbaar

Omdat bepaalde essentiële zaken in zijn pas gehuurde woning ontbraken, kon verzoeker deze woning na oplevering niet betrekken. Verzoeker verwachtte een bijdrage van de corporatie in de extra kosten die hij daardoor had moeten maken. De corporatie was dit niet van plan. Tijdens de zitting werden feiten bekend waardoor de corporatie tot het inzicht kwam dat zij in deze zaak inderdaad tekort geschoten was. De corporatie verklaarde zich bereid alsnog naar een oplossing te zoeken. Die oplossing is er gekomen, zodat de GAC deze zaak terzijde kon leggen.

Hinder van schotelantenne

De twee verzoekers in deze zaak beklagen zich over achterburen die schotelantenne hebben geplaatst op het dak van de schuur van verzoekers. Daarin waren zij vooraf niet gekend. Integendeel, ze hadden uit eerder overleg met de corporatie begrepen dat de antenne daar niet mocht worden geplaatst. Tijdens de hoorzitting blijkt dat de corporatie op een nieuwe richtlijn was overgestapt, waarbij, in tegenstelling tot de oude richtlijn, plaatsing op deze manier wel was toegestaan. Omdat de communicatie tussen afdelingen niet optimaal was verlopen, waren zowel de oude als de nieuwe richtlijn gebruikt. De GAC adviseerde de corporatie een onafhankelijke instantie in te schakelen om te meten of de antenne zonder ontvangstverlies kon worden verplaatst, en, als dat het geval was, de verplaatsing te bekostigen.

Vreemde geluidsoverlast

Geluidsoverlast kan heel hinderlijk zijn en is vaak aanleiding voor een huurder om bij de corporatie aan te kloppen. Dat had de verzoeker in deze zaak, die hinder ondervond van een vreemd geluid, ook meerdere malen gedaan met, zo meende hij, onvoldoende respons van de corporatie. De GAC nam deze zaak in behandeling. Tijdens de hoorzitting bleek dat de corporatie bereid was op basis van nieuwe informatie metingen te verrichten. Nadat er door de corporatie een afspraak was gemaakt om die metingen te verrichten en het geluid op te sporen, meldde verzoeker dat het geluid was verdwenen.

Patrimonium

Overname van zelf aangebrachte voorzieningen

Verzoeker klaagde zich over het feit dat de corporatie verwachtingen zou hebben gewekt over de mogelijkheid van overname na het verlaten van zijn woning. De praktijk bleek echter anders en verzoeker voelde zich hierdoor financieel gedupeerd. Tijdens de zitting bood de corporatie aan om gezamenlijk naar een financiële oplossing te zoeken. Daarop besloot de GAC de zaak aan te houden. Later ontving zij bericht dat beide partijen samen een regeling hadden getroffen en dat de zaak als gesloten kon worden beschouwd.

Berging ruilen

Na het betrekken van de woning, kwam verzoeker erachter dat de berging die oorspronkelijk bij zijn woning hoorde, in het verleden door vorige bewoners was geruild voor de berging van de burens. Verzoeker wilde graag, met toegezegde medewerking van de burens, de oorspronkelijke situatie herstellen en klaagde zich over het feit dat de corporatie daaraan geen medewerking wilde verlenen.

Tijdens de zitting kwam naar voren dat de kosten van het opnieuw ruilen van de bergingen een knelpunt vormden voor de corporatie. Ruilen van de bergingen zou namelijk bouwkundige veranderingen met zich meebrengen. Tijdens de zitting verklaarde de corporatie haar medewerking te willen verlenen, mits verzoeker bereid zou zijn de kosten te dragen. De GAC zag hier een mogelijke oplossing en heeft de zaak aangehouden. Begin 2001 besloot de commissie de zaak als afgehandeld te beschouwen.

VL Wonen

Perikelen rond keukenplan

Verzoeker accepteerde een nieuwe woning en kreeg te horen dat de corporatie met een nieuw project was gestart waarbij hij een nieuwe keuken kon laten installeren. Verzoeker besloot

hiervan gebruik te maken en stelde de verhuizing uit. Helaas liet de installatie op zich wachten waardoor verzoeker voor extra huurlasten voor zijn oude woning kwam te staan. Omdat de commissie van mening was dat de corporatie verzoeker van meer informatie had moeten voorzien, zoals de mogelijkheid om tijdelijk een elektrische kookplaat ter beschikking te krijgen, achtte de commissie het verantwoord dat de corporatie verzoeker een schadeloosstelling betaalde. Dit advies werd niet overgenomen door de corporatie omdat daarvoor volgens de corporatie onvoldoende argumenten waren. Om verzoeker hiervan niet het slachtoffer te laten worden, kreeg verzoeker wel een financiële korting.

Gedupeerd door hoge gasrekening

Onverwacht kreeg verzoeker een zeer hoge rekening van Eneco. Het te betalen bedrag was zo hoog dat verzoeker, om dit te kunnen betalen, zijn reis naar familie in Australië had moeten annuleren. Verzoeker dacht dat de hoge rekening te wijten was aan een verhoogd gasverbruik voor de CV omdat de installatie tien jaar oud was en er verschillende keren een monteur bij was geweest om technische mankementen op te lossen. De corporatie gaf echter aan dat de installatie nog prima in orde was en dat de technische mankementen absoluut geen aanleiding konden zijn voor een hoger gasverbruik.

De GAC besloot de zaak in behandeling te nemen. Ter zitting werd gesuggereerd dat de hoge rekening misschien verklaard kon worden door het verkeerd aflezen van de gasmeter. Om dat te checken heeft verzoeker een aantal maanden bijgehouden wat zijn gasverbruik was. Daaruit bleek dat de meter niet verkeerd was afgelezen.

Inmiddels had de commissie de kwestie voorgelegd aan Eneco met het verzoek kopieën van de rekeningen van voorgaande jaren te mogen ontvangen. Het energiebedrijf had deze kopieën opgestuurd en vermeldde daarbij dat de meest voor de hand liggende verklaring van de eenmalig hogere rekening was dat er gedurende enkele jaren geen meteropname had plaatsgevonden. Eneco werkt namelijk vaak met schattingen. In dit geval zou het gasverbruik systematisch te laag zijn geraamd. De commissie ging mee in deze verklaring. Dat hield dus ook in dat de corporatie hier niets mee te maken had en dat de commissie het geschil dus ongegrond moest verklaren.

Helaas heeft dit, door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, niet geleid tot een terugkoppeling richting verzoeker.

Overlast van etensluchtjes

Deze klacht ging over etensluchtjes van de burens. Verzoeker ondervond daarvan hinder en meende dat de corporatie onvoldoende actie ondernam om de overlast te beëindigen. Navraag bij de corporatie wees uit dat de corporatie wel degelijk actie had ondernomen en dat er voorzieningen waren getroffen die voor de verzoeker kennelijk niet afdoende waren. De GAC kwam tot de conclusie dat het hier eerder ging om een ruzie tussen burens dan om een klacht over de corporatie. Ze heeft de zaak daarom niet in behandeling genomen.

Schade ten gevolge van lekkage

Soms wordt de GAC al op voorhand op de hoogte gesteld van een klacht. In dit geval stuurde een huurder de GAC een kopie van zijn klachtbrief aan de corporatie over de aansprakelijkheid van schade na lekkage. De commissie heeft deze huurder schriftelijk laten weten vooralsnog geen actie te ondernemen en kreeg enige tijd later bericht van de corporatie dat de schade via de verzekeraar was betaald.

Burenruzie

De klacht van deze verzoeker was eigenlijk tweeledig. Aan de ene kant betrof het een boom in de tuin van de buurvrouw die gesnoeid moest worden, aan de andere kant ging het over een spiegelend raam van dezelfde buurvrouw waarvan verzoeker hinder ondervond. De informatie van de corporatie wees uit dat er over het snoeien van de boom al afspraken waren gemaakt en dat de klacht van het spiegelende raam meer een geschil met de buurvrouw was dan met de corporatie. De GAC heeft deze zaak dan ook niet in behandeling genomen.

Gecompliceerd geschil rond sloop-nieuwbouwproject

Verzoeker deed haar beklag over met name de informatievoorziening over een groot sloop-nieuwbouwproject. Het betrof hier een klacht die al langere tijd bestond. Deze zaak leidde tot nogal wat discussie binnen de GAC. De commissie kon op basis van de schriftelijke informatie niet tot een eensluidend standpunt komen of ze deze zaak nu wel of niet in behandeling moest nemen. Daarom werd verzoeker uitgenodigd voor een informatieve bijeenkomst. Daar is geformuleerd dat het geschil betrekking had op discrepantie tussen verwachtingen die door de corporatie zouden zijn gewekt en de daadwerkelijke uitvoeringspraktijk. Verzoeker vreesde dat de corporatie zich niet aan de afspraken zou houden en voelde zich onder druk gezet.

De GAC besloot vervolgens de zaak in behandeling te nemen. Kort voor de hoorzitting vroeg verzoeker echter om uitstel in verband met nieuwe ontwikkelingen. Begin 2001 werd de zaak afgesloten omdat kennelijk overeenstemming was bereikt tussen verzoeker en corporatie.

Slepende burenruzie

Opnieuw een omvangrijk dossier, dit keer als bijlage bij een geschil over een langdurig slepend probleem tussen verzoeker en de buurvrouw. De verzoeker vond de opstelling van de corporatie in deze onvoldoende en vroeg de commissie om hulp om het probleem op te lossen. De commissie trok uit de uitgebreide documentatie de conclusie dat de corporatie veel energie in deze zaak had gestoken. Het ging hier veeleer om een geschil tussen huurders onderling. De commissie meende met een eventuele uitspraak van haar kant niets aan het probleem te kunnen veranderen en wees de zaak dus af. De GAC realiseerde zich dat verzoeker hiermee niet was geholpen en verwees volledigheidshalve naar de mogelijkheid om de zaak bij de rechter aan te kaarten.

Gang van zaken bij huursubsidieaanvraag

Verzoeker beklagde zich bij de GAC over de gang van zaken tijdens het invullen van de huursubsidieaanvraag bij de corporatie. Omdat verzoeker de klacht direct aan de GAC had gestuurd, was de corporatie niet in de gelegenheid geweest om zelf op de klacht te reageren. Daarmee was deze klacht niet ontvankelijk. De commissie heeft de klacht daarop doorgestuurd naar de corporatie en is door de corporatie op de hoogte gehouden van de afhandeling.

Procedure rond overname bij mutatie

Overname is vaak een kwestie die tot meningsverschillen tussen huurders en verhuurders leidt. Ook in dit geval, waarbij verzoeker meende dat de corporatie zich niet had gehouden aan haar eigen procedure met betrekking tot overname bij mutatie. Verzoeker voelde zich hierdoor financieel benadeeld en verlangde compensatie. Na de hoorzitting kwam de commissie tot de conclusie dat de communicatie tussen verhuurder en huurder zorgvuldiger had gekund, maar dat het de corporatie niet te verwijten viel dat de prijs voor de overname lager was uitgevallen dan waarop verzoeker had gerekend. De GAC stelde zich met de corporatie op het standpunt dat overname primair een zaak is tussen huurders onderling. In dit geval had verzoeker er zelf voor gekozen de goederen in de woning achter te laten. De zaak werd ongegrond verklaard.

Ontbrekende schuur

Deze enigszins mysterieuze titel betrof een zaak waarbij verzoeker op basis van de puntenwaarderinglijst meende dat hij ten onrechte huur betaalde voor een schuur die er niet stond. Hij vroeg op basis daarvan restitutie van volgens hem teveel betaalde huur en verlangde van de corporatie dat deze de schuur alsnog zou plaatsen. Bij behandeling van de zaak bleek dat toen de huurprijs was overeengekomen tussen huurder en verhuurder, verzoeker op de hoogte was dat er geen schuur stond. De commissie deelde in deze zaak de mening van de corporatie dat de huurprijs niet direct te relateren is aan de puntenwaardering. De commissie verklaarde deze klacht ongegrond, maar gaf de corporatie als aanbeveling mee om de ingewikkelde materie van het huurbeleid en het totstandkomen van de huurprijs van de betreffende woning nog eens duidelijk aan verzoeker uit te leggen.

Reparatie buiten werktijd

In deze zaak stelden verzoeker en corporatie eigenlijk twee verschillende dingen aan de orde. Verzoeker klaagde zich over het feit dat hij kosten moest betalen voor een vergeefse komst buiten werktijd van een monteur die zijn voordeurslot zou komen maken. Verzoeker meende dat het niet aan hem lag dat de monteur voor niets aan de deur was geweest. De corporatie wilde tijdens de zitting hierin wel meegaan met verzoeker, maar stelde aan de orde dat de reparatie van het voordeurslot veel kosten met zich mee had gebracht omdat er onnodig tot twee keer toe een beroep was gedaan op de noodservice buiten werktijd.

De GAC kwam tot de conclusie dat, anders dan verzoeker meende, er de tweede keer voldoende mogelijkheden waren geweest om een afspraak te maken voor reparatie binnen normale werkuren. Ze verklaarde de zaak deels gegrond, deels ongegrond. Ze gaf verzoeker gelijk dat hem niet te verwijten was dat de monteur de eerste keer tevergeefs bij hem aan de deur was geweest, maar meende ook dat een corporatie kostenbewust te werk moet gaan en daarbij medewerking van huurders mag verwachten. De commissie beperkte de bijdrage van verzoeker tot het verschil tussen de werkelijke rekening en de kosten zoals die geweest zouden zijn als de reparatie binnen werktijd had plaatsgevonden.

Al met al een onbevredigend advies vanuit het oogpunt van verzoeker. Verzoeker heeft dan ook geprobeerd tegen het advies in beroep te gaan, hetgeen is afgewezen omdat het reglement hierin niet voorziet.

Schade aan voordeur

Verzoeker diende een geschil in over de kosten die hij moest betalen voor de reparatie van zijn voordeur. Hoewel de commissie begrip had voor de irritatie die was ontstaan over de kwaliteit van de voordeur, meende ze dat verzoeker aansprakelijk was voor de schade die hersteld moest worden. De zaak is daarom ongegrond verklaard.

Overig

Particulier verhuurder

Dat de GAC brede naamsbekendheid schijnt te hebben, blijkt uit een zaak waarbij de commissie een geschil kreeg voorgelegd van een huurder bij een particuliere verhuurder. De commissie antwoordde verzoeker dat zij alleen geschillen van de aangesloten corporaties in behandeling kan nemen.