

**Jaarverslag gezamenlijke
Geschillenadviescommissie 2001**

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
De commissieleden	3
Het zittingsjaar 2001	5
Algemene constatering	6
Geanonimiseerde zaken 2001	7
Schematisch overzicht van de geregistreerde klachten	bijlage

Goedgekeurd door de Geschillenadviescommissie d.d. 11 juni 2002
Vastgesteld door de Bestuurlijke Vertegenwoordiging d.d. 17 juni 2002

Voorwoord

Hierbij ontvangt u het jaarverslag 2001 (alweer het derde jaarverslag) van de Gemeenschappelijke Geschillenadviescommissie. Dit is het laatste dat onder mijn verantwoordelijkheid als voorzitter verschijnt. In dit verslag vindt u een rijke verzameling van uiteenlopende zaken, waarover huurder en verhuurder het in eerste aanleg niet eens konden worden. Naast de adviezen die de commissie heeft opgesteld, heeft zij aan de hand van deze ervaringen ook een aantal algemene aanbevelingen gedaan.

Al met al veel materiaal waarmee de deelnemende corporaties hun voordeel kunnen doen. De commissie meent dat door een ruime verspreiding ook tal van andere organisaties van huurders, verhuurders en andere belanghebbenden met deze informatie gediend zijn. Daarom is veel zorg besteed aan de beschrijving van de verschillende zaken, uiteraard met respect voor de anonimiteit van betrokkenen. Evenals de voorgaande jaren is deze moeilijke opdracht aan Jolanda Bongers toevertrouwd en opnieuw heeft zij zich uitstekend van deze taak gekweten.

Vanaf haar installatie heeft de commissie zich erop toegelegd om continu aan verdere professionalisering te werken. Dit geldt zowel met betrekking tot de voorbereiding van de hoorzittingen en de procedures tijdens de zitting als met betrekking tot de kwaliteit van haar adviezen. De commissie is zich bewust dat het altijd nog beter kan. Wat dat betreft zien wij als commissie uit naar de resultaten van het in 2001 gestarte evaluatieonderzoek.

Maar in alle bescheidenheid mag ook geconstateerd worden dat de expertise die inmiddels is opgebouwd op grotere schaal kan worden benut. Door fusies en samenwerkingsverbanden zal het aantal aangesloten huurders in 2002 aanmerkelijk toenemen. De samenwerkende corporaties moeten beoordelen of en op welke wijze ook andere corporaties op deze kennis een beroep mogen doen. Dat de GAC tegen een taakuitbreiding is opgewassen, moge uit de verslagen blijken.

Toen ik drie jaar geleden tot onafhankelijk voorzitter werd benoemd, liet zich op geen enkele wijze aanzien hoe de commissie zich zou ontwikkelen. Het is wonderlijk hoe snel deze drie jaren zijn voorbijgegaan en wat zich daarin allemaal heeft voorgedaan. Samen met de zaken die in dit jaarverslag zijn opgenomen, zijn aan de commissie de afgelopen drie jaar in totaal 69 aanvragen voorgelegd. Namens de commissie wil ik graag alle betrokkenen danken voor het vertrouwen dat zij in de commissie hebben gesteld. Het moge duidelijk zijn, dat de commissie altijd met grote zorgvuldigheid hun belangen heeft gewogen. In onmiddellijke aansluiting hierop past een woord van waardering voor de medewerkers van de corporaties die aan de hoorzittingen deelnamen. In het algemeen hebben zij in volle openheid en met betrokkenheid de zaken toegelicht. Dit is niet altijd eenvoudig, zeker niet in gevallen waar collega's en medewerkers wellicht een steekje hebben laten vallen. Elke organisatie loopt dan het gevaar om niet te willen toegeven, dat er ook anders had kunnen worden gehandeld. Des te meer respect verdient het, als op basis van het verkregen inzicht nog tijdens de hoorzitting een oplossing wordt gevonden die aan beide partijen recht doet.

Graag wil ik op deze plaats de besturen van de deelnemende corporaties danken voor het vertrouwen dat zij mij hebben gegeven. Onder alle omstandigheden wist ik dat mijn onafhankelijkheid als voorzitter werd gerespecteerd. Verder heb ik veel steun ondervonden van de opeenvolgende secretarissen die ieder op haar eigen wijze mij het werken mogelijk hebben gemaakt. Ook daarvoor mijn dank.

Ten slotte, maar boven alles, wil ik mijn collega-commissieleden hartelijk danken voor de samenwerking gedurende de gehele periode. Voor hun inzet, hun betrokkenheid en voor hun waardevolle bijdragen. In combinatie hiermee wil ik de onderlinge gevoelens van vriendschap die ik heb ervaren niet onvermeld laten. Samen hebben wij een goed stuk werk geleverd. Ik ben ervan overtuigd, dat onder mijn opvolger Jan Hoek van Dijke - in wie ik alle vertrouwen heb - deze kwaliteit is gewaarborgd. Ik wens de commissie al het goede toe.

Frans Maks, voorzitter

De commissieleden

De GAC werd in 2001 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)
- Bob van der Ploeg, gedurende de tweede helft van 2001 (op voordracht van de werkorganisaties)

Eind 2000 was er een vacature ontstaan door het vertrek van Wim de Reuver, commissielid namens de werkorganisaties. In zijn plaats werd op voordracht van de ondernemingsraden in de tweede helft van het jaar Bob van der Ploeg geïnstalleerd. Anita van Brederode heeft als tweede vertegenwoordiger van de werkorganisaties tot die tijd nagenoeg alle hoorzittingen bijgewoond. Eind 2001 hebben Frans Maks en Anita van Brederode hun functie beschikbaar gesteld. Eind 2001 is begonnen met de werving van een nieuwe voorzitter en een nieuw lid. Daarbij kreeg de GAC ondersteuning van een deskundige op het gebied van werving en selectie.

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Sinds januari 2001 vervult Roelie Schipperus deze functie. Zij heeft een bureau op het gebied van interimmanagement en management-ondersteuning.

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 ruim drie jaar geleden benoemd als onafhankelijk voorzitter.

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 Nederlandse Invalidenbond. Veel bestuurservaring heeft Adri ook; al 25 jaar zit ze in het bestuurlijk orgaan van de Nederlandse Basketballbond. Daarnaast werd ze lid van de Verenigingsraad van Woningbouwvereniging Vreewijk-Lombardijen, de verhuurder van haar woning. Vanuit de Verenigingsraad werd Adri gevraagd om een huurdersbelangenvereniging op te zetten, en dat werd Vrelom. Door Vrelom en collega-bewonersorganisatie Lombardijen werd Adri voorgedragen voor de GAC.

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, de huurdersvertegenwoordiging op corporatieniveau. Het was via het Huurdersplatform OWG 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.

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 werkt al zo'n zestien jaar bij de corporatie, 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.

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, eigenaar van een deel van de woningen in hetzelfde complex. Toen Patrimonium hem vroeg voor de GAC, stemde hij in.

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. Vanuit de Bewonersraad werd Rinus gekozen om zitting te nemen in de GAC.

Ben Hendriksen werkt 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 onderwijs. Na een paar jaar te hebben lesgegeven 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 en actief voor het CDA in de deelgemeente Feijenoord. Zijn lidmaatschap van de GAC komt voort uit zijn politieke activiteiten. Omdat hij actief was in de deelgemeente Feijenoord, werd hij door VL Wonen gevraagd in het bestuur van de corporatie te komen. Als bestuurslid werd hij voorzitter van de geschillencommissie van VL Wonen zelf, de geschillencommissie die later overging in de gezamenlijke Geschillenadviescommissie.

Sinds **Bob van der Ploeg** in 1997 met de VUT ging, heeft hij het drukker dan ooit. Al meteen werd hij ingeschakeld om te helpen met het opzetten van een wijkoverlegplatform in de Capelse wijk Middelwatering waar hij woont. Nu is hij voorzitter van dit platform. Bewoners buigen zich daarin samen met ambtenaren, wethouders en vertegenwoordigers van de corporatie, politie en brandweer over het beheer van de buitenruimte en alle plannen die de gemeente voor de wijk heeft. Via deze functie werd Bob lid van de stuurgroep Ontwikkeling Winkelcentrum Koperwiek. Daarbij is hij ook nog voorzitter van het mannenkoor waarin hij zingt.

Zijn volle agenda weerhield Bob er niet van om in te gaan op het verzoek van de ondernemingsraad van de Nieuwe Unie lid te worden van de GAC. Een van de fusiepartners van de Nieuwe Unie, Volkswoningen, was van 1981 tot 1997 zijn werkgever. Hij vervulde er diverse managementfuncties op het gebied van techniek. De laatste jaren was Bob hoofd Techniek van vestiging Feijenoord/Noordereiland. Na met zijn bouwkundige opleiding op HTS-niveau jarenlang in het bedrijfsleven te hebben gewerkt, was de overstap naar de corporatiewereld een welbewuste. Niet alleen vanwege zijn belangstelling voor de volkshuisvesting, ook omdat hij in plaats van met alleen de technische kant ook bezig wilde zijn met de bestuurlijke en sociale kant van zijn vakgebied.

Bob woonde in september zijn eerste hoorzitting als GAC-lid bij. Het is hem opgevallen dat er nog veel mis gaat op het communicatieve vlak tussen huurder en verhuurder. "Ik heb gezien dat de corporaties nog vaak tekortschieten in hun communicatie richting huurders. Pas door met de commissie te praten, komt men tot een oplossing. Terwijl het naar mijn idee in veel gevallen heel simpel door de corporatie zelf had kunnen worden opgelost als men maar beter naar de huurder had geluisterd."

Het zittingsjaar 2001

In 2001 heeft de GAC tien keer vergaderd en waren er twintig hoorzittingen. In totaal zijn er acht-entwintig klachten ingediend, waarvan er zes niet ontvankelijk bleken of werden terugverwezen naar de corporatie. Twee klachten die eind 2001 zijn ingediend, werden in januari 2002 behandeld. Met de corporaties is twee keer bestuurlijk overleg geweest.

Wat opviel was dat er in de eerste helft van het jaar weinig klachten werden ingediend en er vergaderingen konden worden afgezegd. De tweede helft van 2001 kende daarentegen een hausse aan aanmeldingen waardoor er extra vergaderingen en zittingen moesten worden belegd.

In de jaren 1999 en 2000 kreeg de GAC organisatorische ondersteuning van VL Wonen. Met ingang van 2001 heeft de Nieuwe Unie deze taak overgenomen. Dit betekende onder andere dat de Nieuwe Unie – en voorheen VL Wonen - ruimte beschikbaar stelde voor het houden van de hoorzittingen. Incidenteel heeft dit geleid tot opmerkingen als zou de GAC niet echt onafhankelijk zijn; ze maakt immers gebruik van de faciliteiten van een van de corporaties. Tijdens de zittingen en in het advies komt de onafhankelijkheid van de commissie duidelijk naar voren. Desondanks onderzoekt de GAC of het mogelijk is hoorzittingen te houden op één of meer locaties die niet gerelateerd zijn aan de corporaties. In 2001 is voor een paar vergaderingen van locatie gewisseld. De belangrijkste reden was dat het de GAC goed leek de (oudere) verzoekers tegemoet te komen door dichterbij hun huis te vergaderen. Naast de onafhankelijkheid is daarmee ook de bereikbaarheid een belangrijk argument om de hoorzittingen te organiseren op wisselende locaties.

Met ingang van januari 2001 heeft de GAC een nieuw postbusnummer gekregen en worden bevestigingen van correspondentie rechtstreeks door de secretaris verstuurd. Ook dit draagt bij aan het richting buitenwereld benadrukken van de onafhankelijkheid van de GAC.

De afgelopen jaren is door de GAC en het secretariaat een vaste procedure gevolgd na aanmelding van een geschil. Tot en met het jaar 2001 was deze procedure als volgt. Eerst wordt bij de betrokken corporatie informatie opgevraagd om de ontvankelijkheid te kunnen beoordelen. Als uit de aanvraag al blijkt dat verzoeker de klacht nog niet bij de corporatie heeft gemeld, is deze sowieso niet ontvankelijk en hoeft er geen informatie te worden opgevraagd. Vervolgens wordt aan de hand van de informatie – het dossier – de zitting voorbereid. In de nabespreking van de zitting worden de hoofdlijnen van het advies opgesteld. Die hoofdlijnen worden uitgewerkt tot een conceptadvies dat op zo kort mogelijke termijn naar de commissieleden wordt verstuurd. Met verwerking van het eventuele commentaar van de commissieleden wordt het advies daarna aan de betrokken corporatie gestuurd.

Het is gebleken dat deze procedure weliswaar zorgvuldig maar ook tijdrovend is, waardoor de doorlooptijd uit het reglement vaak wordt overschreden.

Toen de GAC in 1999 van start ging, was het min of meer een sprong in het duister. Hoewel er veel vertrouwen bestond was het toch afwachten hoe zo'n gezamenlijke geschillencommissie zou gaan functioneren. Daarom is toen afgesproken dat het functioneren van de GAC na de eerste zittingsperiode van drie jaar zou worden geëvalueerd. In de tweede helft van 2001 hebben de corporaties Annalize van der Horst, zelfstandig adviseur voor de corporatiesector, opdracht gegeven deze evaluatie uit te voeren. Zij heeft naast het functioneren van de GAC ook het reglement onder de loep genomen en gekeken naar zaken als de bekendheid van de GAC, de procedures, de verwachtingen van klagers en corporaties, de samenstelling van de GAC en wat er met de adviezen is gebeurd. De uitkomsten van de evaluatie zijn eind maart 2002 in een gezamenlijke bijeenkomst globaal gepresenteerd aan de GAC, de corporaties en de huurdersorganisaties. In de loop van mei 2002 worden afzonderlijke besprekingen georganiseerd voor de besturen en de GAC. Daarna komen de bevindingen. Meer hierover in het jaarverslag over 2002.

In dit jaarverslag zijn om deze reden geen aanvullende opmerkingen ten aanzien van het reglement opgenomen.

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.

Meer dan één

Het komt voor dat een corporatie een huurder adviseert een extern bedrijf in te schakelen om bepaalde werkzaamheden uit te laten voeren. In dat geval is het wenselijk om meer dan één bedrijf te noemen, zodat de betrokken huurder meerdere offertes kan opvragen, prijzen en bedrijven kan vergelijken en zelf een keuze kan maken.

Houd rekening met taalproblemen

Corporaties hebben te maken met huurders die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn. In navolging van de algemene aanbeveling in het jaarverslag 1999/2000, waarin de GAC stelt 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, bepleit de commissie extra aandacht voor deze groep huurders. Corporatiemedewerkers zouden zich goed bewust moeten zijn van het feit dat, ook al doen zij erg hun best om zaken goed uit te leggen, de boodschap toch niet goed overkomt. Het is de moeite waard om na te gaan in hoeverre de boodschap is overgekomen.

Doorverwijzen naar de GAC

Incidenteel hebben verzoekers opmerkingen gemaakt dat zij de weg naar de GAC niet zo gemakkelijk konden vinden. Dit ondanks de brochure en de bekendheid van de GAC bij de diverse organisaties, zoals de huurdersorganisaties. Op basis van het aantal ingediende geschillen zijn wij niet ontevreden over onze bekendheid onder huurders, maar gezien de genoemde incidentele opmerkingen valt hier kennelijk toch nog wel iets te verbeteren. Dat kan niet zonder hulp van de corporaties. Zij hebben uiteindelijk de verantwoordelijkheid dat alle huurders op de hoogte zijn van het bestaan van de GAC, het doel ervan en hoe men haar kan bereiken.

Geanonimiseerde zaken

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

De Nieuwe Unie

Mysterieuze geluidsoverlast

Verzoeker werd geplaagd door een piepend geluid in het huis naast het zijne. Het geluid was vooral 's nachts goed te horen en werd ook waargenomen door de burens ter andere zijde van de woning. Omdat er gedurende enige tijd tevens sprake was geweest van stankoverlast, vermoedde verzoeker dat er in de naburige woning hennep werd gekweekt. De politie zag echter geen aanleiding stappen te ondernemen. De corporatie was naar aanleiding van de klachten diverse keren bij verzoeker geweest en had het piepende geluid niet waargenomen. Nadat de corporatie haar toezegging om een meetapparaat te plaatsen niet was nagekomen, voelde verzoeker zich niet meer serieus genomen door zijn verhuurder. Tijdens de hoorzitting bleek dat de bedoelde meetapparatuur zo fijngevoelig is dat een meting in deze woning, die langs een drukke weg ligt, geen betrouwbaar resultaat zou opleveren. De commissie constateerde dat de corporatie haar uiterste best had gedaan de zaak op te lossen en meende dat op een zorgvuldige manier was onderzocht of er sprake was van illegale praktijken. Daarnaast zag de commissie ook geen aanleiding te twijfelen aan de geluidsoverlast die verzoeker beschreef. Omdat verzoeker kort voor de hoorzitting had ontdekt dat het geluid in de badkamer het hardst klonk, wilde de commissie de corporatie de gelegenheid bieden verder aan een oplossing te werken. Zij adviseerde de corporatie een extern deskundige advies te vragen en hield de zaak aan. Enige tijd later kreeg de commissie bericht dat verzoeker het geluid sinds de zitting niet meer had gehoord. Inschakeling van een deskundige was op dat moment dus niet meer aan de orde, maar corporatie had toegezegd dat dit alsnog zou gebeuren als verzoeker het geluid onverhoopt toch weer zou horen. Daarmee was deze zaak voor de commissie afgedaan.

Schotelantenneleed

Schotelantennes kunnen een blijvende bron van irritatie worden. Waar en hoe mogen ze worden geplaatst? Tegenstrijdige communicatie hierover leidde tot deze zaak. Verzoeker had bij de corporatie geklaagd over het feit dat de burens een schotelantenne op het dak van zijn buitenberging hadden geplaatst. Verzoeker ondervond hinder van reflecterend zonlicht op de schotel en vond de schotel ook niet erg bevorderlijk voor zijn uitzicht. In eerste instantie had corporatie hierop toegezegd dat de schotel zou worden verwijderd. Dit gebeurde echter niet. Integendeel, verzoeker kreeg te horen dat betreffende burens toestemming hadden gekregen van de corporatie om de antenne daar te laten staan. De verontwaardiging bij verzoeker was groot. Uit de hoorzitting bleek dat het beleid van de corporatie omtrent schotelantennes tussentijds was veranderd. Vermoedelijk waren er twee folders over die regelgeving in omloop, waardoor verzoeker verkeerd was geïnformeerd. Daarbij was door twee afdelingen van de corporatie langs elkaar heen gewerkt. De commissie was van mening dat de gang van zaken geen schoonheidsprijs verdiende. Zij meende dat de corporatie nu wel verplicht was de overlast alsnog zoveel mogelijk te beperken en adviseerde de corporatie te onderzoeken op welke alternatieve plaats er een goede ontvangst en minder overlast zou zijn en vervolgens de kosten van verplaatsing voor haar rekening te nemen. Corporatie heeft de zaak conform dit advies afgehandeld.

Onenigheid over een rekening

Ondanks herhaalde vermaningen van zijn zoon leerde verzoeker maar niet af om wasmachine en wasdroger tegelijkertijd te laten draaien, met als gevolg dat de zekeringen met enige regelmaat uitsloegen. De zoon loste het dan zelf weer op. Voordat hij zelfstandig ging wonen, had de zoon geprobeerd provisorisch een meer structurele oplossing tot stand te brengen. Desondanks deed het euvel zich in maart opnieuw voor en had verzoeker de corporatie telefonisch gevraagd om een oplossing. Omdat het lang duurde voordat er iemand kwam, schakelde verzoeker zijn zoon in. Deze verhielp het probleem, zodat de monteur die vervolgens een paar dagen later kwam, geen storing kon ontdekken. De rekening die verzoeker voor de komst van de monteur had ontvangen, was veel hoger dan hem telefonisch door de corporatie was aangekondigd. Bovendien meende verzoeker dat de monteur niets had gedaan, alleen maar had gekeken, en was hij niet van plan te betalen. Tijdens de zitting werd niet duidelijk wanneer de storing precies was gemeld en wanneer de monteur was geweest. Corporatie en verzoeker verschilden hierover van mening en het was bij de corporatie niet goed gedocumenteerd. Wel bleek dat de rekening sowieso te hoog was omdat corporatie over het hoofd had gezien dat verzoeker een serviceabonnement had. Bovendien kwam naar voren dat de

vraag van verzoeker niet zozeer was om de betreffende storing op te lossen, maar om een goede, structurele oplossing te bieden voor het probleem dat de stoppen steeds doorsloegen. Vandaar dat hij de monteur ook niet had afgebeld op het moment dat de zoon de storing van dat moment had opgelost. Alles overziend was de corporatie ter zitting bereid de rekening van de storing in maart alsnog in te trekken en zegde zij toe verzoeker een prijsopgave te geven voor een structurele oplossing. Op grond hiervan deed de commissie geen uitspraak. Wel adviseerde zij de corporatie in het algemeen om strenger te controleren of data op werkbonden goed zijn ingevuld en of huurders de werkbonden hebben ondertekend. Dit advies is door corporatie aan al haar vestigingen doorgegeven.

Strijd om een droge berging

Bij aanvang van de huur had verzoeker samen met de opzichter van de corporatie zijn woning geïnspecteerd. Daarbij was de buitenberging niet aan bod gekomen. Pas later ontdekte verzoeker dat deze schuur vochtplekken en schimmel vertoonde. Hij had dit meteen telefonisch aan de corporatie gemeld. Degene die hij aan de telefoon kreeg, antwoordde volgens verzoeker dat daar niets aan te doen was. Verzoeker liet het hier niet bij zitten. Na lange tijd kwam de corporatie in actie, maar de extra ventilatioeroosters die werden geplaatst, boden onvoldoende soelaas. De schuur was nog steeds niet droog. Ook ingepakt in dozen en kastjes raakten spullen waarvoor verzoeker in zijn woning geen ruimte had, aangetast door vocht. Hij vreesde dat ook het oorspronkelijke keukenblok dat in de berging was opgeslagen in verband met eventuele terugplaatsing bij een toekomstige verhuizing, na verloop van tijd aangetast zou raken. Bovendien meende verzoeker dat hij recht had op een droge berging. De corporatie voerde aan dat het algemeen bekend mag worden verondersteld dat een losse stenen berging niet zo droog is als een woning die wordt verwarmd, en alleen geschikt is voor het gebruik dat men er normaal gesproken van maakt: het stallen van fietsen en gereedschap, spullen die niet zo snel door vocht worden aangetast. Als er wordt geklaagd over vocht, probeert de corporatie dit op te lossen door de luchtcirculatie te optimaliseren met roosters. In dit geval had de corporatie vervolgens aangeboden een schimmelbehandeling toe te passen, maar dit was uitgesteld vanwege de GAC-zitting. Tijdens de zitting toonde de corporatie zich bereid alsnog op zoek te gaan naar een oplossing. Omdat verzoeker hiermee kon instemmen, gaf de GAC de corporatie de gelegenheid de klacht alsnog in goed overleg met verzoeker op te lossen. Daarnaast adviseerde zij wel om verzoeker bij verhuizing niet te verplichten de oorspronkelijke keuken terug te plaatsen. Dit advies heeft de corporatie overgenomen.

Schadevergoeding gevraagd

Drie verzoekers klaagden zich over het feit dat tijdens de (langdurige) grootonderhoudsbeurt van hun complex zonder vooraankondiging een blind paneel tussen twee ramen was vervangen door glas. Door deze verandering pasten vitrage en overgordijnen niet meer en werden bewoners geconfronteerd met extra kosten. Zij vroegen de corporatie om een vergoeding. De corporatie reageerde afwijzend. Ze had een proefwoning ingericht om bewoners te laten zien wat er zou veranderen. Alle bewoners waren uitgenodigd deze proefwoning te bezoeken. Omdat slechts drie bewoners daarvan gebruik hadden gemaakt, was het gros van de bewoners niet op de hoogte van wat er stond te gebeuren en wist de corporatie niet dat de voorgenomen wijziging van de raampartij op veel bezwaren van bewoners stuitte. Tijdens de zitting kwam naar voren dat de uitnodiging circa twee maanden van tevoren was verstuurd waardoor veel bewoners de brief waren kwijtgeraakt. Het was volgens verzoekers dus geen onwil dat bewoners de proefwoning niet hadden bezocht. Er was niet op andere manieren gecommuniceerd over de vervanging van het blinde paneel. Daarom verklaarde de GAC de klacht gegrond en adviseerde ze corporatie alle bewoners van het complex een vergoeding te verstrekken, hetgeen de corporatie ook heeft gedaan.

Tijdens de zitting kwam een tweede klacht ter sprake. Verzoekers meenden dat de nieuw aangebrachte drempel bij de achterdeur, die in sommige gevallen 15 tot 20 centimeter boven de vloer uitstak, te hoog was. De GAC adviseerde de corporatie om per woning te bekijken hoe hoog de drempel was geworden en in de gevallen waar die te hoog was, een individuele vergoeding aan de bewoner te verstrekken. De corporatie nam dit advies niet over omdat het een nieuwe klacht betrof die conform de reguliere klachtenprocedure van de corporatie diende te worden behandeld.

Twee keer zo duur

In 1999 huurde verzoeker twee boven elkaar gelegen woningen waarvan de gas- en elektraleidingen moesten worden gekoppeld. Omdat verzoeker geen tijd had om hiervoor zelf een aannemer te zoeken, bood de opzichter van de corporatie aan dit voor hem te regelen. Aldus geschiedde en verzoeker kreeg de rekening van de werkzaamheden gepresenteerd. Toevallig had de buurvrouw van verzoeker omstreeks dezelfde tijd ook leidingen laten koppelen. Zij had daarvoor zelf een aannemer

ingeschakeld. Tot verbazing van verzoeker had deze aannemer hetzelfde werk uitgevoerd voor f 340,- terwijl verzoeker f 685,- moest betalen. Toen hij hierover de corporatie benaderde, beaamde de opzichter volgens verzoeker dat het om een 'gek' verschil ging. Hij zou het uitzoeken en erop terugkomen. Dat laatste was niet gebeurd. Omdat ook verder vragen van zijn kant door corporatie onbeantwoord bleven, had verzoeker f 340,- aan de corporatie betaald, volgens hem een redelijk bedrag. De corporatie bleef acceptgiro's sturen voor het verschil en had kort voor de zitting laten weten een incassobureau in te schakelen, waarop verzoeker de GAC had ingeschakeld. De corporatie stelde zich op het standpunt dat de werkzaamheden waren uitgevoerd tegen de vooraf geoffreerde prijs, die volgens de corporatie redelijk was en waarmee verzoeker bovendien vooraf akkoord was gegaan. De corporatie had bij de aannemer nagevraagd of de rekening klopte, en dat was volgens de aannemer het geval. De incassoprocedure van de corporatie is dat als een rekening niet of niet helemaal wordt betaald, twee keer een aanmaning wordt verstuurd en daarna een incassobureau wordt ingeschakeld. Omdat de zaak inmiddels al heel lang liep (de factuur dateerde van september 1999, na de eerste mondelinge contacten was in maart 2000 schriftelijke correspondentie op gang gekomen), adviseerde de commissie de corporatie het laagste bedrag als uitgangspunt te nemen en verzoeker het meerdere kwijt te schelden. De corporatie heeft dit advies opgevolgd.

Veranderende huurvoorwaarden

Verzoeker ondervond geluidsoverlast van zijn bovenburen en weet dit aan het feit dat er in de woning boven hem zeil was gelegd. Sinds 1997, toen hij zijn huurcontract ondertekende, waren de huurvoorwaarden veranderd en konden nieuwe huurders zonder toestemming van de corporatie zeil leggen. Verzoeker vroeg zich af of een corporatie de huurvoorwaarden mag veranderen zonder de zittende huurders daarin te kennen. Bovendien had hij twijfels over de zorgvuldigheid waarmee de corporatie zijn klacht had aangepakt, vooral omdat een deel van zijn brieven niet, niet volledig of pas heel laat waren beantwoord. Tijdens de zitting legde de corporatie uit dat na de fusie de huurvoorwaarden van de nieuw ontstane corporatie van kracht zijn geworden. Er moet voor het leggen van harde vloerbedekking nog steeds toestemming worden gevraagd, maar zeil valt daar niet onder. Corporatie betreunde de onzorgvuldigheden in de correspondentie en gaf toelichting op het door haar medewerkers uitgevoerde geluidsonderzoek, waarbij in de woning van verzoeker geen extreem geluid was geconstateerd. Corporatie zegde toe na te gaan of een geluidsmeting gedurende langere tijd en door een onafhankelijk bedrijf tot de mogelijkheden hoorde en was ook nog steeds bereid mee te werken aan een verhuizing van verzoeker. Overwegende dat door het verschil in huurvoorwaarden verzoeker werd gestoord in zijn woongenot, adviseerde de GAC de corporatie om te beginnen geluidsmetingen uit te laten voeren door een onafhankelijk bedrijf en om op eigen kosten de bovenburen een geluidwerende onderlaag aan te bieden. Als dit de problemen onvoldoende zou oplossen, zo luidde verder het advies, dan zou corporatie verzoeker een andere passende woning moeten aanbieden met daarbij een verhuiskostenvergoeding. Meer in het algemeen raadde de GAC de corporatie aan in de huurvoorwaarden op te nemen dat voor het leggen van zeil toestemming van corporatie nodig is en dat ook bij zeil een geluiddempende onderlaag moet worden aangebracht. Corporatie liet weten alleen het eerste advies over te nemen en een onafhankelijk bureau in te schakelen voor het uitvoeren van de geluidsmeting. Afhankelijk van de uitkomsten daarvan zou corporatie zich beraden over eventueel verder te nemen stappen, met dien verstande dat van verhuiskostenvergoeding of het betalen van een geluiddempende onderlaag door corporatie geen sprake kon zijn.

Op naar een schoon trappenhuis

Helaas kon verzoeker door ziekte de hoorzitting niet bijwonen. De GAC baseerde zich derhalve op de schriftelijke stukken en de toelichting van de vertegenwoordiger van de corporatie. Verzoeker beklagde zich over het feit dat het trappenhuis van het complex waarin hij woonde niet goed werd schoongehouden. De corporatie legde uit dat dit te maken had met het granol op de muren (dat niet goed schoongemaakt kan worden) en het feit dat de hoger gelegen ramen van het portiek volgens de nieuwe wetgeving alleen met een hoogwerker schoongemaakt mogen worden. De corporatie had nog niet besloten of voor deze dure oplossing gekozen zou worden. Tijdens de zitting deed de vertegenwoordiger van de corporatie enige suggesties ter verbetering. Daarop besloot de GAC de zaak aan te houden en de corporatie de gelegenheid te bieden de zaak alsnog zelf op te lossen. Korte tijd later kreeg de GAC schriftelijk bericht dat de corporatie in overleg met en in het bijzijn van verzoeker en het betreffende schoonmaakbedrijf, opdracht had gegeven tot een grondige schoonmaakbeurt op korte termijn en dat aan een structurele oplossing op langere termijn werd gewerkt.

Patrimonium

Verantwoordelijkheid hebben versus verantwoordelijkheid nemen

De GAC komt vaak tegen dat het in een geschil niet zozeer draait om de feitelijke klacht, maar meer om de manier waarop de corporatie een zaak behandelt of een huurder benadert. Zoals in deze zaak. Verzoeker huurde een woning met aanpassingen. Tijdens de bouw was er nogal wat misgegaan, met name door communicatiestoornissen tussen de vele betrokken partijen in dit nieuwbouwproject. Zo ontbraken voor verzoeker essentiële leidingen, die hij uiteindelijk maar op eigen kosten had laten aanleggen. Niet zozeer dat feit zat hem dwars, het ging hem er veel meer om dat de corporatie bleef ontkennen een fout te hebben gemaakt. Daardoor voelde hij zich onheus bejegend. Tijdens de zitting bracht de corporatie naar voren dat zij formeel niet verantwoordelijk was voor de gemaakte fout. Zij trad slechts op als beheerder van het betreffende complex, en was geen eigenaar of opdrachtgever. De GAC was desondanks van mening dat de corporatie ervoor had moeten zorgen dat de zaken voor de huurder goed in orde waren en dat de woning in goede staat was opgeleverd, aangepast aan de individuele huurder. Het ging er volgens de GAC niet om of de corporatie verantwoordelijkheid had, maar of zij de verantwoordelijkheid had genomen. Omdat dat laatste niet het geval was, meende de GAC dat de corporatie verzoeker alsnog een excuus verschuldigd was en adviseerde zij corporatie een royaal gebaar te maken naar verzoeker. Aan het eind van het verslagjaar was er nog geen antwoord van de corporatie op dit advies.

VL Wonen

Te hoge boom?

De boom van de corporatie in de tuin van verzoeker, was verzoeker een bron van ergernis. De wortels hadden berging en tegels omhoog gedrukt. Door de scheve tegels ging het tuinhek niet meer goed open en was er ook al eens iemand gevallen. Toezeggingen van de corporatie dat de boom gesnoeid zou worden, waren volgens verzoeker niet nagekomen. Eigenlijk vonden verzoeker en zijn burens dat zo'n grote boom niet in zo'n kleine tuin thuishoort. Corporatie maakt zich echter sterk voor behoud van het groene karakter van de betreffende wijk en wilde van rooien niet weten. Wat betreft het snoeien liet ze zich adviseren door een groendeskundige en die achtte snoeien tot dan toe niet nodig. Na beide partijen te hebben gehoord achtte de GAC de tijd nog niet rijp om advies uit te brengen. De commissie wilde dat corporatie alternatieve oplossingen met behoud van de boom en de bijbehorende kosten zou onderzoeken. De corporatie nam deze suggestie niet over. Wel heeft zij de schuur en tuinhek op hoogte gebracht.

Veroorzaker moet betalen

Verzoeker veroorzaakte waterschade bij de burens. Hoewel hij dit zelf had opgelost met de burens, kreeg hij enige tijd later van de corporatie een rekening van de voorrijkosten van een timmerman. Deze was door de burens gebeld omdat verzoeker ten tijde van de wateroverlast in eerste instantie niet had opengedaan. Omdat de lekkage inmiddels was opgelost, was de timmerman onverrichter zake weer teruggekeerd, maar hij had wel de voorrijkosten in rekening gebracht bij de corporatie. Verzoeker wilde noch deze rekening, noch de later door corporatie voorgestelde schikking, betalen. De GAC meende echter dat degene die schade veroorzaakt daarvan ook de financiële gevolgen moet dragen en dat de corporatie met de schikking een goede oplossing had geboden. Ze verklaarde de klacht ongegrond.

Beestjesleed

Nadat verzoeker zijn woning in 1998 had betrokken, constateerde hij ongedierte in de woning. De beestjes leken op kleine torretjes. Het ontsmetten door een professioneel ontsmettingsbedrijf leverde nauwelijks resultaat op. De corporatie reageerde volgens verzoeker niet op zijn telefonische en schriftelijke meldingen van het ongedierte. Verzoeker was inmiddels verhuisd en had zijn meubels achtergelaten uit angst dat de kakkerlakken daarin mee zouden verhuizen naar zijn nieuwe huis. Hij wilde daarvoor van de corporatie een vergoeding. De corporatie verkeerde echter in de veronderstelling dat na de eerste ontsmettingsactie het probleem verholpen was. Het was haar niet bekend of er vervolgontsmettingen waren geweest of dat er gecontroleerd was omdat de brieven daarover door het ontsmettingsbedrijf rechtstreeks aan verzoeker waren gestuurd. Ook de brieven die verzoeker zei te hebben geschreven waren bij corporatie niet bekend. Omdat verzoeker geen aanvullende informatie kon toevoegen, baseerde de GAC zich op de informatie die tijdens de zitting ter tafel was gebracht. Daaruit kon zij niet anders dan concluderen dat het geheel de eigen beslissing was geweest

van verzoeker om zijn eigendommen in de woning achter te laten en verklaarde zij de klacht ongegrond.

Wie betaalt het eigen risico?

Opnieuw een geschil rondom waterschade. In dit geval was de waterschade de verantwoordelijkheid van de corporatie. Verzoeker had de schade door de verzekering na lange tijd vergoed gekregen, maar onder aftrek van een bedrag van f 500,- eigen risico. Omdat één en ander geheel buiten zijn schuld om was ontstaan, vond verzoeker dat corporatie dit eigen risico hoorde te dragen. Hij claimde daarom de f 500,- bij de corporatie. Deze bleek het tijdens de hoorzitting eens te zijn met verzoeker. Dat verzoeker het eigen risico niet vergoed had gekregen, kwam omdat de verzekeraar het bedrag rechtstreeks aan verzoeker had uitbetaald. De GAC adviseerde de corporatie het volledige bedrag te vergoeden, hetgeen corporatie ook heeft gedaan. Daarnaast adviseerde zij de corporatie zelf het risico te dragen en op voorhand het schadebedrag aan de huurder te vergoeden als – zoals in dit geval – uitbetaling door de verzekeraar lang op zich laat wachten. Uiteraard tenzij de zaak zo dubieus is dat vooruitbetaling redelijkerwijs niet van corporatie kan worden verlangd. Op dat laatste advies heeft de corporatie niet gereageerd.

Verandering van labeling

Voor zijn rust verhuisde verzoeker in 1992 van een grote woning naar een officiële 55+ woning in een seniorencomplex. Echter, sinds de woning boven die van verzoeker zo'n twee jaar geleden werd verhuurd aan een jonge vrouw met haar kind, was het gedaan met de rust. Tijdens een gesprek met de corporatie over de overlast kreeg verzoeker te horen dat door veranderde regelgeving zijn woning geen 55+ woning meer was en het complex geen seniorencomplex. Verzoeker was verbolgen over het feit hiervan door corporatie nooit op de hoogte te zijn gesteld. Sterker nog, hij meende dat corporatie hem een andere 55+ woning had moeten aanbieden op het moment dat zijn woning het seniorenlabel verloor en verwachtte dit nog steeds van de corporatie. Corporatie stelde daarentegen dat de bovenwoningen altijd al aan jongere mensen werden verhuurd en dat verzoeker dit zelf had kunnen constateren. Zaken als het wijzigen van labeling van een complex bespreekt de corporatie nooit met individuele huurders, alleen met de bewonerscommissie van het betreffende complex, hetgeen in dit geval ook was gebeurd. Hoewel de burenoverlast de aanleiding voor de klacht was, maakte het geen deel uit van het geschil. De GAC liet dit dan ook buiten het advies. Wat dat advies betreft, de GAC onthoudt zich overeenkomstig het reglement van uitspraken over het verhuurbeleid van de corporatie. Maar voor dit individuele geval gaf de commissie de corporatie wel in overweging om binnen het eigen woningbestand voor verzoeker te zoeken naar een vergelijkbare woning met een vergelijkbare huurprijs en voorzien van het seniorenlabel. De corporatie heeft dit advies niet overgenomen.

Ongewassen ramen

In deze zaak trad verzoeker op namens alle bewoners van de hoekwoningen van de flat waarin hij woonde. Hun klacht: hoewel in het huurcontract was opgenomen dat de corporatie zorgt voor het wassen van alle ramen behalve die waar de huurders zelf bij kunnen, werden van de hoekwoningen de hoekramen niet gewassen omdat de glazenwasser daar van buitenaf met de bestaande zeemlift niet bij kon. Tijdens de hoorzitting bleek dit te komen door een fout bij de bouw van de installatie. Verhaal halen op de bouwer was niet mogelijk. Als noodoplossing had de corporatie de bewoners voorgesteld de glazenwasser het raam van binnenuit te laten wassen. Veel van de al wat oudere bewoners wilden echter uit veiligheidsoverwegingen de glazenwasser niet binnenlaten. Verzoeker vroeg de corporatie om een andere oplossing. De GAC was van mening dat de corporatie, gezien de omstandigheden, de verantwoordelijkheid had om na te gaan of de ramen zodanig konden worden aangepast dat ze van binnenuit konden worden schoongemaakt. Later kreeg zij bericht van de corporatie dat nader onderzoek had uitgewezen dat met de bestaande wasinstallatie het toch mogelijk was de hoekramen goed en veilig van buitenaf te wassen. De GAC deelde de mening van de corporatie dat het jammer was dat dit niet veel eerder was ontdekt.

Herstructureringsperikelen

Als je huis gesloopt gaat worden is dat een zeer ingrijpende gebeurtenis. Zorgvuldigheid van de kant van de corporatie is dan geboden. En ook al doet de corporatie nog zo zijn best, het verloopt toch niet altijd even soepel. Zoals blijkt uit twee zaken die voortvloeiden uit sloopnieuwbouwplannen van de corporatie in een bepaald deel van Lombardijen.

De eerste verzoeker beklagde zich met name over de naar zijn mening tekortschietende communicatie van corporatiezijde. Om te beginnen had corporatie de huurders gezegd dat de woningen na de renovatie in 1995 nog minstens twintig jaar zouden blijven staan. In 2000 kwam ineens het bericht van sloop. Verder vond hij de informatiebijeenkomst die voor bewoners was georganiseerd rommelig en onduidelijk, en wist hij door steeds wisselende informatie niet wanneer de verhuiskostenvergoeding zou worden betaald. Ook de betaling van bepaalde kosten was hem onduidelijk. Hij verkeerde in de veronderstelling bepaalde rekeningen dubbel te hebben betaald. De informatievoorziening over de herhuisvesting – zowel op schrift als tijdens een individueel gesprek – vond verzoeker daarentegen wel duidelijk. Dat nam niet weg dat hij het betreunde dat hij als alleenstaande bewoner van een 5-kamerwoning slechts voor een 3-kamerwoning in aanmerking zou komen en dus veel dierbare spullen weg zou moeten doen. Wat betreft de vermeende dubbel betaalde rekeningen werd tijdens de zitting afgesproken dat de corporatie dit zou uitzoeken aan de hand van door verzoeker te overhandigen rekeningen. Voor het overige was de GAC van mening dat de corporatie tot dan toe uitermate zorgvuldig was opgetreden en adviseerde zij de corporatie binnen haar mogelijkheden maatwerk te leveren aan de bewoners met betrekking tot het geven van informatie, de persoonlijke benadering en het vinden van passende woonruimte.

Eenzelfde advies verstrekke de GAC aan de corporatie in de tweede zaak waarin verzoeker zich beklagde over de manier waarop de corporatie met verzoeker omging en de hoogte van de verhuiskostenvergoeding. Na indiening van de klacht bij de GAC was de houding van de corporatie volgens verzoeker echter ten goede gekeerd. De contacten verliepen volgens verzoeker ten tijde van de hoorzitting goed. Over de hoogte van de verhuiskostenvergoeding gaf de corporatie enige toelichting. Het betrof een vergoeding zoals die door alle Rotterdamse corporaties werd toegepast. De GAC is volgens het reglement niet gerechtigd uitspraak te doen over regelingen die door de corporaties gezamenlijk worden gehanteerd. Dus beperkte de GAC zich tot voornoemd, meer algemeen advies, met de toevoeging dat controle op externe partijen die bij het hele proces worden ingeschakeld wellicht een punt van aandacht kon zijn. Corporatie heeft zich dit advies ter harte genomen.

Onenigheid over groenbeleid

Behoud van het tuinstadkarakter van een wijk als Vreewijk vergt inspanningen van huurders en corporatie. En dat botst soms. Zoals in deze zaak, waarin twee burens als gezamenlijke verzoeker optraden voor behoud van hun voortuinafscheiding, bestaande uit stenen bakken met beplanting. De corporatie stelde de eis – en dreigde zelfs met de rechter als niet aan deze eis werd voldaan – dat er een ligusterhaag werd geplaatst. Zij deed dit op grond van een in 1997 opgesteld groenplan, dat ondermijning van het tuinstadkarakter moet tegengaan, onder andere door herstel van de karakteristieke ligusterhagen. Als bewoners niet reageren op een vriendelijk verzoek van de corporatie om in de voortuin de liguster terug te laten zetten, spant de corporatie een rechtszaak aan. Er waren inmiddels enkele rechtszaken gevoerd, waarbij de corporatie wat de ligusters betreft in het gelijk was gesteld. Verzoeker voerde aan dat al voordat de betreffende stenen bakken werden geplaatst de liguster met toestemming van de corporatie was vervangen door een schaarhek. Hoewel corporatie meende dat de voortuinen van verzoekers er prima uitzagen, wilde zij niet afwijken van haar beleid. De eerdere toestemming voor het schaarhek stamde van vóór het groenplan. De GAC stelde de corporatie in het gelijk wat betreft de eis om de erfscheiding conform het groenplan te wijzigen. Omdat verzoekers tijdens de zitting hadden aangegeven bereid te zijn de erfscheiding te (laten) aanpassen, maar dan op termijn, als op grote schaal door andere huurders aan de eisen van het groenplan zou zijn voldaan, adviseerde de GAC de corporatie de zaak te laten rusten totdat het zover zou zijn. Daarnaast kreeg de corporatie het advies de toonzetting van de brief minder intimiderend te maken. Corporatie heeft dit advies gedeeltelijk opgevolgd. Ze was niet bereid haar groenbeleid af te laten hangen van de bereidheid van andere huurders om mee te werken. Verzoekers zouden dus weer door de corporatie kunnen worden benaderd om de afscheiding te (laten) wijzigen.

Over houten vloeren en gelijmd zeil

Verzoeker had last van extra slijtage van zijn vloerbedekking (zeil), vooral op de naden en ribbels. Acties van de corporatie om het probleem op te lossen, hadden niet afdoende geholpen. Verzoeker verlangde van de corporatie een oplossing. Corporatie wilde de het zeil opnemen, de vloer vlak maken en het zeil terugleggen. Maar omdat het zeil was gelijmd, kon dat niet zonder het zeil te beschadigen. Verzoeker vermoedde dat de slijtage te maken had met het vocht onder de vloer en wilde een schadevergoeding. Corporatie stelde dat het vocht alleen schadelijk is als er onvoldoende ventilatie is. Dat was in de woning van verzoeker niet het geval; de vloer was geïsoleerd en de

isolatielaag was droog. Het probleem zat volgens de corporatie in het feit dat houten vloerdelen nu eenmaal altijd werken. Ze had verzoeker geadviseerd andersoortige vloerbedekking te nemen. Bovendien had verzoeker tegen het advies van de corporatie in het zeil rechtstreeks op de vloer geplakt. Dat was volgens corporatie vragen om moeilijkheden. Als verzoeker het zeil zou verwijderen was corporatie bereid om de beplating van de vloer te vernieuwen of te egaliseren. Ze wilde ook helpen met het weghalen en weer terugzetten van de spullen van verzoeker en was ook bereid uit coulance een klein bedrag te vergoeden. Maar van een echte schadevergoeding kon geen sprake zijn. Corporatie bleef bij dit standpunt, ondanks het advies van de GAC om de vloer te vernieuwen of te herstellen en verzoeker een vergoeding te geven voor de aanschaf van een goede kwaliteit vloerbedekking. Dit advies werd ingegeven door de overwegingen dat de corporatie woningen moet verhuren met een goede vloer en dat verzoeker al jaren goed woongenot ontbeerde.

Vochtproblemen

Door vochtproblemen waren behang en vloerbedekking (zeil) van verzoeker aangetast. Hij had geprobeerd de schade te verhalen op zijn inboedelverzekering. Dit was niet gelukt omdat in het expertiserapport werd gesteld dat het vocht werd veroorzaakt door achterstallig onderhoud. De corporatie stelde een vergoeding van f 250,- voor, volgens verzoeker onvoldoende om zijn behang en zeil te vernieuwen. De corporatie erkende het vochtprobleem als algemeen voorkomend probleem in de wijk, maar ontkende dat dit iets te maken had met achterstallig onderhoud. De corporatie bestreed dan ook het expertiserapport en had verzoeker de standaard vergoeding aangeboden die elke bewoner in de wijk krijgt als hij te maken heeft met schade als gevolg van optrekkend vocht. Deze vergoeding is bedoeld voor nieuw behang. Kan een bewoner aantonen dat hij extra schade heeft, dan is de corporatie bereid te kijken of een hogere vergoeding mogelijk is. Deze procedure was ook bij verzoeker toegepast. Volgens de corporatie zat de kern van het geschil in het feit dat de corporatie meende dat het zeil niet beschadigd was maar schoongemaakt kon worden. Tijdens de zitting bleek dat de corporatie pogingen doet om het probleem structureel op te lossen: waar zich vochtproblemen voordoen, worden siliconen in de fundering gespoten. Dit werkt meestal goed, maar helaas niet in overal. Zoals bij verzoeker, die zo'n vijf jaar geleden ook al eens met soortgelijke schade te maken had gehad en toen tijdelijk zijn woning had verlaten om de zaak te laten repareren. Ook bleek tijdens de zitting dat de corporatie bereid was een bedrijf in te schakelen om het zeil van verzoeker schoon te laten maken en dat zij verzoeker een vergoeding van f 375,- had aangeboden. Deze boodschap was bij verzoeker niet goed overgekomen. De GAC concludeerde dat er sprake was van gebrekkige communicatie tussen verzoeker en corporatie, waarschijnlijk als gevolg van problemen met de Nederlandse taal. De commissie adviseerde de corporatie de fundering van de woning van verzoeker met siliconen te behandelen en afspraken met hem te maken over de hoogte van de vergoeding en het schoonmaken van het zeil, adviezen die door de corporatie zijn overgenomen. Meer in het algemeen gaf de commissie het advies in dit complex bij mutatie standaard de siliconenbehandeling op de fundering toe te passen en zeer zorgvuldig te zijn in de communicatie als er sprake is van taalproblemen, met name bij allochtonen. Op deze adviezen is de corporatie niet ingegaan.