

**Jaarverslag Gezamenlijke
Geschillenadviescommissie 2002**

Inhoudsopgave

Een woord vooraf	3
De evaluatie nader bekeken	5
Analyse van de behandelde geschillen.....	7
Geanonimiseerde zaken	8
De Nieuwe Unie	8
Patrimonium Barendrecht	10
PWS Rotterdam	11
VL Wonen	11
Woningpartners.....	12

Goedgekeurd door de Geschillenadviescommissie d.d. 11 februari 2003
Vastgesteld door de Bestuurlijke Vertegenwoordiging d.d. 7 maart 2003

Een woord vooraf

“Schaalvergroting, samenwerkingsverbanden en verdere professionalisering zijn in corporatieland nog steeds aan de orde van de dag. Het mag geen verbazing wekken dat dit ook zijn weerslag heeft op de klachtenprocedure. Vandaar dat ook de gezamenlijke Geschillenadviescommissie werkt aan verdere professionalisering en schaalvergroting. Het afgelopen jaar hebben we op dat terrein flinke stappen voorwaarts gezet. In juli ontvingen we de rapportage van de evaluatie die in 2001 is gehouden. Een rapport met een scala aan conclusies en niet minder dan 49 aanbevelingen waarmee we ons voordeel kunnen doen. Verderop in dit jaarverslag gaan we hier uitgebreid op in.

Vooruitlopend op de bespreking van de evaluatie wil ik op deze plaats kort stilstaan bij een besluit waar ik als voorzitter erg aan hecht. Uit het evaluatierapport komt naar voren dat de GAC vooral oplossingsgericht werkt en een bemiddelende rol vervult. En hoewel de besturen menen dat dit een belangrijke meerwaarde is, vinden zij ook dat een duidelijk accent gelegd moet worden op de toetsende rol van de GAC. Daarom is besloten dat de GAC een toetsend karakter heeft, met ruimte voor bemiddeling.

Voor mij als voorzitter is de combinatie van deze twee facetten ontzettend belangrijk. Het werkgebied van de GAC ligt naar mijn idee in de speelruimte tussen wat in regels is vastgelegd en wat ter vrije invulling is. We hebben regels nodig om te toetsen, maar we moeten ook ruimte hebben om naar eigen inzicht te bemiddelen, beleidsadviezen te geven. Is die ruimte er niet, dan is alles dichtgetimmerd en kun je de commissie net zo goed vervangen door een computer. Het is juist dat menselijke aspect aan het werk dat ik zo aardig vind. En waardoor het werk van een geschillencommissie ook breder wordt. Behalve de aanpak van het individuele geschil kijken we ook naar wat daaruit kan worden geleerd ter verbetering van de organisatie.

Het eerste jaar in functie als voorzitter van de GAC is mij goed bevallen. Dat is in de eerste plaats te danken aan de collegialiteit binnen de commissie. Ik heb geprobeerd op basis van gelijkwaardigheid leiding te geven, als ‘primus inter pares’ zoals in de advertentie stond vermeld. En in de tweede plaats heb ik ervaren dat zowel de verzoekers als de betrokken corporaties in het algemeen de intentie hadden om op een redelijke wijze tot een oplossing te komen. Die grondhouding is nodig om tot goede resultaten te komen.

Over de geboekte resultaten leest u in dit verslag. In algemene zin, maar ook heel concreet in de beschrijving van de zaken die het afgelopen jaar aan de GAC zijn voorgelegd. Uiteraard met respect voor de anonimiteit van de betrokkenen.”

Jan Hoek van Dijke, voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2002

In 2002 bestond de GAC uit:

- Jan Hoek van Dijke (onafhankelijk voorzitter)
- Adri van de Merwe (vice-voorzitter, op voordracht van de huurdersorganisaties)
- Johan Brasser (op voordracht van de huurdersorganisaties)
- Jan van Dijken (op voordracht van de besturen)
- Rinus Erpelinck (op voordracht van de huurdersorganisaties)
- Ben Hendriksen (op voordracht van de besturen)
- Bob van de Ploeg (op voordracht van de werkorganisaties)

Voorgaande jaren bestond de commissie steeds uit zeven leden en een voorzitter. In 2002 ontstond, met het vertrek van één van hen, een vacature. In afwachting van het evaluatierapport is deze niet ingevuld.

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Sinds januari 2001 vervult Roelie Schipperus deze functie vanuit haar bureau voor interim-management en managementondersteuning.

Nieuwe voorzitter

Een nieuw gezicht ten opzichte van het voorgaande jaar was dat van de voorzitter. Jan Hoek van Dijke nam deze functie in het voorjaar van 2002 over van Frans Maks. Aan zijn aanstelling is een sollicitatieprocedure vooraf gegaan met een advertentie in het Rotterdams Dagblad, waarop in totaal 20 kandidaten hebben gereageerd. De GAC heeft zelf de selectiegesprekken gevoerd, daarbij ondersteund door een personeelsadviesbureau.

Vóór zijn pensionering werkte Jan Hoek van Dijke, na een start bij de PTT in Goes, in Rotterdam achtereenvolgens als vakbondsbestuurder, plaatsvervangend hoofd Personeelszaken bij de gemeente Rotterdam, ombudsman bij de gemeente Rotterdam en lid van Gedeputeerde Staten van de Provincie Zuid-Holland. Na zijn pensionering was hij van 1993 tot 1998 landelijk voorzitter van de ANBO, de bond voor 50-plussers. Inmiddels is hij al tien jaar burgerlid van de Algemene Beroepscommissie van de gemeente Rotterdam. Deze commissie behandelt klachten van burgers over het gemeentebestuur en vooral de gemeentelijke diensten. Verder was Hoek van Dijke het afgelopen jaar waarnemend voorzitter van de Raad van Toezicht van het IJsselland Ziekenhuis en lid van de Raad van Toezicht van Humanitas Inkomensbeheer.

Enkele getallen

In 2002 heeft de GAC elf keer vergaderd en waren er twintig hoorzittingen. In totaal zijn er 32 klachten ingediend. Daarvan waren er 6 niet ontvankelijk en werden er 2 terugverwezen naar de corporatie. In 4 gevallen werd tussen corporatie en klager overeenstemming bereikt voordat de hoorzitting plaatsvond. Met de corporaties is drie keer bestuurlijk overleg geweest.

Bijzonderheden

In mei 2002 hebben Woningstichting PWS Rotterdam en Woningpartners Capelle aan den IJssel zich bij de GAC aangesloten. Daarmee is het aantal huurders dat gebruik kan maken van de diensten van de commissie gestegen naar ongeveer 90.000.

Er hebben zich het afgelopen jaar geen bijzondere zaken voorgedaan. Wel vrij uitzonderlijk is dat bij de behandeling van twee zaken een commissielid de situatie ter plaatse is gaan bekijken. In beide gevallen kon de hoorzitting niet voldoende duidelijkheid brengen om tot een uitspraak te komen.

Samenwerking met corporaties

Over het geheel genomen verliep de samenwerking met de corporaties goed. In één geval moest de voorzitter de corporatie vragen haar afwijzing van het advies te beargumenteren. Dit is niet conform de procedure. Deze schrijft voor dat de corporatie, als zij afwijkt van het advies, dit met redenen omkleed zal doen.

Gedurende het zittingsjaar werden de hoorzittingen gehouden bij de Nieuwe Unie. Als commissie zijn we zeer tevreden over de manier waarop deze corporatie ons en onze gasten heeft ontvangen.

Al met al stond 2002 voor de GAC toch vooral in het teken van het evaluatierapport. In het volgende hoofdstuk meer over achtergrond, inhoud en gevolgen van dit onderzoek.

De evaluatie nader bekeken

Over het onderzoek

Toen in 1999 de GAC 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 werken. Daarom is toen afgesproken dat het functioneren van de GAC na de eerste zittingsperiode van drie jaar zou worden geëvalueerd. In 2001 hebben de Nieuwe Unie, Patrimonium Barendrecht en VL Wonen opdracht gegeven aan een extern bureau, Caree, om dit onderzoek uit te voeren. Met als doel inzicht te krijgen in het functioneren van de GAC, de ervaringen van de betrokken corporaties en de beeldvorming bij de klant gedurende de periode 1999 tot en met 2001. De vragen richtten zich daarom op de volgende thema's:

- bekendheid van de GAC;
- organisatie van de GAC;
- procedure indienen en afhandelen van het geschil;
- medewerking corporatiemedewerkers GAC-procedure;
- klachtenreglement en folder;
- beeldvorming bij huurders(-organisaties);
- faciliteiten en vergoedingen GAC.

Voor het onderzoek werd onder andere gebruik gemaakt van een telefonische enquête met driehonderd huurders, interviews met GAC-leden en betrokkenen van de corporaties, telefonische interviews met indieners van geschillen en een zogenaamd mysterie-guest onderzoek.

Het evaluatierapport bevat naast een weergave van het onderzoek en de onderzoeksresultaten, een groot aantal conclusies en aanbevelingen. De drie opdrachtgevers willen deze aanbevelingen gebruiken om de GAC verdergaand te professionaliseren en positioneren.

Het conceptrapport is in juli uitvoerig besproken, eerst door de bestuurders en vervolgens door de GAC zelf. Ook de organisaties die de commissieleden hebben voorgedragen – bewonersvertegenwoordigingen en ondernemingsraden – is gevraagd om een reactie. Op 11 oktober hebben de bestuurders van de vijf aangesloten corporaties het eindrapport vastgesteld en besluiten genomen. In oktober en november zijn de besluiten verder uitgewerkt en is het reglement aangepast. In 2003 kan de GAC dus voortvarend aan de slag met alle vernieuwingen.

Conclusies, aanbevelingen en besluiten

De besturen hebben het rapport in grote lijnen overgenomen. Het zou te ver voeren om hier alle conclusies en aanbevelingen te noemen. We beperken ons daarom tot de belangrijkste en geven aan tot welke besluiten deze hebben geleid.

Bekendheid GAC

De bekendheid van de GAC bij de huurders varieert per corporatie. Het aantal ingediende klachten stijgt sterk naarmate de huurders beter op de hoogte zijn van het bestaan van de GAC. Opvallend is dat de GAC veelal wordt gezien als een onafhankelijke instantie, bestaande uit huurders, waar huurder én verhuurder terecht kunnen. Ook blijken corporatiemedewerkers onvoldoende op de hoogte van de GAC in het algemeen en de procedure in het bijzonder. Op het gebied van externe en interne communicatie valt dus nog wel wat werk te verrichten. Daarom is een werkgroep communicatie in het leven geroepen, bestaande uit de coördinatoren en enkele communicatiemedewerkers van de corporaties. Zij hebben een communicatieplan gemaakt. Elementen daaruit zijn onder meer het opstellen en op naam verspreiden van een speciale krant voor de huurders en het aanpassen van de GAC-folder.

Karakter GAC

Uit het onderzoek komt naar voren dat de GAC vooral oplossingsgericht werkt en een bemiddelende rol vervult. Hoewel dit een belangrijke meerwaarde is, is een duidelijk accent op de toetsende rol van de GAC gewenst. De bestuurders besluiten daarom dat de GAC een toetsend karakter heeft, met ruimte voor bemiddeling.

Procedure en termijnen

De totale GAC-procedure beslaat nu vijftien weken. Dat is lang, en bovendien wordt deze termijn meestal overschreden. In 2001 duurde het voor de huurder gemiddeld bijna 24 weken voordat zijn geschil was afgehandeld. Om de afhandeling sneller te laten verlopen worden verschillende aanbevelingen overgenomen. De adviestermijn van de GAC en de beslistermijn van het bestuur worden vastgesteld op twee weken. De hoorzittingen worden voortaan driewekelijks gehouden. En de GAC heeft zelf een verfijnd procedureschema opgesteld waarin de termijnen en acties van de verschillende partijen stap voor stap zijn beschreven. Met een bijbehorend jaarschema en standaardbrieven. De ambtelijk secretaris heeft tot taak gekregen de voortgang in de gaten te houden en deze in een schema bij te houden.

Kijken we naar de totale klachtenprocedure dan is het verder van belang dat de interne klachtenprocedures van de corporaties naadloos aansluiten op de GAC-procedure. Dit wordt komend jaar verder uitgewerkt. Dat geldt ook voor het indienen van een geschil. Als de verzoeker dat wil, helpt een corporatiemedewerker met het invullen van het formulier. En er wordt uitgezocht of het mogelijk is om geschillen in te dienen per e-mail.

Organisatie GAC

Een kortere afhandelingstermijn is ook gediend met een kleine en slagvaardige commissie. De GAC bestaat nu uit zes leden en een voorzitter en er is een vacature. Bij de hoorzittingen zijn vijf van hen aanwezig. Behalve dat zo'n relatief grote commissie wellicht minder slagvaardig kan optreden, komt zij ook erg indrukwekkend over op de verzoeker. Een kleinere bezetting is klantvriendelijker. Daarom wordt het voorstel overgenomen om de commissie te verkleinen tot vier leden en één voorzitter. Per zitting zullen voortaan steeds twee leden en de voorzitter aanwezig zijn.

Bij een kleinere commissie is het wel belangrijk dat er voldoende kwaliteiten aanwezig zijn. Nú zijn de leden benoemd op voordracht van de verschillende geledingen, ook wel bloedgroepen genoemd: bestuur en werkmaatschappij van de corporaties en huurdersverenigingen. Zij zijn niet zozeer geselecteerd op deskundigheid of specialistische kennis. Dit paste ook bij de opstartende GAC: er moest draagvlak worden gecreëerd. Nu na drie jaar dit draagvlak er is, is de tijd voor de volgende stap: professionalisering. En dat betekent dat het voordrachtsysteem wordt losgelaten en er voortaan alleen onafhankelijke leden worden aangenomen. Dit gebeurt via een sollicitatieprocedure. Selectiecriteria daarbij zijn kennis, kunde en persoonlijke eigenschappen. Hiertoe worden profielschetsen en taakomschrijvingen voor de voorzitter, de leden en de secretaris opgesteld. De benodigde deskundigheden en specialisaties van de leden liggen op financieel, sociaal, juridisch en technisch/bouwkundig gebied.

De huidige leden zijn bijna allemaal begin 2002 benoemd voor drie jaar. De GAC stelt daarom een overgangsregeling op, inclusief een rooster van aftreden. Het streven is om halverwege 2003 de nieuwe situatie qua samenstelling te hebben gerealiseerd.

Adviezen

De adviezen zijn sterk oplossingsgericht. Het is beter als de adviezen meer ingaan op de kern van het probleem. Een gestructureerde opbouw van het advies met een duidelijke onderbouwing van gegrond of ongegrond helpt daarbij. Bovendien moet de GAC alert zijn op juridisch onjuiste adviezen. Zo wordt voorkomen dat een corporatie een advies naast zich neerlegt.

Overigens blijft dit mogelijk. Bestuurders hoeven ook niet vooraf te overleggen met de voorzitter als zij afwijken van het advies. Wel moeten zij in zo'n geval schriftelijk en gemotiveerd aangeven welke argumenten daaraan ten grondslag liggen. En als het erg vaak voorkomt dat een bestuurder het advies naast zich neerlegt, dan is een gesprek tussen bestuurder en voorzitter op zijn plaats.

Bij de bespreking van de evaluatie is ook uitgebreid gediscussieerd over de vraag of er niet zou moeten worden overgestapt naar een bindend-adviesstelsel. Opvallend genoeg waren de huurdersorganisaties en de GAC hier in meerderheid geen voorstander van. In de woorden van de voorzitter: "Een bindend advies is in feite geen advies maar een dictaat." Alle partijen vinden dat met het huidige gekwalificeerd advies de onafhankelijkheid voldoende is gewaarborgd. Wel is het belangrijk dat er openheid bestaat over de adviezen van de GAC. Daarom wordt ook besloten dat de GAC het verslag van de hoorzitting en het advies tegelijk naar verzoeker en bestuur stuurt.

Uitbreiding van kring van verzoekers

Alle partijen gaven in het onderzoek aan dat zij een uitbreiding van de kring van potentiële verzoekers wenselijk vinden. Daarom kunnen in het vervolg ook ex-huurders (na huuropzegging) en kopers (ex-huurders) een beroep doen op de GAC. Hierbij staat de klantrelatie voorop: iedereen die te maken heeft (gehad) met de dienstverlening van de aangesloten corporaties.

Analyse van de behandelde geschillen

De GAC heeft in 2002 tijdens elf vergaderingen twintig geschillen bekeken. In één hoorzitting werden twee geschillen behandeld. Van de twintig zijn er 4 gegrond en 10 ongegrond verklaard. Zes zaken werden aangehouden of terugverwezen naar de corporatie om alsnog opgelost te worden. In één geval week de bestuurder geheel of gedeeltelijk af van het advies van de commissie.

Aard en verloop van de geschillen lopen sterk uiteen. Maar wat bij veel zaken als knelpunt opduikt is de communicatie tussen huurder en verhuurder. In eerdere jaarverslagen van de GAC hebben wij dit ook al geconstateerd. Natuurlijk kan de oorzaak van miscommunicatie 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.

Geanonimiseerde zaken

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

De Nieuwe Unie

Schade door werkzaamheden

Verzoeker had twee schadegevallen. De eerste schade was het gevolg van vochtproblemen in de badkamer. De tweede schade was ontstaan tijdens het vervangen van zijn keukenblok en ventilatiesysteem. Bij de uitvoering van die klus waren vloerbedekking en behang beschadigd. Tijdens de zitting bleek dat de corporatie niet had begrepen dat er twee schadegevallen waren. De betreffende bedragen waren door elkaar gehaald. Er was echter geen sprake van dat de corporatie door haar of haar aannemers veroorzaakte schade niet zou willen vergoeden. Omdat de schades nog niet hersteld waren, maakte de corporatie nog tijdens de vergadering een afspraak om bij verzoeker te gaan kijken. De GAC besloot de zaak aan te houden tot er meer informatie beschikbaar was. De daarop toegestuurde foto's vertoonden schade. Het was echter moeilijk te constateren of er een oorzakelijk verband bestond. De GAC adviseerde om, wanneer dat oorzakelijk verband er wel was, de normale procedure te hanteren die bij schades wordt gevolgd. De corporatie nam dit advies over.

Overlast van psychiatrisch patiënt

Overlastzaken zijn altijd moeilijk voor de GAC omdat de corporatie vaak een ondergeschikte rol speelt in het probleem. Er was dan ook aarzeling of deze zaak wel in behandeling moest worden genomen. Uiteindelijk besloot de GAC zich toch te buigen over de vraag of de corporatie al het mogelijke heeft gedaan om de zaak op te lossen.

Verzoeker woonde in een portiek waar een buurman met psychiatrische problemen voor veel overlast zorgde. Zijn vervuilde woning veroorzaakte stank. Hij maakte de flat kapot. En hij richtte zich op zijn burens: hij haalde hun post weg en bedreigde hen. Deze situatie duurde nu al anderhalf jaar en volgens verzoeker had de corporatie nog steeds niet voor een oplossing gezorgd. De corporatie beschouwde dit echter als een nog lopende zaak. Eerder had zij het sociaal zorgnetwerk ingeschakeld om voor een goede oplossing te zorgen en daarna leek de situatie zich te verbeteren. Daarbij was de corporatie in de veronderstelling dat de patiënt was opgenomen in een gesloten inrichting. Daarom waren geen verdere stappen gezet. De corporatie zag huurontbinding als uiterste middel, temeer daar de rechter zeer kritisch zal zijn, juist omdat het om een psychiatrisch patiënt gaat. De corporatie zag dan ook meer in het inschakelen van de juiste (zorg)organisaties. Omdat de zaak al zo lang speelde en de corporatie verantwoordelijk is voor het woongenot van de omwonenden, oordeelde de GAC dat de corporatie in deze zaak toch op zo kort mogelijke termijn bij de rechter om huurontbinding zou moeten vragen. De corporatie liet weten dit advies over te nemen.

Raam uit zijn voegen

Nadat verzoeker zijn slaapkamerraam op de uitzethaak had opengezet, was het raam open gewaaid en beschadigd. De corporatie stelde verzoeker aansprakelijk voor de kosten. Hij had het raam niet open moeten zetten bij harde wind. De schade had voorkomen kunnen worden. Verzoeker bestreed dat het hard waaide. Hij had zijn badkamerraam, met dezelfde draairichting, ook opengezet en dat was niet los gewaaid. Verzoeker weet het uitwaaien van het raam aan slecht onderhoud en was daarom niet bereid de schade te betalen. Tijdens de hoorzitting bleven beide partijen het oneens. De GAC kon geen oordeel vellen. Daarom is een commissielid de situatie ter plaatse gaan opnemen, in bijzijn van iemand van de corporatie. Tijdens dit bezoek was duidelijk te zien dat het scharnier was afgebroken als gevolg van onvoldoende onderhoud. Ook de corporatiemedewerker kon dit zien en constateerde dat de opzichter de klacht zorgvuldiger had moeten behandelen. Het raam is daarop snel en voor rekening van de corporatie gerepareerd. De GAC betreurde wel dat voor deze klacht de formele weg bewandeld moest worden, waardoor de afhandeling – onnodig – lang heeft geduurd.

Ontevreden na verhuizing

Dat een nieuwe woning na verhuizing tegen kan vallen, bewijst deze zaak. Verzoeker had uiteenlopende grieven. Toen hij de woning ging huren, had hij verwacht dat bepaalde zaken door de corporatie zouden worden opgeknapt, maar dat bleek niet het geval. Doordat de stookkosten veel hoger uitvielen dan hij had voorzien, waren zijn woonlasten gestegen in plaats van gedaald. En hij ondervond geluidsoverlast van de lift, de bedrijfsruimte onder zijn woning en rondhangende jongeren.

Van de corporatie verwachtte hij oplossingen. Tijdens de hoorzitting werden die hem grotendeels geboden; de corporatie zegde toe de warmtemeters te laten controleren, met de huurder van de bedrijfsruimte te gaan praten en de overlast van rondhangende jongeren intern en met de politie te bespreken. Op het stookgedrag van verzoeker en op het geluid van de lift kon de corporatie géén invloed uitoefenen. Omdat de voornaamste klacht de hogere woonlasten betrof, en deze niet zozeer door het huurbedrag maar door de stookkosten werden veroorzaakt, verklaarde de GAC de klacht niet gegrond. Eén van de aanwezige commissieleden gaf verzoeker nog wel de tip om bij een volgende verhuizing eerst een praatje te maken met de burens en de omgeving te verkennen. Zo zou verzoeker wellicht minder snel voor verrassingen komen te staan.

De afgewezen schadeclaim

Verzoeker vertelde al jaren last van lekkage te hebben. Het kostte de corporatie veel moeite – en tijd – om de oorzaak te vinden. Uiteindelijk werden in maart 2001 de balkondekking en opstanden vervangen. Helaas bleek dit niet afdoende; eind 2001 kreeg verzoeker opnieuw te maken met lekkage. De schade die hierdoor ontstond bedroeg volgens verzoeker 2.000 gulden. Verzoeker verlangde van de corporatie dat deze de lekkage zou verhelpen de schade zou vergoeden. Aangezien de corporatie een aannemer al opdracht had gegeven de lekkage op te lossen, bleef alleen de schadeclaim over. De corporatie meende dat zij had gedaan wat voor haar rekening kwam. Schade aan de inboedel en vloerbedekking is gedekt door de inboedelverzekering. De commissie besloot verzoeker te vragen om het schadebedrag te specificeren en te onderbouwen met een taxatierapport van de verzekeraar. De zaak werd aangehouden. Kort daarna kreeg de GAC van verzoeker een zeer summier taxatierapport waarin de schade, zonder verdere specificatie, werd geraamd op 395 euro. Op basis daarvan verklaarde de GAC de klacht ongegrond.

Over omgangsnormen en afspraken nakomen

Twee kwesties speelden in deze zaak door elkaar heen. Verzoeker had te maken met overlast uit een naburig drugs pand. En zijn huur was verhoogd zonder dat hij daar van te voren bericht over had gekregen. Daarop had hij zelf besloten minder servicekosten te gaan betalen, waardoor er huurachterstand was ontstaan. Uitgenodigd door de corporatie om die huurschuld te bespreken, had verzoeker ook de overlast aangekaart. De corporatie was de tijdens dat gesprek gemaakte afspraken niet nagekomen. Verzoeker had zelfs geen ontvangstbevestiging gekregen op een aantal klachten en voelde zich dus niet serieus genomen. Tijdens de hoorzitting bleek dat door personeelwisselingen en een nog in ontwikkeling zijnde administratieve organisatie de afspraken niet waren nagekomen en de ingediende klachten niet waren bevestigd. De corporatie verontschuldigde zich hiervoor en zegde toe alsnog de beloofde informatie naar verzoeker op te sturen. De aanpak van overlastgevende drugs panden is een zaak voor corporatie, politie en deelgemeente samen. Aan de hand van het dikke dossier van verzoeker, was de corporatie bezig juridisch advies in te winnen over haar verantwoordelijkheid hierin. Gedurende de behandeling van dit geschil had de corporatie dit onderzoek stilgelegd, maar na afronding door de GAC kon dit worden voortgezet. Verzoeker ging hiermee akkoord. De GAC restte niets anders dan de gemaakte afspraken te bevestigen en de corporatie te adviseren de betrokken bewoners en de GAC regelmatig op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. En dat is ook gebeurd.

Vochtproblemen door onvoldoende ventilatie

Vochtplekken op diverse plaatsen in zijn woning waren voor verzoeker aanleiding om een schadeclaim bij de corporatie neer te leggen. De corporatie wees de claim af en had verzoeker doorverwezen naar zijn verzekering. De verzekeraar vergoedde echter ook niet en verwees weer naar de corporatie. De vochtproblemen werden veroorzaakt door onvoldoende ventilatie in huis. Tijdens de hoorzitting werd gediscussieerd over de vraag of de ventilatievoorzieningen voldoende waren (en het vochtprobleem dus aan de verzoeker zelf te wijten was) of niet (en de corporatie dus (mede)aansprakelijk was). De GAC concludeerde uiteindelijk dat de corporatie had gedaan wat in deze situatie nodig was en zij verklaarde de klacht ongegrond.

Medebewoners die branddeuren open laten staan

Verzoeker verweet de corporatie dat zij laks optrad tegen zijn medebewoners die regelmatig de branddeuren in zijn flat open lieten staan. Zij kregen weliswaar een brief waarin stond dat dit niet is toegestaan, maar vervolgens volgde er geen controle. Aangekondigde sancties werden niet uitgevoerd. En haakjes waarop de deuren werden vastgezet, werden pas na negen maanden verwijderd. De corporatie was van mening dat zij alles deed wat mogelijk was. Zij had de betreffende bewoners meerdere brieven geschreven. Dagelijks controleren of camera's ophangen waren geen

opties. Technische oplossingen waren te duur. En een procedure tot ontbinding van het huurcontract vond de corporatie een veel te zware sanctie. Wel was de corporatie bereid een gesprek te organiseren voor alle bewoners om hen erop te wijzen dat wettelijk is vastgelegd dat branddeuren dicht moeten zijn. Zijn ze dat niet, dan ontstaat een onveilige situatie, waartegen de corporatie moet optreden. De suggestie van één van de commissieleden om hierbij de brandweer uit te nodigen, werd door de corporatie overgenomen. Het advies van de commissie luidde dan ook dat de klacht gegrond was en dat als zo'n gesprek niet tot een oplossing zou leiden, de corporatie alle stappen diende te zetten die juridisch mogelijk zijn. De corporatie heeft dit advies ter harte genomen.

Bezwaar tegen GSM-antennes

In deze zaak trad een huurdersvereniging op als verzoeker. Verzoeker had in zijn aanmeldingsbrief laten weten de gang naar de GAC als noodzakelijk te zien op weg naar zijn uiteindelijke doel: de rechter. Zijn verwachtingen van een uitspraak van de GAC waren nihil.

De eerste kwestie draaide om de GSM-antennes op het dak van zijn woongebouw. Verzoeker meende dat de corporatie de bewoners had moeten informeren over de plaatsing van de antennes en de stralingsrisico's ervan. Verder vond hij dat de opbrengst in elk geval voor een deel rechtstreeks aan de bewoners van het gebouw ten goede zou moeten komen. En hij vroeg zich af of er geen vergunning had moeten worden aangevraagd. De corporatie toonde bereidheid om de bewoners alsnog te informeren en de eigenaar op de vergunningsplicht te wijzen. Het beleid van de corporatie dat de opbrengst via de algemene middelen ten goede komt aan alle huurders, stond juist op centraal niveau ter discussie. Hierover was een gesprek gepland met het centrale huurdersplatform. Verzoeker bracht hier tegenin dat de corporatie met deze toezeggingen nog steeds voorbijging aan de kern van de zaak, namelijk dat de bewoners tegen de antennes op het dak waren. Verzoeker vond de houding van de corporatie arrogant en verlangde daarom van de GAC dat deze de corporatie zou adviseren de antennes weg te laten halen. Aangezien de antennes er legaal waren geplaatst, ging de GAC niet in op deze wens en verklaarde zij de klacht ongegrond.

Deel twee van de hoorzitting zou gaan over technische klachten en de onderhoudsbegroting. Verzoeker had daartoe een lijst opgesteld die hij tijdens de hoorzitting uitdeelde. Een deel van de aangevoerde punten was nieuw. Tijdens een hoorzitting van de GAC kunnen geen nieuwe zaken aan de orde worden gesteld. Deze moeten door verzoeker eerst worden besproken met de corporatie. Daarom schortte de GAC dit deel van het advies op tot zij het commentaar van de corporatie op de hele lijst zou ontvangen. Inmiddels heeft de GAC uit de afschriften van de onderlinge briefwisseling begrepen dat verzoeker geen overleg meer wil met de corporatie, waarop corporatie heeft laten weten dat zij dan ook geen mogelijkheden heeft om de klachtenlijst met hem te bespreken. Het ziet er naar uit dat deze zaak inderdaad uitloopt op een confrontatie bij de rechter.

Verzoek om uitleg

Drie klachten legde deze verzoeker voor aan de GAC. In de eerste plaats was hij ontevreden over het feit dat hij weliswaar uitleg over de servicekosten had gekregen, maar niet de onderliggende cijfers te zien had gekregen. Daarnaast had hij uiteenlopende technische klachten. En hij maakte bezwaar tegen de puntentelling waarop zijn huurprijs was gebaseerd. Wat de servicekosten betreft deed de corporatie de toezegging dat verzoeker inzage kon krijgen in alle posten die hij wilde zien. Over de twee andere klachten had de corporatie schriftelijk uitleg gegeven. Daarop was de GAC van mening dat verzoeker had gekregen wat hij wilde: uitleg. De klacht werd dan ook ongegrond verklaard.

Patrimonium Barendrecht

Lekkageleed

Tijdens deze hoorzitting was er discussie tussen verzoeker en corporatie over de vraag of de GAC ingeschakeld had mogen worden of niet. De corporatie vond van niet omdat zij nog bezig was om de problemen op te lossen. Verzoeker meende dat hij lang genoeg had gewacht op een – afdoende – oplossing, en had daarom de GAC ingeschakeld. De klacht waar alles om draaide was lekkage. In juni 2001 had verzoeker deze lekkage bij de corporatie gemeld. Deze was sinds die tijd samen met een gespecialiseerd bureau bezig om het probleem te verhelpen. Inmiddels werd gewerkt aan het vernieuwen van het dak van het hele woongebouw. Een deel was uitgevoerd en daarmee was ook een deel van de lekkage opgelost. De rest van de uitvoering stond voor 2002 gepland. Daarom besloot de GAC deze zaak aan te houden. Om het geschonden vertrouwen van verzoeker weer enigszins te herstellen, werd afgesproken dat de corporatie verzoeker schriftelijk op de hoogte zou

houden van de werkzaamheden en de planning daarvan. En dat een afschrift van deze correspondentie naar de GAC zou worden gestuurd.

PWS Rotterdam

Drie maal is scheepsrecht?

Met hulp van de corporatie verhuisd vanwege overlast en dan in de nieuwe woning opnieuw overlast ondervinden. Het overkwam deze verzoeker en hij kon eigenlijk niet begrijpen dat de corporatie hem, met zijn voorgeschiedenis, deze woning had aangeboden. Het euvel zat hem in de ligging van de slaapkamers. Deze grensden aan het trappenhuis en daarvan ondervond verzoeker zoveel geluidsoverlast dat hij niet kon slapen. Een onhoudbare situatie, en verzoeker verwachtte daarom van de corporatie dat deze hem opnieuw aan een ander huis zou helpen. De corporatie wilde verzoeker nog steeds best helpen, maar was van mening dat de geluidsoverlast slechts minimaal was en dat verzoeker erg snel overlast ervaart. Dat maakte het voor de corporatie moeilijk om tot een echte oplossing te komen. De GAC concludeerde dat de corporatie objectief gezien niets te verwijten viel; zij had gedaan wat van haar verwacht mocht worden. Maar gezien de persoonlijke situatie van verzoeker, gaf de GAC ook aan het erg op prijs te stellen als de corporatie nog een derde poging zou willen doen om tot een oplossing te komen. De corporatie liet weten dit advies ter harte te nemen maar dat het niet makkelijk zou zijn om een passende woning te vinden.

Manier van communiceren bekritiseerd

Het onderwerp van deze zaak, onenigheid over de methodiek van woningwaardering, is strikt genomen reden om de zaak niet ontvankelijk te verklaren. De huurcommissie gaat hierover. Deze had verzoeker doorverwezen naar de rechter. Zo ver wilde verzoeker echter niet gaan. Bovendien was hij het niet alleen inhoudelijk oneens met de corporatie, hij had vooral ook kritiek op de manier waarop de corporatie met haar huurders communiceerde (of liever níet communiceerde). Daarom nam de GAC deze zaak toch in behandeling. De slechte manier van communiceren bleek volgens verzoeker ook uit de gang van zaken rond het vervangen van de keukenblokken. Twee jaar achter elkaar had hij een brief gekregen waarin werd aangekondigd dat zijn keuken zou worden vernieuwd. En nu bleek dat ineens niet door te gaan, zonder duidelijke informatie daarover van de kant van de corporatie. De corporatie stelde daarentegen dat zij haar huurders professioneel informeert, ook in vergelijking met andere corporaties. Soms is er veel tijdsdruk, en er wordt ook gewerkt met algemene formuleringen, maar de corporatie wil haar huurders zeker niet misleiden. Ter illustratie noemde de corporatie het portiekenoverleg, waarmee de corporatie haar huurders betreft bij het onderhoud van het portiek. Hoewel beide partijen aan hun standpunten vasthielden, constateerde de GAC dat beiden ook van goede wil waren en dat de corporatie met het portiekenoverleg in de wens om regulier overleg voorziet. Daarom verklaarde de commissie de klacht ongegrond en raadde ze beide partijen met elkaar in overleg te treden. Verzoeker reageerde schriftelijk op deze uitkomst. Hij begreep niet waarom zijn klacht ongegrond was verklaard. Het portiekenoverleg is geen regulier overleg en biedt geen oplossing voor zijn klachten over de manier waarop de corporatie (niet) met hem communiceerde. Hij zei dit jammer te vinden omdat hij er meer van had verwacht.

VL Wonen

Al vijf jaar last van stank

Al sinds de bouw van zijn flat, inmiddels vijf jaar geleden, kampten verzoeker en de overige flatbewoners met stankoverlast. Het verwijt aan de corporatie was dat zij niet of nauwelijks op de klachten reageerde. De corporatie kende en erkende de klacht. Zij was al die tijd bezig en nog steeds doende om de oorzaak te achterhalen en een oplossing te vinden. Diverse maatregelen waren al genomen, helaas zonder afdoend resultaat. Maar het speurwerk ging door en de corporatie kondigde ook nieuwe maatregelen aan. Verzoeker vroeg zich af waarom hij niet op de hoogte was van al die acties. Ook had hij kritiek op de manier waarop hij en zijn medebewoners door de corporatie werden bejegend. De corporatie weerlegde de klacht dat brieven niet zouden worden beantwoord, maar toonde zich wel bereid om meer aandacht te schenken aan de informatievoorziening en een door de bewoners gewenste vaste contactpersoon te benoemen. Ook werd de toezegging gedaan dat als de meest recent aangekondigde maatregel niet tot een oplossing zou leiden, er een deskundig adviesbureau zou worden ingeschakeld. De GAC heeft in haar advies deze afspraken bevestigd en van de corporatie bericht ontvangen dat deze het advies had overgenomen.

Een tijdens de hoorzitting nieuw geuite klacht over methaangas dat via de riolering in de badkamers van de woningen zou komen, werd niet in behandeling genomen. Omdat het hier om een gevaarlijke situatie zou kunnen gaan, heeft de GAC deze klacht wel aan de corporatie doorgegeven.

Motie van wantrouwen

Hoewel uit de correspondentie meerdere klachten naar voren kwamen, concentreerde de hoorzitting in deze zaak zich op klachten over de riolering. Ter zitting bleek het probleem vooral te zijn dat verzoeker geen vertrouwen had in de corporatie en de aannemer die de corporatie in wilde zetten om de problemen te verhelpen. Verzoeker had eerder met deze aannemer te maken gehad en toen verliep het contact uiterst moeizaam. De aannemer was meermaals gemaakte afspraken niet nagekomen. En een door deze aannemer gemaakte video-opname om de oorzaak van het probleem te traceren was zoekgeraakt. Verzoeker zei begrepen te hebben dat de corporatie daarom geen actie ondernam. Volgens de corporatie daarentegen was de oorzaak van de stank wel duidelijk; de aansluiting van de riolering op het hoofdriool deugde niet. Om dit op te lossen, moest er worden gegraven in de tuin van verzoeker, en daar had verzoeker bezwaar tegen gemaakt. Daarom en omdat verzoeker de kwaliteit van de aannemer in twijfel trok, was de opdracht nog niet uitgevoerd. Al pratende stemde verzoeker uiteindelijk in met het voorstel van de corporatie om binnen een bepaalde termijn de aansluiting te vernieuwen. Waarop de GAC besloot deze zaak aan te houden.

Een scheef keukenblad

Corporatie had in de woning van verzoeker een nieuwe keuken geplaatst. Helaas niet naar tevredenheid. Er was een lange reeks van klachten geweest, waarvan er nu nog één resteerde: een scheef geplaatst aanrechtblad. De afwijking tussen muur en blad bedroeg acht millimeter. Daar nam verzoeker geen genoegen mee, temeer daar zijn vorige keukenblad veel netter was gemonteerd. Verzoeker legde zich dus niet neer bij de verklaring van de corporatie dat de afwijking werd veroorzaakt door scheve muren, waarmee je in oudere woningen nu eenmaal te maken hebt. Ook was hij het niet eens met de corporatie die zei dat de afwijking veel minder zou opvallen als de keuken eenmaal betegeld zou zijn. Verzoeker had ervoor gekozen de keuken zelf af te werken, maar dit was nog niet gebeurd. De corporatie meende dat het probleem al lang opgelost was geweest als zij de keuken compleet had kunnen installeren. De GAC stelde verzoeker in het gelijk. Vooral omdat één van de commissieleden, ter zake kundig, ter plaatse was gaan kijken en meende dat het technisch gezien mogelijk was om het keukenblad los te maken en op aanwijzing van verzoeker opnieuw te plaatsen. De commissie adviseerde de corporatie daarom om op zeer korte termijn een oplossing te zoeken waarbij het blad evenwijdig aan de onderkast zou komen te liggen. Corporatie liet weten dit advies niet over te nemen. Zij bleef bij haar mening dat het probleem kon worden opgelost in de afwerking en stelde verzoeker voor de wand achter het blad door de corporatie te laten betegelen waarbij de tegels goed aan zouden sluiten op het blad.

Woningpartners

Onduidelijke eindafrekening

Dit conflict over een eindafrekening na huuropzegging kon niet worden opgelost omdat verzoeker niet aanwezig was bij de hoorzitting. Hij had zich ook niet afgemeld. De GAC besloot alleen de corporatie te horen. Deze schetste het probleem. Verzoeker had zijn huur opgezegd, maar wenste geen afspraak te maken voor de eindinspectie omdat hij vervolgen was over het feit dat zijn huuropzegtermijn niet korter kon zijn dan één maand. De voorinspectie was wel samen met verzoeker uitgevoerd, maar bij een voorinspectie is meestal slechts een deel van de gebreken te zien. Dat bleek hier ook zo te zijn. Na de oplevering was de woning niet schoon, toiletpot en spoelbak in keuken waren vervuild en er lagen nog allemaal spullen in de woning die door de corporatie moesten worden opgeruimd. Verzoeker werd dus geconfronteerd met een rekening, die hij echter weigerde te betalen. Tijdens de zitting en uit de stukken werd niet duidelijk wat er nu precies in het factuurbedrag was opgenomen. Omdat uit de stukken ook niet kon worden opgemaakt of verzoeker danwel corporatie gelijk had, achtte de commissie de klacht ongegrond. De corporatie handhaafde de vordering maar omdat zij bericht had gekregen dat verzoeker zich in een 'problematische schuldpositie' bevond, besloot zij voorlopig geen invorderingsmaatregelen te nemen.

Dure geiser

Verzoeker was het er niet mee eens dat hij moest betalen voor zijn nieuwe geiser en vroeg zich ook af waarom de kosten van de geiser het afgelopen jaar ineens zo hoog waren geworden. De corporatie

legde uit dat de kosten voor de geiser zijn opgenomen in de servicekosten. Dit is vastgelegd in het huurcontract. Jaarlijks wordt het nieuwe voorschot berekend en met de huurdersorganisatie besproken. Uiteindelijk wordt er kostendekkend met de huurders afgerekend. In januari 2002 was de corporatie overgegaan tot verkoop van de geisers aan Energielease. Dit was gebeurd op verzoek van de huurdersorganisatie. De corporatie had een paar jaar daarvoor hoge onderhoudskosten aan de geisers gehad. Voor een deel waren deze kosten meteen afgerekend met de huurders, het andere deel zou in latere jaren met de huurders worden verrekend. Ook dat was met de huurdersorganisatie overeengekomen. Toen de geisers werden verkocht aan Energielease, moest het nog te betalen deel door de huurders worden opgebracht. Dit verklaarde de gestegen kosten het afgelopen jaar. Wat betreft de betaling voor de nieuwe geiser, dit was nu een zaak voor Energielease, waarop de corporatie geen invloed meer had. De GAC constateerde dat het hier om een civiele overeenkomst ging, waarin de GAC geen rol speelde, en dat de corporatie volgens de regels had gehandeld. Daarom verklaarde ze de klacht niet gegrond.

Wel of geen toezegging gedaan?

Mondelinge toezeggingen zijn altijd moeilijk te controleren, zeker als ze lang geleden zijn gedaan. In deze zaak was een extra handicap dat de betreffende manager niet meer bij de corporatie werkte. Het draaide allemaal om een nieuwe keuken, door verzoeker zelf gekocht, en de vergoeding die hij daarvoor al dan niet van de corporatie zou krijgen. De keuken was aangeschaft in 1999. Op dat moment voorzag het beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) nog niet in een vergoeding, maar de corporatie was wel bezig om dit beleid te herzien. Daarom kreeg hij schriftelijk de toezegging dat als het nieuwe beleid uiterlijk 1 januari 2000 in zou gaan, hij zijn nieuwe keuken nog vergoed zou krijgen. Het nieuwe ZAV-beleid ging echter pas in op 1 januari 2001. Verzoeker liep de vergoeding dus mis. Verzoeker beweerde nu dat de toenmalige manager hem mondeling had toegezegd dat hij nog zou kunnen profiteren van de nieuwe regeling gedurende een periode van vier jaar, in plaats van alleen maar in 1999. Maar omdat deze manager niet meer bij de corporatie in dienst was, had hij een probleem. De corporatie was bereid de gang van zaken na te vragen bij de betrokken manager. De GAC deed nog geen uitspraak; of de zaak wel of niet gegrond was, hing af van of er wel of geen toezegging was gedaan. Navraag leerde dat de manager de toezegging niet had gedaan, dus is de klacht vervolgens ongegrond verklaard.