

# **Jaarverslag 2003**

## **Geschillenadviescommissie**

Goedgekeurd door de Geschillenadviescommissie d.d. 2 maart 2004  
Vastgesteld door de Bestuurlijke Commissie d.d. 19 maart 2004

## ***Inhoudsopgave***

|                                                     |          |
|-----------------------------------------------------|----------|
| <b>Inhoudsopgave .....</b>                          | <b>1</b> |
| <b>Een terugblik op het zittingsjaar 2003 .....</b> | <b>3</b> |
| De hoorzittingen .....                              | 3        |
| De aangesloten corporaties .....                    | 3        |
| Locatie van de hoorzittingen .....                  | 4        |
| Naamsbekendheid vergroten .....                     | 4        |
| <b>Analyse van de behandelde geschillen .....</b>   | <b>5</b> |
| <b>Geanonimiseerde zaken .....</b>                  | <b>6</b> |
| Com.wonen/VL Wonen .....                            | 6        |
| Com.wonen/Woningpartners.....                       | 7        |
| De Nieuwe Unie .....                                | 9        |
| Woningstichting Patrimonium Barendrecht .....       | 13       |
| Woningstichting PWS.....                            | 13       |

## Bloedgroepensamenstelling ten einde

“2003 is een belangrijk jaar geweest voor de GAC. Op 1 januari is het nieuwe reglement ingegaan. De inhoud ervan is een rechtstreeks gevolg van de aanbevelingen uit het in 2002 opgestelde evaluatierapport. Het nieuwe reglement is op een aantal praktische punten aangepast. Zo zijn bijvoorbeeld de termijnen aangescherpt. Een klager van wie het geschil in behandeling is genomen, hoort nu binnen acht weken welk besluit de corporatie heeft genomen naar aanleiding van het door ons uitgebrachte advies.

De meest wezenlijke verandering in het nieuwe reglement is de samenstelling van de commissie. Niet alleen hebben we in 2003 de beoogde sterkte van vijf leden en een voorzitter behaald, ook is de commissie nu met recht onafhankelijk. De commissieleden hebben geen enkele binding meer met de aangesloten corporaties en huurders. Voorheen werden de leden voorgedragen door de besturen, de ondernemingsraden of de huurders van de aangesloten corporaties. Deze zogenaamde bloedgroepensamenstelling is nu verleden tijd. Voor twee van de huidige leden betekende dit dat zij aan de corporatie of huurdersorganisatie gerelateerde functies hebben opgezegd.

Ook de personele samenstelling van de commissie is het afgelopen jaar veranderd. Twee leden van het eerste uur, Johan Brasser en Rinus Erpelinck, hebben afscheid genomen. Vanaf deze plaats wil ik hen namens de hele commissie bedanken voor hun inzet. In oktober hebben wij Mirjam Kaptein als nieuw lid verwelkomd. Zij is het eerste GAC-lid dat via een sollicitatieprocedure is aangetrokken. De afgelopen maanden hebben we al dankbaar gebruik gemaakt van haar kennis en kunde. Vooral haar juridische achtergrond is een welkome aanvulling.

De commissie is nu, gesteund door een accurate secretaris, kwantitatief en kwalitatief naar behoren op haar taak berekend. Op verzoek van de commissieleden hebben we de opsplitsing van de commissie in twee vaste kamers losgelaten. We hebben wel geprobeerd dit advies uit het evaluatierapport te volgen, maar in de praktijk werkte het niet. Het stuitte op praktische bezwaren. Bovendien vonden de commissieleden het niet prettig om bijna geen contact meer te hebben met een deel van de commissie. We zijn daarom overgestapt op een systeem waarbij de leden bij toerbeurt worden ingedeeld voor de hoorzittingen. Het rooster wordt zodanig opgesteld dat de commissie, behoudens de voorzitter, steeds wisselend van samenstelling is. Dit werkt heel goed. Ik merk dat de leden steeds meer op elkaar ingespeeld raken. Dat komt de kwaliteit van de adviezen ten goede. En dat is toch waar het om gaat.”

Jan Hoek van Dijke, voorzitter

## **Een terugblik op het zittingsjaar 2003**

Aan het eind van 2003 bestond de GAC uit:

- Jan Hoek van Dijke (voorzitter)
- Adri van de Merwe (vice-voorzitter)
- Jan van Dijken
- Ben Hendriksen
- Mirjam Kaptein
- Bob van der Ploeg

Begin 2003 nam de GAC afscheid van Johan Brasser, in oktober van Rinus Erpelinck. Ter invulling van de vacature die ontstond bij het vertrek van Rinus Erpelinck, is een advertentie geplaatst in het Rotterdams Dagblad en de regionale huis-aan-huisbladen. Daarop reageerden maar liefst 54 mensen. Het merendeel van hen was behoorlijk gekwalificeerd. De sollicitatiecommissie bestond uit Jan Hoek van Dijke namens de GAC, Rien Padmos namens de corporaties en Dick Schepens namens de huurdersvertegenwoordigingen. Na een schriftelijke selectie op basis van de brieven, zijn gesprekken gevoerd met vijf kandidaten. Daar kwam Mirjam Kaptein als beste naar voren, op de voet gevolgd door een tweede uitstekende kandidaat.

Mirjam Kaptein is juriste. Via haar adviesbureau werkt ze onder andere bij een corporatie in Maassluis waar ze zich bezighoudt met de implementatie van het nieuwe huurrecht. Ook werkt ze als conflictbemiddelaar (mediator), onder andere in de gemeente Vlaardingen als buurtmediator. In het verleden werkte Mirjam bij een verzekeraar waar zij zich vooral bezighield met het beoordelen van brand- en andere schades. Zelf motiveert Mirjam haar sollicitatie bij de GAC als volgt: "Het werk voor de GAC vind ik aantrekkelijk omdat daarin mijn juridische, volkshuisvestelijke en verzekeringstechnische kennis en ervaring bij elkaar komen."

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

### **De hoorzittingen**

In 2003 heeft de GAC twee keer plenair vergaderd en 18 hoorzittingen gehouden.

Het is opmerkelijk dat de GAC het afgelopen jaar een paar keer te maken kreeg met zaken die op het allerlaatste moment werden teruggetrokken omdat de corporatie alsnog met een oplossing was gekomen. Omdat de hoorzitting al was gepland en de zaak door de betrokken commissieleden was voorbereid, heeft dit de GAC onnodig veel tijd gekost.

Bij één zaak bleek tijdens de hoorzitting dat de klager dezelfde zaak ook had ingediend bij de Huurcommissie. In zo'n geval mag de GAC volgens het reglement geen uitspraak doen. Het is jammer dat de corporatie, die van de aanmelding bij de Huurcommissie wist, dit niet aan de GAC heeft doorgegeven. Ook in deze zaak was nu sprake van onnodige inspanningen van de kant van de GAC.

De GAC is het afgelopen jaar meerdere keren geconfronteerd met onvolledigheid van de stukken. Ook kost het de secretaris vaak moeite om de stukken compleet te krijgen. In één geval moest zelfs een tweede hoorzitting worden gehouden omdat de commissie aan de hand van de beschikbare stukken geen uitspraak kon doen. Dit is een punt van aandacht dat met de corporaties zal worden besproken.

### **De aangesloten corporaties**

De bij de GAC aangesloten corporaties zijn Com.wonen, De Nieuwe Unie, Patrimonium Barendrecht en Woningstichting PWS Rotterdam. Deze corporaties hebben samen bijna 90.000 huurders. Deze huurders kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Com.wonen is de nieuwe naam van de gefuseerde organisatie waarin VL Wonen en Woningpartners zijn opgegaan. In de loop van het jaar zijn VL Wonen en Woningpartners de nieuwe naam gaan

voeren. In 2003 is bovendien een fusie voorbereid, per 1 januari 2004, met woningstichting De Combinatie.

Met de corporaties is vier keer bestuurlijk overleg gevoerd. In dit overleg is gesproken over zaken als begroting en jaarverslag, het uitbrengen van een informatiekrant voor de huurders, het ontwikkelen van een website en de benoeming van het nieuwe commissielid Mirjam Kaptein. Na alle ontwikkelingen van de afgelopen twee jaar, is de GAC nu in rustiger vaarwater gekomen. In 2004 volstaat het daarom om twee keer overleg te voeren; één keer in het voorjaar aan de hand van dit jaarverslag en één keer in het najaar aan de hand van de begroting.

Over het geheel genomen verliep de samenwerking met de corporaties goed. Alle door de GAC uitgebrachte adviezen zijn door de corporaties overgenomen.

### **Locatie van de hoorzittingen**

Gedurende het zittingsjaar werden de hoorzittingen gehouden bij Com.wonen. De commissie is zeer tevreden over de manier waarop deze corporatie commissie en gasten heeft ontvangen.

De GAC is enige tijd op zoek geweest naar een vergaderlocatie buiten de aangesloten corporaties. Het idee hierachter was dat een externe locatie het onafhankelijke karakter van de GAC zou benadrukken. Uiteindelijk is besloten om gebruik te blijven maken van het aanbod te vergaderen bij één van de corporaties. In de praktijk heeft de GAC hier goede ervaringen mee en het is een stuk goedkoper dan vergaderruimte huren. Bovendien is de afgelopen jaren gebleken dat klagers geen bezwaar hebben tegen deze oplossing.

### **Naamsbekendheid vergroten**

In navolging van het evaluatierapport, heeft de GAC in samenwerking met de corporaties het afgelopen jaar een aantal acties ondernomen om haar naamsbekendheid te vergroten. Halverwege het jaar is door de corporaties een krant gemaakt met daarin informatie over het werk van de GAC en de manier waarop huurders contact kunnen leggen. Deze krant is bezorgd bij alle huurders van de aangesloten corporaties. In dezelfde periode is de website [www.geschillenadvies.com](http://www.geschillenadvies.com) geïntroduceerd. Verschillende media hebben aandacht geschonken aan de komst van de internetsite. Op de site kan men informatie over de GAC vinden, maar bijvoorbeeld ook het reglement of het aanmeldingsformulier downloaden en vragen stellen. In de tweede helft van 2003 zijn 8 zaken aangemeld via de website. Daarvan zijn er 3 behandeld, 5 verkeerden nog in een stadium waarin zij konden worden terugverwezen naar de corporatie.

## **Analyse van de behandelde geschillen**

In 2003 zijn er in totaal 60 klachten ingediend. Daarvan bleken er 19 niet ontvankelijk. 6 Zaken werden nog voor de uitspraak van de GAC opgelost. Er bleven zodoende 35 zaken over die de GAC tijdens 18 hoorzittingen heeft onderzocht. Van deze 35 zijn er 6 gegrond en 20 ongegrond verklaard. In 9 zaken heeft de GAC zich niet uitgesproken over het gegrond of ongegrond zijn van de klacht. Dit gebeurde bijvoorbeeld omdat partijen alsnog tot een oplossing konden komen of omdat de hoorzitting onvoldoende duidelijkheid bood.

Alle adviezen die door de GAC zijn uitgebracht, zijn door de bestuurders opgevolgd. In één zaak heeft een door de corporatie ingeschakelde jurist vragen gesteld bij de gegrondheid van (een deel) van de klacht. Daarop heeft de GAC haar advies aangepast.

Aard en verloop van de geschillen lopen sterk uiteen. Maar wat dit jaar opnieuw bij veel zaken als knelpunt naar voren kwam, 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.

Verder is het opvallend dat één van de corporaties te maken kreeg met geschillen over de mutatie, meestal als gevolg van verschil tussen bij voorinspectie en bij eindinspectie geconstateerde gebreken.

Een nieuwe ontwikkeling ten opzichte van voorgaande jaren is dat de GAC in meerdere zaken een advies had voor zowel de corporatie als de klager. In sommige zaken is het evident dat de corporatie in gebreke is gebleven en de huurder dus tegemoet moet komen. Maar de GAC ziet ook nogal eens dat een klacht is uitgegroeid tot een geschil omdat beide partijen voet bij stuk houden. Om tot een echte oplossing van het onderliggende probleem te komen, is het dan nodig dat zowel de corporatie als de klager hun standpunt of houding bijstellen.

Wanneer de behandelde geschillen worden afgezet tegen het aantal verhuureenheden (VHE's) dat een corporatie in bezit heeft of beheert, ontstaat het volgende beeld:

| <b>corporatie</b>          | <b>aantal VHE's</b> | <b>geschillen</b> | <b>percentage</b> |
|----------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| de Nieuwe Unie             | 27.000              | 15                | 0,05              |
| PWS Rotterdam              | 22.000              | 2                 | 0,01              |
| Patrimonium Barendrecht    | 2.500               | 1                 | 0,04              |
| Comwonen, totaal           | 24.500              |                   | 0,07              |
| – voorheen VL Wonen        | 10.500              | 8                 | 0,08              |
| – voorheen Woningpartners  | 14.000              | 9                 | 0,06              |
|                            |                     |                   |                   |
| ter info: vanaf 01-01-2004 |                     |                   |                   |
| – de Combinatie            | 11.000              |                   |                   |

## **Geanonimiseerde zaken**

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

### **Com.wonen/VL Wonen**

#### **Tuin onder water**

Zeker in het westelijk deel van ons lage Nederland heeft menig een na flinke regenval te kampen met wateroverlast. Vaak kunnen er wel maatregelen worden genomen om dat te beperken. En als dat dan niet gebeurt, is dat erg vervelend. Zo vindt ook deze klager. Als het flink regent, lopen zijn tuin en het achterpad achter zijn woning onder water. Hij heeft de corporatie regelmatig telefonisch en mondeling gevraagd om iets te doen aan de verstopte putten in het achterpad en aan een onvoldoende functionerende hemelwaterafvoer van een naburige flat. Zonder resultaat. Tijdens de zitting erkent de corporatie de problemen en dat er onvoldoende actie is ondernomen. Zij betreurt bovendien de gebrekkige communicatie met de huurder hierover. De corporatie heeft plannen om te proberen de wateroverlast op te lossen. De GAC, die de klacht gegrond verklaart, adviseert de corporatie om deze plannen ten uitvoer te brengen en daarnaast meer aandacht te schenken aan de communicatie met haar huurders.

#### **Geduld op de proef**

Het geduld van deze klager wordt danig op de proef gesteld. Vijf maanden geleden heeft hij de corporatie voor het eerst laten weten dat hij klachten heeft over de via de corporatie bestelde keuken. En nog altijd zijn die klachten niet opgelost. Mondelinge en schriftelijke klachten worden door de corporatie niet beantwoord. Nu is voor klager de maat vol. Naast een oplossing voor zijn klachten, wenst hij ook een vergoeding voor de geleden schade en het ongemak. De corporatie erkent dat zij niet adequaat heeft gereageerd op de klachten van klager. Zij heeft te maken met een leverancier die zijn afspraken niet nakomt, maar daarvan mag de huurder niet de dupe worden. Ook had er sneller en beter op de klachten van klager gereageerd moeten worden. Tijdens de zitting belooft de corporatie spoed te zetten achter de oplossing van de keukenproblemen en klager wekelijks op de hoogte te houden van de voortgang. Verder zegt zij toe na afwikkeling van de problemen een schadevergoeding met klager af te spreken. Daarop onthoudt de GAC zich van het uitbrengen van een advies.

#### **Zwamvergoeding**

In het complex waarvan de woning van klager deel uitmaakt, is zwam geconstateerd. Omdat deze zwam gevaarlijk is voor de woning en voor de gezondheid, moet deze worden verwijderd. Om dat te kunnen doen, moet de vloer van de woning worden opengemaakt. Dit gaat ten koste van de vloerbedekking van klager. Klager is het niet eens met de vergoeding die de corporatie hier tegenover stelt. Hij weigert daarom zijn medewerking te verlenen. Tijdens de zitting blijkt dat de vergoeding alleszins redelijk en volgens de geldende regels is vastgesteld. De GAC verklaart de klacht daarom ongegrond. Klager heeft aangekondigd zich bij de uitspraak van de commissie te zullen neerleggen en dus alsnog zijn medewerking verlenen.

#### **Zwamvergoeding 2**

Opnieuw onenigheid over de vergoeding voor de te verwijderen vloerbedekking in verband met zwambestrijding. In deze zaak heeft de corporatie een onafhankelijk taxatiebureau ingeschakeld om een bindend advies uit te brengen over de hoogte van de vergoeding voor de parketvloer van klager. Vooraf heeft de corporatie niet duidelijk gemaakt dat arbeidskosten voor het in- en uitruimen van de woning buiten het taxatiebedrag vallen. Het bedrag dat het taxatiebureau op schrift heeft gesteld, is inclusief deze in- en uitruimkosten. De corporatie wil alleen het bedrag voor de parketvloer vergoeden, en daar komt klager tegen in het verweer. Omdat het om een bindende taxatie gaat waaraan beide partijen zich moeten houden, acht de GAC de klacht gegrond. Zij adviseert de corporatie klager de vergoeding uit te keren die in het taxatierapport staat vermeld.

#### **Recht op gratis parkeerplaats?**

Klager is lichamelijk gehandicapt en huurt van de corporatie een parkeerplaats dicht bij de toegangsdeur van de flat. Binnenkort daalt zijn inkomen omdat hij 65 jaar wordt. Daarom heeft hij de corporatie gevraagd de huur voor deze 'invalidenparkeerplaats' stop te zetten. De corporatie voelt hier niet voor

omdat klager aan de andere kant van de flat op gemeentegrond een gratis invalidenplaats kan krijgen. Klager vindt echter dat hij dan te ver moet lopen. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie klager al eens tegemoet is gekomen. Toen zijn auto beschadigd was, heeft de corporatie op zijn verzoek een vrije parkeerplaats naast de zijne omgeruild met een betaalde plaats verderop op het terrein. De GAC oordeelt dat de inkomensachteruitgang bij pensionering in principe voor iedereen geldt en dus geen argument is in deze zaak. Omdat klager een gratis parkeerplaats op gemeentegrond kan krijgen, acht de commissie de klacht ongegrond.

### **Te lang in de stank**

Klager heeft last van stankoverlast in zijn woning. Hij heeft de corporatie meerdere malen om een oplossing gevraagd. Uiteindelijk is die oplossing er wel gekomen, maar klager meent dat één en ander veel te lang heeft geduurd. Tijdens de hoorzitting is klager zelf niet aanwezig. De medewerker van de corporatie heeft onderzocht wat er is gebeurd en is tot de conclusie gekomen dat klager gelijk heeft. De overlast was zo hevig dat de corporatie sneller had moeten reageren. De GAC vindt de klacht daarom gegrond. Ze adviseert de corporatie het initiatief te nemen tot een gesprek met klager om de onderlinge verhoudingen te verbeteren.

### **Strengere aanpak tegen onwillige buurman**

Doordat de buurman zijn tuin niet onderhoudt, kampt klager met stank, ongedierte en onkruid dat in zijn eigen tuin tegels en schuur ontwricht. Deze overlast bestaat al heel lang. De corporatie heeft een gerechtelijke procedure aangespannen om de buurman te dwingen zijn tuin op te ruimen en te onderhouden. Dit heeft geleid tot een eenmalige snoeiactie, maar inmiddels duurt de overlast onverminderd voort. Hoewel de corporatie aanvoert dat deze zaak wat haar betreft nog niet is afgerond, heeft de commissie sterke twijfels of de zaak wel wordt opgelost. De lange duur van de afhandeling kan klager terecht het gevoel hebben gegeven dat hij met een kluitje in het riet is gestuurd. De commissie acht de klacht dan ook gegrond. Ze adviseert de corporatie een tweede gang naar de rechter niet langer uit te stellen en de overlastgever strenger aan te pakken.

### **Onvervulde woonwens bij sloop**

De woning van klager moet worden gesloopt. In een gesprek met de corporatie geeft hij aan te willen verhuizen naar een andere wijk. De corporatie heeft zelf geen woningen in deze wijk, maar overlegt met collega-corporaties die daar wel woningen hebben. Helaas, zonder resultaat. Het woningtype dat klager nodig heeft, is schaars. Daarom biedt de corporatie klager een woning aan in de wijk waar hij woont. Deze weigert hij. Tijdens de zitting blijkt dat klager helemaal niet naar zijn zin woont. Hij wil persé weg uit de wijk. Omdat hij van anderen had gehoord dat de hem aangeboden woning kwalitatief minder was dan zijn huidige woning, heeft hij deze zonder hem zelf te bekijken afgewezen. Tijdens de zitting gaat de GAC na of de corporatie al het mogelijke heeft gedaan wat klager mag verwachten. Zij concludeert dat dit wel het geval is en dat daarmee de klacht ongegrond is. Wel adviseert de commissie de corporatie te blijven zoeken naar een woning die zo goed mogelijk past bij de wensen van klager.

## **Com.wonen/Woningpartners**

### **Mutatieleed**

Klager is erg boos over de manier waarop de eindinspectie van zijn vorige woning is afgehandeld. Niet alleen constateerde de opzichter zaken waar de opzichter die de voorinspectie deed helemaal niet op had gewezen, ook noemde hij zijn woning vuil. Door de manier waarop dit gebeurde, voelt klager zich onheus bejegend. Klager vraagt de corporatie daarop schriftelijk om een herinspectie. Op deze brief krijgt hij geen reactie. Wel wordt er een bedrag ingehouden op de waarborgsom. De betreffende opzichter is tijdens de zitting niet aanwezig. Klager vindt dit jammer, maar accepteert de excuses die de vertegenwoordiger namens de corporatie aan hem overbrengt. De gemaakte opmerkingen waren niet terecht. Ook belooft de corporatie het ingehouden bedrag op de waarborgsom aan klager te retourneren. Corporatie en klager komen dus tijdens de zitting tot een oplossing. De GAC beperkt zich daarom tot het advies om de voor- en eindinspectie zoveel mogelijk door dezelfde opzichter te laten uitvoeren.



### **Mutatieleed 2**

De corporatie krijgt opnieuw te maken met een klant die boos is over de mutatie. Aanleiding voor de klacht is dat de opzichter bij de eindinspectie gebreken constateert die bij de voorinspectie niet zijn genoemd. De corporatie legt uit dat dit vaker voorkomt omdat in een woning in bewoonde staat niet alles kan worden gezien. De voorinspectie geeft alleen een indicatie van wat er moet gebeuren. Klager raakt bij de eindinspectie echter zeer geïrriteerd en wil het formulier niet ondertekenen. Vervolgens maakt hij bezwaar tegen de rekening die hij krijgt voor werkzaamheden die de corporatie heeft laten verrichten nadat klager is verhuisd. De corporatie heeft de rekening op enkele punten aangepast en verlaagd, maar klager betwist ook de rest van de rekening. Klager kan echter niet aannemelijk maken dat de verrichte werkzaamheden niet nodig waren. Vandaar dat de commissie de klacht ongegrond verklaart.

### **Mutatieleed 3**

En nogmaals een klacht over de afhandeling van de mutatie. Ook bij deze zaak meent klager dat bij de eindinspectie (te veel) nieuwe punten zijn genoemd. Omdat hij het met een aantal punten niet eens is, wil hij het bedrag dat de corporatie hem in rekening heeft gebracht niet betalen. Tijdens de hoorzitting blijkt dat corporatie en klager het over enkele herstelpunten wel eens zijn, dat ze het over andere punten niet eens zijn en dat er onduidelijkheid bestaat over welke punten er wel en welke er niet onder het serviceabonnement vallen. Op voorstel van de GAC gaan corporatie en klager nog eens goed bespreken welke punten wel en welke punten niet door klager betaald moeten worden. Ook dit overleg leidt niet tot een oplossing; corporatie en klager blijven het op bepaalde punten oneens. De corporatie legt nu echter een rekening voor waarin klager op een flink aantal punten tegemoet is gekomen. Met het advies om een bepaald punt nog in heroverweging te nemen, verklaart de GAC de klacht vervolgens ongegrond.

### **Mutatieleed 4**

Bij deze klacht over de afhandeling van de mutatie gaat het naast het inhoudelijke meningsverschil ook over de wijze waarop de corporatie de klachten van klager heeft behandeld. Klager meent dat de corporatie onvoldoende ingaat op zijn bezwaren. Bij de voorinspectie constateert de opzichter herstelpunten voor een bedrag van ruim € 6.200,-. Na de door klager aangevraagde second opinion valt dit bedrag een stuk lager uit. De corporatie bestrijdt dat klager geen antwoord heeft gekregen op zijn klachten. Klager is het alleen niet eens met de antwoorden. Dat het bedrag na de tweede voorinspectie lager en na de eindinspectie nog een stuk lager uitvalt, komt volgens de corporatie omdat enkele herstelpunten zijn vervallen en omdat klager zelf een aantal punten heeft verholpen. Hoe het precies zit met het al of niet verrekenend zijn van de waarborgsom blijft tijdens de hoorzitting onduidelijk. De GAC beschouwt de klacht als ongegrond, maar vindt wel dat deze zaak door de corporatie vreemd is afgehandeld. De commissie adviseert de corporatie om de waarborgsom alsnog met de factuur te verrekenen.

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

Toen de keuken in zijn woning opnieuw werd betegeld, wilde klager graag een extra hoek laten betegelen. De corporatie bracht offerte uit voor dit meerwerk. Daarop gaf klager toestemming om het werk uit te voeren. Later hoorde hij echter van een aantal bureaus dat zij hetzelfde extra werk hadden laten uitvoeren en daarvoor geen meerkosten hadden betaald. Klager vindt dit een kwestie van met twee maten meten en legt de zaak voor aan de GAC. De corporatie blijft erbij dat huurders voor extra werkzaamheden altijd extra moeten betalen. Klager voert de namen van twee concrete huurders aan waar dat niet het geval zou zijn geweest. Omdat de tegels bij deze bureaus al enkele jaren geleden zijn geplaatst, kan de corporatie in haar geautomatiseerd bestand niet meer achterhalen wat daar destijds precies is gebeurd. De GAC heeft daardoor onvoldoende redenen om de klacht gegrond te verklaren. Wel geeft de commissie de corporatie als advies mee om te zorgen voor eenduidige en heldere regels en de eenduidige toepassing daarvan door al haar medewerkers.

### **Zoeken naar ruimte tussen letter en geest**

Hoe ver moet en kan een corporatie gaan om een huurder tegemoet te komen die al jaren te maken heeft met lekkage en alle ellende vandien? Dat is de vraag die centraal staat tijdens deze zaak. Dat klager al jaren last heeft van lekkage en dat diverse reparaties dit niet hebben opgelost, staat buiten kijf. Hoewel de corporatie nog steeds onderzoek doet naar een structurele oplossing, wil klager nog maar één ding: verhuizen. Hij heeft zijn oog laten vallen op een eengezinswoning. Omdat hij daar als alleenstaande volgens de geldende huisvestingsregels niet voor in aanmerking komt, wil de corporatie hem deze woning niet aanbieden. Wel wil de corporatie zoeken naar een volgens de regels passende

alternatieve woonruimte. Klager houdt echter vast aan zijn wens om een eengezinswoning te betrekken. Corporatie en klager zijn het eens over de feiten, dus is er strikt genomen geen sprake van een geschil. De GAC spreekt daarom geen gegrond of ongegrond uit. Wel adviseert zij de corporatie haar uiterste best te doen om alternatieve woonruimte te vinden, met zo soepel mogelijke toepassing van de regels. Bij elke regel bestaat er immers ruimte tussen de letter en de geest. Wellicht dat deze ruimte in dit geval uitkomst kan bieden.

#### **Eigen verantwoordelijkheid bij renovatie**

Klager doet zijn beklag over de gang van zaken tijdens de renovatie van zijn woning. Na terugkomst uit een wisselwoning zijn er in de gerenoveerde woning volgens hem spullen verdwenen en beschadigd. Ook claimt hij dat de corporatie zich niet heeft gehouden aan gemaakte afspraken over het schoonmaken van de woning. De corporatie bestrijdt dit en vindt dat klager voor een groot deel zelf verantwoordelijk is voor het feit dat een deel van zijn inboedel onder het stof is gekomen. Klager heeft vanwege zijn handicap een wisselwoning gekregen ten tijde van de renovatie. Hij kon zijn spullen door een verhuisbedrijf naar de wisselwoning laten brengen. Andere spullen had hij in een andere kamer op kunnen slaan. Klager had daarvoor de thuiszorg in kunnen schakelen. De GAC constateert dat de corporatie voldoende heeft aangetoond dat zij te goeder trouw heeft gehandeld en alles heeft gedaan om de overlast voor klager tot een minimum te beperken. Daarom vindt zij de klacht ongegrond.

#### **Uitstel van betaling gevraagd**

Klager weet dat hij er tijdelijk in inkomen op achteruit gaat en meldt dit bij de corporatie. Hij vertelt dat hij zich heeft aangemeld voor de vangnetregeling en vraagt om uitstel van betaling. Desondanks schakelt de corporatie de deurwaarder in vanwege de huurachterstand die is ontstaan. Bij de verkoop van zijn woning (aan klager) wordt de huurachterstand in de koopsom verrekend. Klager vindt dat hij door de corporatie slecht is behandeld en schakelt de GAC in. Jammer genoeg verschijnt hij niet op de hoorzitting om zijn zaak toe te lichten. De corporatie is wel vertegenwoordigd. Hoewel deze medewerker door fusieperikelen niet het dossier van klager heeft kunnen inzien, besluit de GAC hem toch te horen over de gebruikelijke procedure in dit soort zaken. Uit dit verhaal en uit de stukken die de GAC heeft gekregen, maakt de commissie op dat de corporatie de gebruikelijke incassoprocedure heeft gevolgd. Ze verklaart de klacht ongegrond. Wel geeft ze de corporatie als advies om in het algemeen in vergelijkbare situaties te overwegen de deurwaarder op een later tijdstip in te schakelen. En, hoewel ongebruikelijk, heeft de GAC ook een advies voor klager: als hij het zinvol vindt een geschil voor te leggen aan een instantie, is het ook wijs zich persoonlijk bij die instantie te verdedigen.

#### **Vocht, stank en lekkage**

De behandeling van zijn klachten over vocht, stank en lekkage vindt klager beneden de maat en veel te lang duren. De corporatie weet van zijn klachten, is meerdere malen komen kijken, maar doet vervolgens weinig. En de maatregelen die zijn genomen, werken niet afdoende. De corporatie vindt dat er wel degelijk aandacht is besteed aan de klachten. Ze laat aan de hand van opdrachtbonnen zien dat er ook diverse pogingen zijn ondernomen om ze op te lossen. De corporatie verwacht dat zij de problemen op kan lossen. Tijdens de hoorzitting worden concrete afspraken gemaakt om te komen tot een oplossing, in technische en in financiële zin. Daarop onthoudt de GAC zich van een uitspraak.

### **De Nieuwe Unie**

#### **Metten is weten**

Met de komst van de nieuwe buurman is de geluidsoverlast begonnen. Drie jaar heeft klager last van de harde muziek die zijn bovenbuurman draait. Het klinkt als een draaiende machine, 24 uur per dag en vooral in het weekend. Verder beweert klager dat de buurman hem beledigt en bedreigt. Ook andere burens ondervinden overlast, maar durven of willen er niets van zeggen. De politie weet van de situatie, maar doet niets. Van de corporatie verwacht klager actie tegen de geluidsoverlast. De corporatie geeft aan dat ze een gesprek heeft willen organiseren tussen de beide burens, maar dat dit er door capaciteitsproblemen niet van is gekomen. Een medewerker van de corporatie heeft een zoemend geluid geconstateerd en weet van de onmin tussen de burens, maar noemt de hinderlijke oplettendheid van klager die het contact met de buurman bemoeilijkt. Op suggestie van de GAC wordt besloten dat de corporatie een onafhankelijk instituut gedurende langere tijd een geluidstest laat

uitvoeren in de woning van klager. De GAC houdt de zaak aan tot de resultaten van de test aan haar zijn voorgelegd.

### **Huursubsidie ter discussie**

Toen klager zijn nieuwe woning ging huren, heeft de corporatie voor hem het huursubsidiebedrag berekend. Het ministerie van VROM heeft na controle bij de Belastingdienst een lager subsidiebedrag vastgesteld. Daardoor moet klager de corporatie huursubsidiegeld terugbetalen. Klager krijgt ook te maken met administratieve wijzigingen zoals terugbetaling van een dubbel betaalde huur en herberekening van de stookkosten. Al met al is klager het overzicht kwijtgeraakt. Hij vermoedt dat de corporatie hem wil bedriegen en vecht de correctie op de huursubsidie aan. De corporatie legt uit dat de subsidie is berekend op basis van een jaaropgave van klager. Als het inkomen van klager nu structureel lager is dan ten tijde van de berekening, kan klager in beroep gaan bij het ministerie. De commissie acht de klacht ongegrond. Met de corporatie wordt wel afgesproken dat de berekening van de huursubsidie nog eens zal worden gecontroleerd. Als de corporatie toch een fout heeft gemaakt, wordt de berekening herzien. Als het inkomen inderdaad lager is geworden, wordt bij het ministerie bezwaar aangetekend. De GAC wil daarvan graag op de hoogte worden gehouden.

### **Betalen voor een storing die geen storing was**

Klager meldt een storing aan zijn CV bij het bedrijf dat dit soort klachten voor de corporatie oplost. De monteur constateert dat de radiatorkranen zijn dichtgedraaid. Er is dus geen sprake van een echte storing. Dit betekent dat klager zelf de kosten van de monteur moet betalen. De monteur laat hiervoor de opdrachtbon tekenen door de vrouw van klager. Klager zegt dat slechts in één kamer de radiatorkranen waren dichtgedraaid en niet in alle kamers zoals de monteur op de bon heeft vermeld. Hij wil de rekening niet betalen. Zijn vrouw is de Nederlandse taal onvoldoende machtig om te begrijpen waarvoor zij tekende. Verder maakt klager bezwaar tegen het feit dat de corporatie een deurwaarder heeft ingeschakeld om de rekening te incasseren. Dit terwijl hij bij de corporatie is geweest en heeft gevraagd om uitstel van betaling hangende het onderzoek van de GAC. Wat dit laatste punt betreft geeft de corporatie klager gelijk. De corporatie belooft de procedure stop te zetten, maar blijft bij haar standpunt dat klager de monteurkosten moet betalen. Hoewel de GAC gelooft dat klager en zijn vrouw te goeder trouw hebben gehandeld, meent zij toch dat de klacht ongegrond is. Juridisch gezien betekent de handtekening van zijn vrouw dat klager moet betalen.

### **Komt de corporatie zijn toezeggingen na?**

Al lange tijd kampt klager met overlastklachten. Hij heeft deze klachten in 2002 aan de GAC voorgelegd. Klager meent nu dat de corporatie haar toezeggingen van destijds niet is nagekomen waardoor de overlastklachten nog steeds bestaan. Klager ervaart overlast van het naburige café en van andere bewoners in het trappenhuis. Daarnaast zijn er verschillende overlastsituaties in de wijk. Hij meent dat de corporatie niets doet tegen deze overlast. De corporatie werpt tegen dat zij op wijkniveau samen met andere instanties wel degelijk aan verbetering werkt. De corporatie heeft met de caféhouder gesproken over de overlast. Uit dit gesprek bleek dat klager nooit bij de caféhouder zelf heeft geklaagd. Ook heeft hij geen bezwaar gemaakt bij de inspraakprocedure voor de terrasvergunning. De overlast in het portiek betreft rommel en geluidsoverlast. De rommel bleek na controle van de corporatie opgeruimd en voor de geluidsoverlast kan klager de corporatie bellen en komt er iemand luisteren. Van dit aanbod heeft klager geen gebruik gemaakt. De corporatie is bereid klager een andere woning aan te bieden, maar dat wil klager niet. Alles overwegende vindt de GAC de klacht over de overlastklachten in het trappenhuis gegrond en de overige klachten niet. Het advies aan de corporatie is om klager een andere woning in een andere wijk aan te bieden, het (ongebruikelijke) advies aan klager is om zo'n aanbieding serieus te overwegen.

Naar aanleiding van een schriftelijke reactie van de corporatie op dit advies, herziet de GAC in tweede instantie haar advies en verklaart ook de overlastklachten in het portiek als ongegrond.

### **Corporatie geeft niet thuis**

Klager krijgt een rekening voor de reparatie van zijn radiator. Hij was in de veronderstelling dat deze reparatiekosten onder het serviceabonnement zouden vallen. Bovendien komt volgens hem het aantal in rekening gebrachte uren niet overeen met het aantal daadwerkelijk gewerkte uren. Hij zoekt dus contact met de corporatie om hier nadere informatie over in te winnen. Hij belt, schrijft en gaat zelfs tot twee keer toe naar de corporatie toe, maar krijgt geen reactie op zijn klacht. Ook lukt het hem niet in contact te komen met de in de herinneringsnota vermelde contactpersoon. Wel krijgt hij een brief van de deurwaarder waarin klager wordt gesommeerd de rekening – verhoogd met de incassokosten - te betalen. Omdat de kosten oplopen en klager zich bedreigd voelt door deze brief, betaalt hij de

rekening en de incassokosten. Ten einde raad legt hij de zaak voor aan de GAC. Tijdens de hoorzitting biedt de corporatie excuses aan voor de gang van zaken. Het aantal in rekening gebrachte uren is volgens de corporatie reëel, maar met de communicatie richting klager is de corporatie duidelijk in gebreke gebleven. De GAC ziet dan ook voldoende reden om de klacht gegrond te verklaren en de corporatie te adviseren de reparatiekosten en de incassokosten in zijn geheel aan klager te vergoeden.

### **Second opinion**

Hoewel klager zijn zaak al voor de rechter heeft laten komen en daarbij in het ongelijk is gesteld, dient hij een aanvullende klacht over deze zaak in bij de GAC. Klager heeft geen servicekosten betaald gedurende een periode waarin volgens hem zijn portiek niet werd schoongemaakt. De corporatie meent dat er in die periode wel degelijk is schoongemaakt en dat klager de niet-betaalde servicekosten dus alsnog moet betalen. Klager is het er niet mee eens dat hij voor deze kosten en die van de rechtszaak opdraait. Tijdens de eerste hoorzitting beschikt de GAC niet over de stukken van de rechtszaak. Er moet dus een tweede hoorzitting worden gehouden. Hierbij is klager niet aanwezig. De corporatie laat zien dat het schoonmaakbedrijf gedurende de betreffende periode wel degelijk opdracht had om schoon te maken. Of het schoonmaakwerk toen goed is uitgevoerd, is nu niet meer te controleren. De corporatie vertelt dat zij de klachten van klager heeft doorgegeven aan het schoonmaakbedrijf. Ook heeft de corporatie bij andere bewoners in het portiek nagevraagd of zij klachten hadden over de schoonmaak. Dat was niet het geval. De GAC acht de klacht daarom niet gegrond.

### **Last van leefgeluiden**

Klager ervaart overlast van de bovenburen. Een aantal burens heeft schriftelijk verklaard de geluiden ook te horen. Een gesprek met de bovenburen in bijzijn van de wijkagent heeft niets geholpen. Klager vindt dat de corporatie onvoldoende heeft gedaan om de overlast op te lossen. De corporatie meent echter dat de geluiden waar klager melding van maakt normale leefgeluiden zijn. De corporatie heeft de bovenburen meerdere keren aangeschreven om hen te wijzen op de overlastklachten. Op verzoek van de corporatie hebben de bovenburen een geluidwerende onderlaag onder hun vloerbedekking gelegd. Maar in een flat is het onvermijdelijk dat je bepaalde leefgeluiden van de burens hoort. Klager is hier volgens de corporatie erg gevoelig voor. De GAC constateert dat de corporatie de klacht wel degelijk serieus heeft genomen. In die zin is de klacht van klager ongegrond. Desondanks adviseert de commissie de corporatie een ultieme poging te doen deze zaak op te lossen door een gesprek te organiseren tussen klager en zijn bovenburen onder leiding van bijvoorbeeld een mediator.

### **Klacht erkend en uitzicht op oplossing geboden**

Opnieuw een overlastzaak. Klager heeft overlast van meerdere burens in zijn portiek. Op zijn brieven wordt door de corporatie nauwelijks gereageerd. Ook op zijn verzoek om een 55+ woning heeft hij geen antwoord gekregen. Klager voelt zich in de steek gelaten door de corporatie. Tijdens de zitting moet de corporatie klager gelijk geven. De corporatie weet van de overlastproblemen af en heeft inderdaad onvoldoende actie ondernomen. Ook zijn de brieven van klager onvoldoende bevestigd. Op advies van de corporatie heeft klager meermalen gereageerd op woningadvertenties van leegkomende woningen. De hem aangeboden woningen heeft hij om verschillende redenen geweigerd. Het blijkt lastig een geschikte woning te vinden. De corporatie stelt tijdens de hoorzitting voor om via de 3%-regeling klager aan een andere woning te helpen. De GAC vindt de klacht gegrond en juicht het voorstel van de corporatie toe.

### **Toegang afdwingen**

Bij deze overlastzaak zijn volgens klager bedreigingen in het spel. De geluidsoverlast die klager ervaart en die door medebewoners in het portiek wordt bevestigd, lijkt afkomstig van de CV-installatie van een van de portiekbewoners. Toen klager de betreffende bewoner op de geluidsoverlast aansprak, kreeg hij bedreigingen als antwoord. De corporatie heeft een installateur naar de betreffende huurder gestuurd om de CV-installatie te onderzoeken, maar de huurder laat de installateur niet binnen. Klager vindt dat de corporatie niet genoeg moeite heeft gedaan om toegang te krijgen tot de woning. Hij wil dat de overlast wordt opgelost en dat de betreffende huurder uit het portiek wordt verwijderd. Ook wil hij dat de corporatie een portiekgesprek organiseert zónder de overlastveroorzaker. Andere burens zijn net als klager bang en in aanwezigheid van hem krijgt de corporatie geen goed beeld van de situatie. Omdat niet duidelijk is of de geluidsoverlast echt wordt veroorzaakt door de CV-installatie van de betreffende huurder, ziet de corporatie geen noodzaak om toegang tot de woning af te dwingen. De bedreigingen neemt de corporatie heel serieus. Om een betere verstandhouding te bereiken, vindt de corporatie dat er een portiekgesprek moet komen mét de overlastver-

oorzaker. De GAC krijgt niet duidelijk of enerzijds de corporatie alles heeft gedaan om de overlast op te lossen en of anderzijds klager voldoende heeft meegewerkt aan een oplossing. Zij spreekt dan ook geen gegrond of ongegrond uit. De commissie adviseert de corporatie stappen te ondernemen om de betreffende huurder te dwingen een installateur zijn woning binnen te laten om na te gaan of zijn CV-installatie de geluidsoverlast veroorzaakt. Daarnaast adviseert de GAC de corporatie een portiekgesprek te organiseren waarbij aan klager de eis wordt gesteld geen beperkende voorwaarden te stellen.

#### **Gedupeerd door een groot taxatieverschil**

In de woning van klager is eind 2001 schade ontstaan door lekkage. Klager doet een beroep op zijn inboedelverzekering. De verzekeraar stuurt een expert om de schade te taxeren. Deze verklaart dat de schade is veroorzaakt door een defect aan het dak, taxeert de schade op € 1.807,- en verwijst klager naar de corporatie. Dit speelt zich af in maart 2002. In oktober 2002 taxeert de schade-expert van de verzekeraar van de corporatie het schadebedrag op € 634,-. Dat is ook het bedrag dat klager uitgekeerd krijgt van de corporatie. Klager wil van de corporatie het bedrag krijgen dat door zijn inboedelverzekeraar is getaxeerd. Tijdens de hoorzitting blijkt dat de taxateur van de corporatie zich gebaseerd heeft op foto's van de expert van de verzekeraar van klager. Omdat het allemaal zo lang duurde, had klager in zijn huis intussen het een en ander opgeknapt. De taxaties zijn niet nader gespecificeerd en het is waarschijnlijk niet meer na te gaan wat de schade precies is geweest. Ook is niet meer te achterhalen of een van beide taxateurs een fout heeft gemaakt en het is onwaarschijnlijk dat beide experts na al die tijd nog een specificatie bij de taxaties kunnen geven. De GAC doet daarom geen uitspraak of de klacht wel of niet gegrond is. Ze adviseert de corporatie de getaxeerde bedragen te middelen en het verschil aan klager uit te betalen.

#### **Kom van dat dak af**

Op het moment dat klager zijn huidige woning betreft, is hij in de veronderstelling dat hij gebruik kan maken van het dakterras. De vorige bewoners deden dat ook. Bovendien krijgt hij een sleutel van het dakterras. Hij is dan ook erg teleurgesteld als de corporatie hem vertelt dat hij het dakterras niet mag gebruiken. In het verleden heeft de corporatie dit gedoogd. Maar toen bleek dat de omheining op het dak voor onoplosbare lekkage zorgt, is die omheining weggehaald. Daarmee is het onveilig geworden om het dakterras te betreden. De corporatie staat dit niet meer toe. Klager en andere bewoners hebben een sleutel gekregen, uitsluitend om bij extreme hitte te kunnen ventileren. Klager vindt dat de corporatie hem hierover had moeten inlichten vóórdat hij deze woning ging huren. Hij had de woning dan niet geaccepteerd. Hij verlangt van de corporatie een vergelijkbare andere woning met dakterras, vergoeding van zijn verhuiskosten en huurverlaging zolang hij in de huidige woning woont. De corporatie zegt dat zij klager bij het ondertekenen van het huurcontract heeft verteld dat hij het dakterras niet mag gebruiken. Klager had toen de kans om de nieuwe verhuring niet door te laten gaan. Over huurverlaging doet de GAC nooit uitspraak. Daarvoor moet klager bij de Huurcommissie zijn. Wat de andere eisen betreft, geen van beide partijen kan met schriftelijke bewijzen zijn gelijk aantonen. Van de corporatie zijn er zeker drie medewerkers die verklaren dat zij klager tijdig hebben geïnformeerd. Daarom verklaart de GAC de klacht ongegrond.

#### **Vochtproblemen niet serieus genomen**

De corporatie reageert verbaasd op de oproep voor deze hoorzitting. Zij is nog volop bezig een oplossing te zoeken voor de vochtproblemen waarmee klager kampt. Klager stelt dat ze dat pas is gaan doen nadat hij zijn klacht bij de GAC had aangemeld. Voor die tijd kreeg hij alleen het (onterechte) verwijt dat hij niet genoeg ventileerde. Hij voelt zich daarom niet erg serieus genomen door de corporatie. De GAC besluit de hoorzitting door te laten gaan. Ze hoort dat de corporatie drogers heeft geplaatst, een antischimmelbehandeling heeft uitgevoerd en stap voor stap naar een oplossing voor de vochtproblemen zoekt. Er is nu een onafhankelijk onderzoeksbureau ingeschakeld. Daarbij is de corporatie bereid via de 3%-regeling klager een andere passende woning aan te bieden. Daar wil klager graag aan mee werken. Klager en corporatie zijn het dus feitelijk eens. Er is zodoende geen sprake van een geschil. De GAC adviseert de corporatie om klager een andere woning aan te bieden, zo nodig met behulp van de 3%-regeling.

#### **Huurcommissiezaak**

In deze zaak beklaagt klager zich over het feit dat de corporatie onvoldoende doet om zijn lekkageklachten te verhelpen. Hij wil dat de corporatie hem een andere woning aanbiedt. De corporatie stelt daar tegenover dat klager zich niet coöperatief opstelt. Daardoor hebben meerdere aannemers laten weten niet meer in zijn woning te willen werken. Op basis van de toegestuurde stukken heeft de GAC

de zaak ontvankelijk verklaard. Tijdens de hoorzitting blijkt echter dat dit geschil door klager aan de Huurcommissie is voorgelegd. Noch klager, noch de corporatie hebben dit van tevoren bij de GAC gemeld, maar dit feit maakt deze zaak reglementair niet ontvankelijk voor de GAC. De commissie houdt zich dan ook van een uitspraak.

#### **Wie zal dat zeil betalen?**

Klager stoort zich aan de krakende vloer in zijn woning. Hij wil dat de corporatie dit verhelpt. De corporatie wil dat best doen, maar dan moet het (geplakte) zeil in de woning worden weggehaald. Klager wil dat de corporatie de kosten van het verwijderen en opnieuw leggen voor haar rekening neemt. De corporatie wijst erop dat dit voor rekening van de huurder komt. De algemene regel is immers dat de huurder het de corporatie mogelijk moet maken reparaties uit te voeren. De GAC is het met de corporatie eens. Zij trekt de vergelijking met de gang van zaken bij een verhuizing. Daarbij moet de huurder de vloerbedekking ook zelf verwijderen. De commissie acht de klacht daarom niet gegrond.

#### **Escalerende burenruzie**

Klager heeft ruzie met zijn beide burens. Het begon met wat pesterijen. Inmiddels is het zover dat klager op straat mishandeld is door zijn burens. Hij heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. De burens hebben op hun beurt aangifte gedaan van mishandeling door klager. Klager vindt dat de corporatie tekort is geschoten in haar pogingen de overlast weg te nemen. Hij is niet de eerste huurder die dit huis wordt uitgepest door de burens. Hij verwacht van de corporatie dat deze ten minste één van beide burens het huis uitzet. Zelf verhuizen ziet hij niet als oplossing omdat volgens hem zijn burens de buurt terroriseren. De corporatie heeft zich op allerlei manieren ingespannen om tot een oplossing te komen. Er zijn gesprekken gevoerd, de politie is ingeschakeld, er is een samenwerkingsverband ingesteld, de bewoners is zelfs geadviseerd elkaar volledig te negeren. Geen van de partijen houdt zich echter aan de afspraken. En de overlast speelt zich vaak af op de openbare weg waar de corporatie geen zeggenschap heeft. De corporatie ziet geen reden om een van beide burens uit zijn huis te zetten. De GAC concludeert dat de corporatie alles heeft gedaan wat van haar mocht worden verwacht om de overlast op te lossen. Ook concludeert ze dat de kans op escalatie erg groot is, gezien de slechte verstandhouding tussen de verschillende burens. Ze verklaart de klacht ongegrond en adviseert de corporatie klager toch een passende woning elders aan te bieden, ook al heeft hij aangegeven niet te willen verhuizen.

### **Woningstichting Patrimonium Barendrecht**

#### **Oorzaak gezocht van doorgebrande apparatuur**

Nadat zijn keuken is vernieuwd, heeft klager regelmatig te maken met zekeringen die doorslaan. Er zijn zelfs enkele huishoudelijke apparaten doorgebrand. Klager meent dat dit wordt veroorzaakt door de elektrische installatie in zijn woning. Toen de keuken werd vervangen, is een tijdelijke elektriciteitsvoorziening aangebracht. Klager eist van de corporatie dat deze de doorgebrande apparaten vergoedt. Dat zijn een wasmachine, een wasdroger, een vaatwasser en een gasfornuis. Ook wil hij de kosten van zijn verlof bij de corporatie declareren. De corporatie bestrijdt dat zij verantwoordelijk is. Bij controle door een installatietechnisch bureau bleek de installatie aan de regels te voldoen. Volgens de installateur zijn de apparaten doorgebrand door overbelasting van het elektriciteitsnet. Dat valt niet onder de verantwoordelijkheid van de corporatie. Hieruit maakt de GAC op dat de klacht ongegrond is.

### **Woningstichting PWS**

#### **Inbraak in sloopwoning**

De vorige woning van klager verkeert in slechte staat en moet worden gesloopt. Eind februari hoort hij dat zijn huurcontract daarom op 1 september wordt beëindigd. Maar omdat de onderhoudsstaat snel verslechtert, moet deze datum worden vervroegd. Eind mei stuurt de corporatie een brief waarin staat dat de huur per 1 juni wordt stopgezet en dat klager op 7 juni zijn woning moet hebben verlaten. Klager is op dat moment herstellende van een ziekte en in zijn nieuwe woning moet nog veel worden schoongemaakt. Hij heeft zijn verhuizing op 16 juni gepland, maar wordt op 12 juni geconfronteerd met de sommatie van Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente Rotterdam om de woning binnen 20

minuten te verlaten. De woning wordt afgesloten door Bouw- en Woningtoezicht. Desondanks wordt er diezelfde nacht ingebroken in de woning, waar zich nog veel spullen van klager bevonden. De verzekeraar vergoedt de inbraakschade, maar er blijft € 226,- eigen risico over. De corporatie wil klager met € 100,- tegemoetkomen. Klager vindt dat hij niet hoeft op te draaien voor het eigen risico omdat hij geen schuld heeft aan de inbraak. De corporatie meent dat zij alles heeft gedaan wat mag worden verwacht, en dat € 100,- echt het maximum is. Tijdens de hoorzitting hoort de GAC dat de corporatie alle medewerking heeft aangeboden bij de verhuizing en de verhuizing tijdig heeft aangekondigd. De GAC concludeert dan ook dat de corporatie niet verwijtbaar heeft gehandeld of nalatig is geweest en beschouwt de klacht daarom als ongegrond.

#### **Lange levertijd**

In deze zaak gaat het om een geschil met ProPlan BV, onderdeel van PWS. Klager woont erg naar zijn zin in zijn nieuwe woning, maar heeft wel tien weken moeten wachten op de keuken. Zijn kinderen, die het geschil indienen, vinden dat klager daardoor onnodig lang dubbele huur heeft moeten betalen en vragen van de corporatie een maand huur als compensatie. De corporatie stelt dat aan de verplichtingen is voldaan, hoewel de keuken op de laatste dag van de vooraf aangegeven termijn is geleverd. Omdat alle huurders van dit woongebouw inderdaad lang hebben moeten wachten op de keuken, heeft de corporatie alle bewoners, dus ook de klager, al een vergoeding gegeven. Verder wil de corporatie niet gaan. Aan de hand van de hoorzitting constateert de GAC dat aan de verplichtingen is voldaan en dat de corporatie klager tegemoet is gekomen met de genoemde financiële vergoeding en het plaatsen van een noodkeuken. Zij acht de klacht dan ook niet gegrond.