

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2004

Inhoudsopgave

Geoliede machine.....	3
Structureel contactpersonenoverleg	3
Gemandateerde vertegenwoordigers	3
De hoorzittingen	4
De aangesloten corporaties	4
Naamsbekendheid	5
Analyse van ontvangen klachten en behandelde geschillen.....	6
Geanonimiseerde zaken.....	8
Com.wonen.....	8
Wachten op dubbel glas.....	8
Wat is 'extra'?	8
Tuin of parkeerplaats?.....	8
Termijn verhuiskostenvergoeding verstreken	8
Terugbetaling waarborgsommen	9
Onterecht in de rappelprocedure	9
Late reactie op brieven.....	9
Beloofd is beloofd.....	10
Geen tweede woningaanbieding	10
Tweede toilet duur betaald	10
Rommelig achterpad	10
Uitspraak huurcommissie over het hoofd gezien	11
Toelichting onderhoudsbeleid laat op zich wachten	11
Patstelling	11
Ziekmakend vogelnest	11
Slechte communicatie over langdurige lekkage.....	12
Te laat met betalen.....	12
Woningaanbieding misgelopen	12
Uitleg over aanmaningen	12
Postuum smartengeld	13
Berekening onder de loep	13
De Nieuwe Unie	13
Schade door wegtrekkend vocht.....	13
Escalerende burenruzie (deel 2)	13
Vergoeding voor verdwenen spullen	14
Rumoerige watermeters	14
Eerlijk delen.....	14
Burenconflict na aankoop huurwoning	14
Sprake van discriminatie?	15
Fouten in de communicatie	15
Beschadigde deuren	15
Patrimonium Barendrecht	16
Nieuwbouw zonder telefoon en tv	16
Woningstichting PWS Rotterdam.....	16
Onrust over GSM-antenne	16
Wordt het rvs of kunststof?.....	16
Op het verkeerde been gezet.....	17
Schilderen of vervangen.....	17
Een bloemetje in plaats van geld	17
Eigen schuld	17
Gedwongen verhuizing?.....	18

Geoliede machine

“Na enkele jaren vol nieuwe ontwikkelingen is de GAC in 2004 in rustiger vaarwater gekomen. Als commissie zijn we tevreden over de organisatie, procedures en afhandeling van de geschillen volgens het nieuwe reglement. Ook het werken met een rooster waarbij de commissieleden bij toerbeurt worden ingedeeld voor de hoorzittingen bevalt ons goed. Deze werkwijze heeft eraan bijgedragen dat de commissieleden goed op elkaar ingespeeld zijn geraakt. Dat er het afgelopen jaar geen personele wisselingen zijn geweest, heeft natuurlijk ook geholpen. Al met al kan ik de GAC anno december 2004 vergelijken met een goed geoliede machine die alleen op kleine onderdelen bijstelling nodig had.

Want natuurlijk, er zijn altijd zaken die beter kunnen. Zeker als het gaat om de uitvoeringspraktijk. Om een voorbeeld te noemen, in het reglement staat dat de corporatie klager uiterlijk twee weken nadat het advies is uitgebracht laat weten wat zij met het advies doet. Als de GAC echter een klacht ongegrond verklaart, brengt ze (meestal) ook geen advies uit. Het is in die gevallen niet nodig en zelfs onwenselijk dat de corporatie nog eens een brief stuurt naar klager waarin dit wordt bevestigd. Daarom wordt nu tijdens de zitting aan de klager verteld dat als de GAC geen advies uitbrengt, de corporatie verder niets doet.

Structureel contactpersonenoverleg

Vaak wordt dit soort praktische punten gesignaleerd door de ambtelijk secretaris en de contactpersonen bij de corporaties. Tussen hen is er bijna dagelijks contact via de telefoon of de e-mail. Als, zoals in het genoemde voorbeeld, aanpassingen op het reglement nodig zijn om zaken efficiënter en soepeler te laten verlopen, bespreken we dit in het contactpersonenoverleg. Sinds dit jaar vindt dit overleg structureel twee keer per jaar plaats. Naast de ambtelijk secretaris ben ik daar als voorzitter ook bij aanwezig. Het structureel overleg met de contactpersonen wordt gepland kort vóór het bestuurlijk overleg. Zo kunnen eventuele knelpunten die naar voren komen snel met de bestuurders worden besproken. Het afgelopen jaar is in het contactpersonenoverleg onder meer afgesproken dat de contactpersonen hun best doen om stukken sneller aan te leveren. Ook zullen zij stukken controleren op volledigheid en relevantie.

Het dagelijkse, niet gestructureerde overleg tussen ambtelijk secretaris en de contactpersonen loopt soepel en ook een goed lopend structureel overleg draagt bij aan een goede verstandhouding met hen. Als GAC hechten we daaraan. Om ons werk goed te kunnen doen zijn we immers afhankelijk van hun inbreng. Wij hebben contactpersonen nodig die het nut zien van de GAC en zich ervoor in willen zetten. Daarbij moeten zij een zodanige positie hebben dat zij andere medewerkers ‘in beweging kunnen krijgen’. Een bepaalde mate van overwicht is noodzakelijk. We zijn blij dat we bij alle aangesloten corporaties een contactpersoon hebben die aan deze criteria voldoet.

Gemandateerde vertegenwoordigers

Ik besluit dit voorwoord met een punt dat voor verbetering vatbaar is en dat betreft de medewerkers die de corporatie tijdens een hoorzitting vertegenwoordigen. Voor een soepel verloop van de zittingen is het belangrijk dat zij de stukken kennen en gemandateerd zijn om toezeggingen te doen en afspraken te maken. Alleen dan kunnen we een zaak goed behandelen en soms zelfs nog tijdens de zitting tot een oplossing komen. Helaas werd het afgelopen jaar niet in alle gevallen aan deze vereisten voldaan. Ik vertrouw erop dat dit in 2005 wel zo zal zijn.

Jan Hoek van Dijke, voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2004

Aan het eind van 2004 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

Volgens het rooster van aftreden waren Jan van Dijken en Adri van de Merwe eind 2004 aftredend. Zij zijn beiden per 1 januari 2005 herbenoemd voor een derde (en tevens laatste) termijn van drie jaar.

De commissieleden zijn goed op elkaar ingespeeld. Ieder lid brengt zijn eigen kennis en ervaring in op technisch, sociaal, financieel, juridisch en volkshuisvestelijk gebied. Zo nodig wordt de specifieke kennis van één van de leden ingezet voor een zaak. Het afgelopen jaar is bijvoorbeeld gebruik gemaakt van de juridische kennis van Mirjam en de technische kennis van Bob.

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Sinds januari 2001 vervult Roelie Schipperus deze functie tot volle tevredenheid van de commissie. Roelie heeft een bureau op het gebied van interim-management en managementondersteuning. Tijdens Roelie's vakantie wordt het secretariaat zorgvuldig waargenomen door Jolanda Bongers en Annette Docter.

De hoorzittingen

In 2004 heeft de GAC twee keer plenair vergaderd en 19 hoorzittingen gehouden.

Een opmerkelijke zitting was die waarbij de klager vergezeld werd door maar liefst veertien bureaus. Na enig overleg is besloten hen alle veertien als toehoorder te ontvangen onder de voorwaarde dat alleen klager zelf en zijn gemachtigde het woord zouden voeren. Door strikt aan deze voorwaarde vast te houden, kon de voorzitter de vergadering in goede banen leiden.

Opvallend is verder dat voor vier zaken twee hoorzittingen moesten worden gehouden. Eén keer was dit omdat de commissie de corporatie in de gelegenheid wilde stellen klager een nieuw aanbod te doen. In afwachting daarvan werd de uitspraak opgeschort. In drie zaken waren twee zittingen nodig omdat tijdens de eerste zitting relevante informatie ontbrak waardoor de commissie zich geen goed oordeel kon vormen. Ook in andere zaken gebeurde het nogal eens dat de commissie te maken had met een onvolledig dossier of dat er tijdens de zitting nog belangrijke stukken werden overlegd. De commissie betreurt dit en blijft hameren op het belang van een tijdige en volledige aanlevering van stukken. De corporatie is hiervoor verantwoordelijk. Zoals in het voorwoord van de voorzitter is vermeld, zijn hierover opnieuw afspraken gemaakt met de contactpersonen.

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 ongeveer 90.000 huurders. Zij kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Met de corporaties is twee keer bestuurlijk overleg gevoerd. Voorgaande jaren was nog vier keer bestuurlijk overleg nodig. Omdat er in 2004 geen grootse ontwikkelingen waren, volstond het om twee keer te vergaderen over de beleidsmatige zaken; één keer in het voorjaar aan de hand van het jaarverslag en één keer in het najaar aan de hand van de begroting.

Gedurende het zittingsjaar werden de hoorzittingen gehouden bij Com.wonen. De commissie is zeer tevreden over de vergaderruimte die haar daar ter beschikking stond en de wijze waarop Com.wonen commissie en gasten heeft ontvangen. Vanaf 1 januari 2005 vergaderen wij bij PWS Rotterdam. De eerste ervaringen geven alle vertrouwen dat het gastheerschap ook bij deze corporatie in goede handen is.

De taak om de financiën van de GAC te regelen is eveneens per 1 januari 2005 in andere handen overgegaan. De afgelopen twee jaar was de bevoorschotting en afrekening in goede handen bij Patrimonium Barendrecht. Afrekening gebeurt volgens een vastgestelde verdeelsleutel. De bijdrage van de aangesloten corporaties is afhankelijk van het aantal VHE's. Op 1 januari 2005 heeft Com.wonen deze taak overgenomen.

Over het geheel genomen verliep de samenwerking met de corporaties goed.

Naamsbekendheid

Na de introductie van de website en het verspreiden van een speciale krant over de GAC in 2003, zijn in 2004 geen verdere acties ondernomen om de naamsbekendheid van de GAC te vergroten. In het bestuurlijk overleg is hierover wel gesproken. Alle partijen zijn het eens dat het goed zou zijn als meer corporaties zich zouden aansluiten. Promotionele activiteiten kunnen helpen om dit doel te realiseren. Daarbij merkt de commissie dat ook de bekendheid van de GAC onder huurders van de aangesloten corporaties beter zou kunnen. Het is aan de corporaties om hierin actie te ondernemen. De GAC zal hier ook komend jaar aandacht voor vragen.

Overigens is de GAC zeer te spreken over de internetsite als extra middel voor huurders om informatie in te winnen over de GAC en haar werkzaamheden. Ook het afgelopen jaar is daar regelmatig gebruik van gemaakt. Niet alleen werden 25 zaken via de internetsite aangemeld, ook kreeg de ambtelijk secretaris vragen van huurders over het werk van de GAC en de te volgen procedures.

Analyse van ontvangen klachten en behandelde geschillen

In 2004 zijn er in totaal 78 klachten ingediend. Eén klacht kwam binnen via de gemeentelijke ombudsman, 25 zaken werden aangemeld via internet. Er bleken 23 klachten niet ontvankelijk, voor het merendeel omdat zij bij de corporatie de interne klachtenprocedure nog niet hadden doorlopen.

17 Zaken werden nog voor de uitspraak van de GAC opgelost. Er bleven zodoende 38 zaken over die de GAC tijdens 19 hoorzittingen heeft onderzocht. Van deze 38 zijn er 16 gegrond (waarvan 1 gedeeltelijk) en 19 ongegrond verklaard. In 3 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. Op één na zijn alle adviezen die door de GAC zijn uitgebracht door de bestuurders opgevolgd.

Het reglement van de GAC schrijft voor dat een klager uiterlijk vijf weken nadat hij zijn klacht heeft ingediend in een hoorzitting gehoord moet worden. In 2004 zijn 17 zaken buiten deze termijn behandeld. In 3 gevallen was dat op verzoek van de klager, die ziek of op vakantie was. Eveneens in 3 gevallen werd de vertraging veroorzaakt door de kerstperiode, waarin een hoorzitting niet door kon gaan. Tweemaal is de behandeling even opgehouden omdat er mogelijk nog een oplossing kon komen zonder hoorzitting. In de resterende 9 situaties kon het geschil niet op tijd in een hoorzitting behandeld worden doordat de informatie van de corporatie niet tijdig beschikbaar was voor de commissie. In een aantal van deze 9 gevallen heeft de GAC genoeg genomen met overschrijding van de termijn omwille van de kwaliteit van de advisering.

Zoals gezegd waren er het afgelopen jaar 17 zaken die werden opgelost vóórdat de GAC een uitspraak had gedaan. Aan deze zaken is door de commissie vaak wel veel werk verricht. In negen gevallen was zelfs al een hoorzitting voorbereid en kwam pas op het allerlaatste moment het bericht dat een oplossing was gevonden. Zeker in deze gevallen hebben ambtelijk secretaris, voorzitter en commissieleden al het voorbereidende werk voor niets gedaan.

De ingediende klachten kunnen als volgt in schema gezet worden:

	de Nieuwe Unie	PWS Rotterdam	Patrimonium Barendrecht	Com.wonen	totaal
ingediend	23	9	2	37	78*
niet ontvankelijk	11	0	1	4	23*
opgelost tijdens procedure	2	1		5	8
geagendeerd voor hoorzitting, maar opgelost	1	1		7	9
behandeld	9	7	1	21	38
gegrond	4	2	1	8	15
deels gegrond		1			1
niet gegrond	5	4		10	19
geen uitspraak gedaan				3	3

* dit is inclusief 7 klachten die niet ontvankelijk zijn omdat zij zijn ingediend tegen andere corporaties.

Vrij opmerkelijk is dat de GAC het afgelopen jaar meerdere keren te maken kreeg met een klager die geen genoeg wilde nemen met het uitgebrachte advies. Volgens het reglement kan een klager geen bezwaar aantekenen tegen een advies. Het zou ook vreemd zijn als de GAC haar eigen beroepscommissie zou zijn. Als een klager reageert op een advies, kijkt de commissie wel altijd kritisch naar de formulering. In een incidenteel geval wil dit er wel eens toe leiden dat een advies of een standpunt wordt heroverwogen. In elk ander geval zal de klager genoeg moeten nemen met het uitgebrachte advies. Wel staat het hem vervolgens vrij te proberen zijn gelijk te halen bij de rechter.

Een aantal klachten over Com.wonen vloeit voort uit de fusie die begin 2004 zijn beslag kreeg. Een fusie vraagt veel aandacht van de medewerkers. Zeker als deze, zoals bij Com.wonen, gepaard gaat met een reorganisatie. Hierdoor kon het gebeuren dat bepaalde procedures minder soepel verliepen of dat bepaalde zaken aan de aandacht van de medewerkers ontsnapten. De commissie gaat ervan uit dat deze onwenselijke gevolgen van de fusie spoedig tot het verleden zullen behoren.

Klachten van huurders werden ook het afgelopen jaar weer vaak (voor een deel) veroorzaakt door miscommunicatie. De commissie constateert dat het nog steeds voorkomt dat een corporatie niet of heel traag op klachten reageert, huurders niet op de hoogte houdt van ontwikkelingen of brieven niet of pas na lange tijd beantwoord. De GAC wijst, net als in eerdere jaarverslagen, op het belang van goede communicatie richting huurders en de taak die de corporatie hierin heeft.

Het aantal behandelde geschillen, afgezet tegen het aantal verhuureenheden (VHE) dat een corporatie in bezit heeft of beheert, geeft het onderstaande beeld:

corporatie	aantal VHE	geschillen	percentage
de Nieuwe Unie	27.000	9	0,03
PWS Rotterdam	22.000	7	0,03
Patrimonium Barendrecht	2.500	1	0,04
Com.wonen	35.500	21	0,06

Geanonimiseerde zaken

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

Com.wonen

Wachten op dubbel glas

Toen klager zijn woning in november 2002 ging huren, werd hem toegezegd dat de woning zou worden voorzien van dubbel glas. Inmiddels is het januari 2004 en is er nog steeds geen dubbel glas geplaatst. En dat terwijl klager al die tijd wél de bijbehorende hogere huur betaalt. De voorzitter toont zich verbaasd dat de klacht, in tegenstelling tot wat de corporatie de commissie heeft laten weten, nog niet is opgelost. Het blijkt dat klager het schikkingsvoorstel dat de corporatie kort voor de zitting naar hem had opgestuurd nog niet heeft ontvangen. Tijdens de zitting kan klager zich erover buigen. De corporatie zegt toe het dubbel glas binnen twee maanden te plaatsen en de teveel betaalde huur binnen twee weken naar klager over te maken. Klager kan zich vinden in dit voorstel, zodat de GAC geen uitspraak hoeft te doen.

Wat is 'extra'?

Klager heeft zijn badkamer grondig laten verbouwen. Hij heeft hiervoor vooraf toestemming gevraagd bij de corporatie en die ook gekregen. Conform de vergoedingsregeling van de corporatie heeft klager na de verbouwing een financiële bijdrage ontvangen voor het nieuwe tegelwerk en het dubbel glas. Klager meent dat hij ook recht heeft op een vergoeding voor een 'extra' toilet die in de brochure staat genoemd. Hij heeft namelijk het 30 jaar oude toilet in de badkamer (het tweede, dus extra toilet) laten vervangen door een nieuwe. De corporatie stelt echter dat de financiële regeling bedoeld is als vergoeding voor zaken die extra, als verbetering in de woning worden aangebracht. Het toilet valt daar niet onder omdat er voor de verbouwing al een tweede toilet in de badkamer zat. Het gaat dus om vervanging. Tijdens de zitting blijkt dat het verschil van mening gaat over het begrip 'extra toilet' uit de brochure van de corporatie. Klager heeft dit opgevat als 'tweede toilet', maar dat wordt niet bedoeld. De commissie acht de klacht niet gegrond.

Tuin of parkeerplaats?

Door een misverstand is de corporatie niet aanwezig bij deze zitting. De commissie baseert zich dus op het verhaal van de klager.

Naast de woning van klager is een open ruimte die bij zijn woning hoort. Deze ruimte is sinds klager zijn woning betrok onveranderd: voorzien van straattegels, vrij toegankelijk aan de voorzijde en aan de achterzijde afgeschermd met een heg. Omdat er de laatste tijd onvoldoende parkeerruimte in de straat is, parkeert klager zijn auto tegenwoordig op de open ruimte. De corporatie vindt dit niet goed. Zij houdt er namelijk een groenbeleid op na dat parkeren in de tuin of tussen de woningen niet toestaat. Klager vindt dat zijn geparkeerde auto tussen de woningen nauwelijks opvalt. Maar het zit hem vooral dwars dat de corporatie hem 'intimiderende' brieven stuurt, terwijl ze hem nooit heeft geïnformeerd over deze regels. De commissie is het met klager eens dat de toon van de brieven onnodig onvriendelijk is. Maar ze vindt ook dat het de corporatie vrij staat om regels te handhaven en zo nodig aan te scherpen. Ze acht de klacht daarom ongegrond. Wel adviseert ze de corporatie huurders duidelijk te informeren over beleidswijzigingen en een huurder die zich niet aan de regels houdt eerst via een persoonlijk gesprek of een vriendelijke brief aan te spreken.

Termijn verhuiskostenvergoeding verstreken

De woning van klager is gerenoveerd tussen november 2000 en najaar 2001. In 2003 is klager verhuisd. Hij wil aanspraak maken op een verhuiskostenvergoeding die tijdens de renovatie contractueel was vastgelegd. De corporatie zegt dat deze regeling alleen gold ten tijde van de renovatie. Maar klager heeft van andere mensen gehoord, die ook na de renovatie zijn verhuisd, dat zij de vergoeding wél hebben gekregen. Tijdens de zitting erkent de corporatie dat het renovatiecontract op sommige onderdelen niet al te duidelijk was. Na de renovatie heeft klager een nieuw huurcontract ondertekend,

en is het oude huurcontract inclusief het renovatiecontract komen te vervallen. Hoe het zit met de bewoners die na de renovatie nog wel een vergoeding hebben gekregen, blijft onduidelijk. Misschien is dat een fout geweest. In elk geval kan de commissie geen onrechtmatigheden in de contracten ontdekken. Op het renovatiecontract staat dat het onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de bestaande huurovereenkomst. En het nieuwe huurcontract, door klager ondertekend na de renovatie, vervangt het oude. Daarom acht de commissie de klacht niet gegrond.

Terugbetaling waarborgsommen

Twee klagers stellen namens de bewonerscommissie van hun flat de kwestie waarborgsommen aan de orde. In het verleden moest bij het tekenen van het huurcontract een waarborgsom van 500 gulden worden betaald. Sinds enige tijd hoeft dat niet meer. De huurders die wel hebben betaald, hebben het bedrag nog niet teruggekregen. De corporatie gebruikt als argument dat de waarborgsom bedoeld is voor het opknappen van woningen bij mutatie. De bewonerscommissie vindt echter dat dit voor hun complex niet opgaat omdat hier ouderen wonen tussen de 70 en 90 jaar. Die vertimmeren over het algemeen niets meer aan hun woning en maken ook niets kapot. De corporatie geeft aan dat het moeilijk is om onderscheid te maken per complex. Maar ze moet het beleid inzake waarborgsommen nog evalueren. Dit zal kort na de zitting gebeuren. Daarom doet de commissie geen uitspraak. De corporatie laat na de evaluatie weten dat ze heeft besloten de waarborgsommen in 2005 terug te betalen, waarbij voorrang wordt verleend aan bewoners van ouderencplexen.

Onterecht in de rappedprocedure

Voor behandeling van deze klacht zijn twee zittingen nodig omdat tijdens de eerste zitting belangrijke brieven ontbreken.

Klager heeft een langlopend geschil met de corporatie over betaling van de servicekosten en heeft daarom sinds hij in 2000 zijn woning betrok, de servicekosten bevroren. Zodoende is het totale bedrag aan huur (kale huur + servicekosten) dat hij betaalt te laag. De medewerkers van het Woonpunt waar klager onder valt, weten van de situatie af. Op hun advies, stuurt de huuradministratie geen aanmaningen naar klager. De corporatie controleert elk jaar na de huurverhoging of huurders het juiste huurbedrag betalen. Om te voorkomen dat iemand 'per ongeluk' zijn bezwaar niet bij de huurcommissie kan indienen, wordt voor alle huurders die te weinig betalen bij de huurcommissie een rappedprocedure gestart. Jaarlijks zijn dat er ongeveer 500. De huurders kunnen vervolgens zelf aangeven of zij bezwaar willen maken. Deze hele procedure heeft betrekking op de kale huur maar wordt gevoerd op basis van het totaalbedrag dat aan huur binnenkomt bij de corporatie. Klager wordt daarom automatisch meegenomen in deze rappedprocedure. Hij heeft in 2001, 2002 en 2003 zowel de huurcommissie als de corporatie laten weten dat hij wél de juiste (kale) huur betaalt. Toch wordt de rappedprocedure steeds opnieuw gestart. Klager vindt dit onrecht en onnodig. Ook vindt hij dat de corporatie zijn administratie niet op orde heeft omdat zij toch kan weten dat het bij hem niet om de kale huur gaat maar om de servicekosten. De commissie heeft zich gebogen over de vraag hoe ver de administratie van een corporatie moet gaan in het uitsplitsen van betalingscomponenten en of mag worden verwacht dat van ongeveer 500 huurders wordt nagegaan of er een bijzondere reden is waarom de huur na de huurverhoging niet correct wordt betaald. De commissie vindt van niet. Dus hoewel zij de klacht dat een onjuiste procedure is gestart in dit specifieke geval gegrond acht, adviseert de GAC de corporatie uitdrukkelijk niet de procedures aan te passen. Wel zou de stroomlijning van de interne communicatie beter kunnen. Daarnaast meent de commissie dat van de huurder zeker enige inleving en begrip mag worden verwacht, gelet op het grote aantal huurders dat in de rappedprocedure moet worden meegenomen.

Late reactie op brieven

De corporatie reageert erg traag of helemaal niet op zijn brieven vindt deze klager. De corporatie moet hem gelijk geven. Er zijn procedures voor de beantwoording van post, waarin onder andere staat dat brieven binnen twee weken moeten worden beantwoord. Echter, door een reorganisatie als gevolg van de recente fusie, is de post te lang blijven liggen. Nu de reorganisatie achter de rug is, kunnen de procedures weer worden nageleefd. De commissie vindt de klacht gegrond. Maar omdat de corporatie de klacht erkent en laat weten de procedures nauwgezet te zullen naleven, brengt de GAC geen advies uit.

Beloofd is beloofd

Opnieuw een zaak waarbij twee zittingen nodig zijn. Tijdens de eerste zitting ontbreekt een aantal stukken en documenten waardoor bepaalde zaken onduidelijk blijven en de commissie niet tot een goed advies kan komen.

De keuken in de woning van klager is hard aan vervanging toe. Hoewel op het mutatierapport van de corporatie staat dat de keuken zal worden vernieuwd, gebeurt dit niet. Klager laat daarop zelf een nieuw keukenblok plaatsen. De corporatie stemt daarmee in. Na plaatsing keurt de opzichter van de corporatie de keuken goed en zegt klager toe dat hij, conform de vergoedingsregeling van de corporatie, een vergoeding van € 761,50 mag verwachten. Dit wordt schriftelijk bevestigd. Wat de opzichter niet weet, en vergeet te controleren, is dat klager inmiddels gebruik maakt van een schuldsaneringsregeling. De corporatie besluit daarom, zonder klager daarvan op de hoogte te stellen, de toegezegde vergoeding niet uit te betalen maar te gebruiken om een deel van de schuld te vereffenen. Klager vindt dat de corporatie zijn toezegging na moet komen. De commissie is het daarmee eens, en tijdens de zitting komt ook de corporatie tot dit inzicht. De commissie adviseert de corporatie om binnen drie weken het beloofde bedrag uit te betalen.

Geen tweede woningaanbieding

Klager wordt naar eigen zeggen geterroriseerd door de burens. De corporatie heeft verschillende pogingen gedaan om de overlast op te lossen. Helaas zonder resultaat. Het conflict lijkt onoplosbaar. Volgens klager is de overlast inmiddels zó erg dat hij zich niet meer veilig voelt in zijn eigen woning. Als laatste redmiddel heeft de corporatie hem een andere woning aangeboden. Maar omdat klager door een gesprek met de burens vermoedt dat hij ook hier met overlast te maken kan krijgen, heeft hij deze woning geweigerd. De corporatie wil klager geen andere woning aanbieden, hetgeen volgens klager tegen de gemaakte afspraken is. Hoewel uit de correspondentie de indruk zou kunnen bestaan dat de corporatie wat laconiek met het probleem is omgegaan, is de commissie er tijdens de zitting van overtuigd geraakt dat serieus is geprobeerd tot een oplossing te komen. De commissie acht de klacht daarom ongegrond. Desondanks adviseert de commissie de corporatie om als laatste poging via een buurtgesprek in aanwezigheid van de wijkagent tot een oplossing te komen.

Tweede toilet duur betaald

Een fysieke handicap van zijn echtgenote maakt een tweede toilet noodzakelijk. De corporatie rekent hiervoor een huurverhoging van € 15,- per maand. Dit bedrag is 1% van de netto investering die de corporatie heeft gedaan. Klager heeft voor het tweede toilet een aanvraag bij de Wet Voorzieningen Gehandicapten gedaan en deze kwam, na plaatsing van het toilet met een vergoeding van € 1.000,-. Klager wijst de corporatie erop dat dit bedrag niet klopt met de € 15,- die hem is doorberekend en vindt dat de corporatie geen afdoende verklaring geeft waarom zij dit bedrag heeft gerekend. De corporatie legt tijdens de zitting uit dat de investering behalve uit het toilet ook bestond uit werkzaamheden die nodig waren om het toilet te kunnen plaatsen. De WVG heeft alleen het toilet vergoed. Nadat deze vergoeding bekend werd, heeft de corporatie de huurverhoging herberekend en het teveel betaalde aan klager terugbetaald. De commissie acht de klacht daarom niet gegrond.

Rommelig achterpad

Klager vindt het achterpad achter zijn woning vies en rommelig. Hij heeft de corporatie gevraagd om het op te knappen en de graffiti weg te halen. De corporatie heeft dit in eerste instantie (schriftelijk) toegezegd, maar is daar later op teruggekomen. Klager is daar teleurgesteld over. De corporatie heeft het pad gecontroleerd en vindt dat groot onderhoud op dit moment niet noodzakelijk. Voor het schoonhouden en opruimen zijn de huurders zelf verantwoordelijk. De graffiti waar klager over spreekt is volgens de corporatie vrij gemakkelijk door de huurders kan worden verwijderd. De corporatie hanteert een 9-jaarscyclus voor groot onderhoud aan de achterpaden en bekijkt jaarlijks welke punten moeten worden aangepakt. De commissie wil zich graag zelf een mening vormen over de toestand van het achterpad. Een van de leden gaat na de zitting kijken en meent dat het achterpad wél aan onderhoud toe is. Daarop adviseert de commissie de corporatie de beslissing om onderhoud aan het achterpad uit te stellen te heroverwegen en klager te laten weten welke verbeteringen worden uitgevoerd en wanneer. De corporatie laat weten dit advies naast zich neer te leggen. Ze vindt dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud en dat het pad absoluut geen gevaar oplevert.

Uitspraak huurcommissie over het hoofd gezien

Vanwege ernstige vochtoverlast heeft de huurcommissie klager in 2001 huurverlaging toegekend. In 2004 heeft de huurcommissie bepaald dat de huur per 1 juli 2003 niet mag worden verhoogd. Klager betaalt daarom nog steeds de kale huur zoals die in 2001 is vastgesteld door de huurcommissie. Ondanks brieven van klager en gesprekken hierover houdt de corporatie vast aan een hoger huurbedrag. Ze stuurt aanmaningen voor het verschil en dreigt met inschakeling van de deurwaarder. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie in brieven aan klager verschillende huurbedragen hanteert en dat de huurprijzen op de acceptgiro's weer anders zijn. Klager kan echter tijdens de vergadering de eerste uitspraak van de huurcommissie tonen waarin het huurbedrag staat genoemd waar hij ook steeds vanuit is gegaan. De commissie vindt het niet acceptabel dat dit essentiële stuk via de huurder ter vergadering komt, in plaats van tijdig via de corporatie. Zij acht de klacht dat de corporatie veel eerder had moeten nagaan wat de juiste huurprijs was gegrond en adviseert de corporatie om zo snel mogelijk de juiste huurprijs conform de uitspraak van de huurcommissie vast te stellen en schriftelijk aan klager mee te delen.

Toelichting onderhoudsbeleid laat op zich wachten

Klager heeft een aankondiging gekregen dat de huurverhoging hoger zal zijn dan 3 procent en wil graag toelichting op het onderhoudsbeleid dat ten grondslag ligt aan deze beslissing. Hij gaat langs bij de corporatie, belt op en schrijft brieven, maar de toelichting blijft uit. De termijn waarbinnen bezwaar kan worden gemaakt verstrijkt ondertussen, dus daarom schakelt klager de GAC in om alsnog de toelichting te krijgen. Daarna kan hij zelf inhoudelijk op de zaak ingaan. De commissie constateert dat is aangetoond dat de corporatie de gevraagde informatie niet heeft gegeven. Zij is daar wettelijk wel toe verplicht. In die zin is de klacht dus gegrond. Omdat de corporatie tijdens de zitting de toezegging doet dat de gevraagde toelichting zo snel mogelijk zal worden verstrekt, onthoudt de commissie zich van het uitbrengen van een advies.

Patstelling

Een huurdersvereniging is ontevreden over de manier waarop de corporatie haar tegemoet treedt. Een dik dossier met voorbeelden dient ter illustratie. Tijdens de zitting wordt vooral stilgestaan bij de klachten dat de corporatie de overlegwet en de huurdersvereniging niet serieus zou nemen en dat zij correspondentie niet zou beantwoorden. Uit de stukken blijkt dat de corporatie wel degelijk brieven naar de huurdersvereniging heeft gestuurd om gesprekken en gemaakte afspraken te bevestigen. Ook blijkt de corporatie ruimschoots te voldoen aan de eis uit de overlegwet dat corporatie en huurders elkaar minimaal één keer per jaar moeten spreken. De voorzitter van de huurdersvereniging wil belangen van individuele huurders behartigen in plaats van collectieve belangen, hetgeen niet conform de doelstelling van de overlegwet is. De corporatie is het met deze opvatting van de voorzitter niet eens en staat ook op dat punt in haar recht. De wijze waarop de corporatie de huurdersvereniging benadert ten slotte, wordt door beide partijen verschillende beleefd; de corporatie vindt dat zij de huurdersvereniging wel degelijk serieus neemt, de huurdersvereniging blijft erbij dat dit niet zo is. De GAC concludeert dat de klacht ongegrond is en vindt het jammer dat er een patstelling lijkt te zijn ontstaan tussen beide partijen. Ook voor de betrokken huurders is dit vervelend. Daarom wijst de GAC op de mogelijkheid dat als beide partijen echt niet tot overeenstemming kunnen komen, ze de kantonrechter kunnen vragen om een bindende uitspraak.

Ziekmakend vogelnest

Klager is ziek geworden door vogelmijt afkomstig uit een vogelnest op het dak van zijn huis. Op verzoek van klager heeft de corporatie het nest laten verwijderen. De vogelmijt zat onder andere in het matras van klager en om verdere klachten te voorkomen heeft hij een matrashoes aangeschaft. Omdat de opzichter tegen hem heeft gezegd dat het dak niet goed was afgewerkt en dat er daarom een nest kon worden gebouwd, wil klager een vergoeding in de kosten. Volgens de corporatie zijn constructie en afwerking van het dak in orde. Dat een vogel daar een nest bouwt komt niet vaak voor. Het nest is na melding verwijderd en het dak is schoongemaakt en ingespoten tegen ongedierte, dus vindt de corporatie dat er geen sprake is van nalatigheid of schuld. Onduidelijk blijft wat de opzichter precies heeft gezegd want hij is tijdens de zitting niet aanwezig. De commissie meent echter dat het de corporatie niet kan worden verweten dat het nest is gebouwd. Zij is wel verantwoordelijk voor het weghalen van het nest, en dat is gebeurd. Daarom wordt de klacht ongegrond verklaard.

Slechte communicatie over langdurige lekkage

Sinds de oplevering van hun flat, kampt een deel van de bewoners met lekkageproblemen. Klager is één van hen. Hij is ontevreden omdat deze klachten nog steeds niet zijn opgelost. Bovendien vindt hij dat de corporatie beter met hem en zijn medebewoners moet communiceren. Tijdens de zitting erkent de corporatie de lekkageproblemen. De corporatie heeft lang onderhandeld met de aannemer in verband met de garantie. De corporatie heeft dit naar de huurders onvoldoende duidelijk gemaakt. Wel is de huurdersvereniging geïnformeerd, maar kennelijk is die informatie niet bij de bewoners terecht gekomen. De corporatie kan nu melden dat zij werkt aan een plan van aanpak om de lekkage op te lossen. Bovendien wordt afgesproken dat de ontwikkelingen voortaan rechtstreeks aan de betrokken bewoners zullen worden gemeld. De commissie acht de klachten gegrond en is blij dat er tijdens de hoorzitting afspraken zijn gemaakt om de klachten op te lossen. Hopelijk kan de corporatie het vertrouwen van de bewoners terugwinnen.

Te laat met betalen

Klager wint advies in bij een kennis of hij bezwaar zal maken tegen een uitspraak van de huurcommissie. De termijn daarvoor is acht weken. Klager gaat in die periode op vakantie en komt pas thuis nadat deze termijn is verstreken. Na zijn vakantie besluit klager op advies van zijn kennis geen bezwaar te maken. Hij betaalt volgens eigen zeggen meteen een aantal van de acceptgiro's die hij van de corporatie heeft ontvangen. Rond diezelfde tijd heeft de corporatie een incassoprocedure via de deurwaarder in gang gezet. Klager vindt dat de corporatie dat te snel heeft gedaan. Omdat klager ruim voor zijn vakantie wist dat de acht-weken-termijn tijdens zijn vakantie zou aflopen en verzuimd heeft corporatie direct in te lichten dat hij meteen na zijn vakantie een aantal betalingen heeft verricht, vindt de GAC dat de corporatie terecht de incassoprocedure is gestart. De klacht wordt niet gegrond verklaard.

Woningaanbieding misgelopen

Klager woont met vrouw en kind in een 1-kamerwoning en zoekt al sinds 1998 een andere woning. Hij heeft vakantieplannen, maar wil zeker stellen dat hij daardoor geen woningaanbieding misloopt. Hij vraagt de corporatie wat hij moet doen. De baliemedewerker vertelt dat hij een familielid kan machtigen om namens hem een woning te accepteren. Tijdens zijn vakantie wordt inderdaad een woning aangeboden. Als het gemachtigde familielid wil reageren, vraagt de corporatie hem om een jaaropgave van klager. Die heeft hij niet. De corporatiemedewerker belooft te overleggen of de jaaropgave ook na de vakantie kan worden getoond en daarover terug te bellen. Dit gebeurt niet en het huis wordt aan een ander toegewezen. Klager vraagt van de corporatie een andere woning. Tijdens de zitting blijkt de baliemedewerker die heeft gezegd dat klager iemand kon machtigen een inhuurkracht die dat niet had mogen toezeggen. De corporatie heeft hierover en over het feit dat het familielid niet is teruggebeld excuses aangeboden. Ze kan klager echter op korte termijn niet aan een andere woning helpen. De GAC geeft klager gelijk; de corporatie heeft de verwachting gewekt dat alles goed was geregeld. Dat de baliemedewerker een inhuurkracht was doet niet ter zake; zij sprak namens de corporatie. Helaas heeft klager hier niet veel aan, want de woning is aan een ander verhuurd.

Uitleg over aanmaningen

Omdat klager niet aanwezig is, kan geen hoor en wederhoor worden toegepast. De commissie heeft in de brief van klager gelezen dat hij vanaf juli 2004 aanmaningen krijgt voor de huur van juli en de huurverhoging. Klager heeft de huur wel betaald en is verschillende keren met betaalbewijzen bij de corporatie geweest om dit aan te tonen. Als de corporatie het vervolgens heeft over terug te betalen huursubsidie snapt klager er niets meer van en wil hij uitleg. Helaas heeft de commissie van tevoren nauwelijks stukken ontvangen van de corporatie. Tijdens de zitting komt uit kopieën van brieven aan klager naar voren dat in een gesprek met klager is toegezegd dat zou worden uitgezocht waarom klager aanmaningen krijgt. Schriftelijk is uitgelegd dat het om terug te betalen huursubsidie gaat. Omdat deze brieven naar klager zijn verstuurd en klager niet de moeite heeft genomen naar de hoorzitting te komen, vermoedt de commissie dat de klacht is opgelost. Zij brengt geen advies uit.

Postuum smartengeld

In deze ongewone zaak treedt klager op uit naam van zijn moeder die een half jaar geleden is overleden. Drie jaar terug is de corporatie begonnen met een renovatie van zijn moeders woning. De tuin, moeders grote trots, moet daarbij overhoop worden gehaald. Klagers moeder kiest ervoor het herstel door de corporatie te laten verzorgen. Het duurt drie jaar voordat het zover is. Helaas is moeder op dat moment net overleden. Klager vindt het onacceptabel dat zijn moeder zo lang geen gebruik heeft kunnen maken van haar tuin. Ook is hij ontevreden over de manier waarop de corporatie met zijn moeder heeft gecommuniceerd. Klager wil een financiële tegemoetkoming: postuum smartengeld. De corporatie beaamt dat het lang heeft geduurd voordat de tuin weer op orde was. Het hele complex moest worden gerenoveerd en de corporatie was daarbij afhankelijk van andere partijen. De gang van zaken verdient niet de schoonheidsprijs, maar is voor de corporatie geen reden om een financiële genoegdoening te geven. Zeker niet omdat betrokken huurder is overleden. De GAC concludeert dat de klachten gegrond zijn, maar dat het te ver gaat de corporatie te vragen om een financiële tegemoetkoming.

Berekening onder de loep

De corporatie heeft besloten huurders de door hen betaalde waarborgsom met rente terug te betalen. Na de uitbetaling zijn er klachten binnengekomen over verschillen. Na herberekening bleek dat 20 tot 30 van de bezwaarmakers recht hadden op een extra bedrag van 20 tot 30 euro. Een huurdersvereniging vraagt de corporatie de renteopbouw te specificeren zodat huurders zelf kunnen controleren of het uitbetaalde bedrag klopt. De corporatie stelt dat zij die gegevens niet kan leveren. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat zo'n specificatie handmatig moet worden gemaakt. De tijdsinvestering (en dus de kosten) om voor alle 8.000 huurders zo'n specificatie te maken, weegt niet op tegen het te verwachten resultaat: een klein aantal verschillen waarbij het ook nog eens om kleine bedragen gaat. Voor alle huurders is een renteberekening gemaakt op basis van een gemiddeld rentepercentage over 30 jaar van 2,8%. Voor zover de commissie kan nagaan heeft de corporatie voldoende openheid van zaken gegeven. Ze vindt het niet redelijk voor alle huurders een specificatie van de renteopbouw te vragen. Ook is het in haar ogen voldoende dat alleen voor de klagers een herberekening is gemaakt. De klacht wordt dus ongegrond verklaard.

De Nieuwe Unie

Schade door wegtrekkend vocht

De gipsen wanden in de nieuwbouwwoning van klager zijn na oplevering gaan krimpen. Hierdoor is zijn behang beschadigd. Inmiddels zijn de scheuren zo goed mogelijk gerepareerd. Klager verlangt van de corporatie dat zij het beschadigde behang vergoedt. De corporatie is dat niet van plan. Zij redeneert dat krimp door wegtrekkend vocht een normaal verschijnsel is. Normaal gesproken wordt de huurder van een nieuwbouwwoning hierover bij oplevering voorgelicht. Klager ontkent dat dit in zijn geval is gebeurd. Ook in het huisreglement staat niets over krimp door vocht. Overigens blijkt tijdens de zitting dat de vertegenwoordiger van de corporatie niet wist dat klager een vergoeding vraagt. Er is bij de corporatie geen schriftelijke claim binnengekomen. De klacht blijkt bij de opzichter te zijn blijven hangen. Tijdens de zitting toont de corporatie zich echter bereid tot een schikking te komen. De GAC vindt de klacht gegrond en adviseert de corporatie het hele bedrag aan behangschade te vergoeden.

Escalerende burenruzie (deel 2)

De voorzitter constateert dat de commissie eind vorig jaar een zaak heeft behandeld die het spiegelbeeld leek van de zaak die nu voorligt. Beide klagers ondervinden overlast van een gezamenlijke buurman. Wat ooit is begonnen met pesterijen is uitgegroeid tot een burenruzie waarbij partijen over en weer aangifte doen van bedreigingen en mishandeling. In het begin heeft de corporatie actie ondernomen, maar dit heeft tot niets geleid. Klagers menen dat de corporatie strenger had moeten zijn. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie zich op allerlei manieren heeft ingezet om tot een oplossing te komen. Er zijn gesprekken gevoerd, de politie is ingeschakeld, er is een samenwerkingsverband ingesteld. Uiteindelijk is betrokkenen geadviseerd elkaar volledig te negeren. Wat zich in de privé-sfeer en op straat afspeelt, is geen zaak voor de corporatie. En omdat onduidelijk blijft waardoor het probleem

nu precies wordt veroorzaakt, is een gedwongen verhuizing van één van de partijen geen optie. Net als in de spiegelbeeldzaak vorig jaar concludeert de GAC ook nu dat de corporatie heeft gedaan wat mag worden verwacht om de overlast op te lossen. De klacht wordt ongegrond verklaard. Omdat de kans op verdere escalatie groot is, adviseert de commissie de corporatie nog een uiterste poging te doen om één van de klagers tot verhuizen te bewegen.

Vergoeding voor verdwenen spullen

Klager heeft een woning geaccepteerd, administratiekosten betaald en sleutels ontvangen. Een huurcontract werd (nog) niet ondertekend. Klager is niet direct in de woning gaan wonen, maar heeft er wel spullen opgeslagen. Vervolgens heeft de corporatie de sleutels teruggevraagd omdat in de woning moest worden verbouwd. Klager hoort niets meer van de corporatie. Ruim anderhalf jaar later ontdekt hij dat er andere mensen in 'zijn' woning wonen en dat zijn spullen bij het grof vuil zijn gezet. De corporatie erkent dat er fouten zijn gemaakt. Ze wil klager een andere woning aanbieden en hem de administratiekosten terugbetalen. Het geschil gaat over de claim die klager bij de corporatie heeft ingediend voor zijn verdwenen spullen ter waarde van € 3.665,84. De corporatie vindt deze claim niet geloofwaardig. Van de nieuwe huurders heeft de corporatie gehoord dat het gaat om een oude kinderstoel en los hout. De corporatie wil € 338,37 betalen. Hoewel de GAC constateert dat er veel is misgegaan in de verhuurprocedure, kan ook zij de juistheid van de claim van klager niet vaststellen. Ze acht de klacht dan ook ongegrond, maar adviseert de corporatie met het oog op de gemaakte fouten wel een royale geste te doen naar klager.

Rumoerige watermeters

Ruim een jaar geleden heeft Eneco in het woongebouw van klager watermeters geplaatst. Sindsdien hebben klager en zijn burens last van een klappend geluid veroorzaakt door waterslag in de waterleiding. De overlast is 's nachts het ergst, als bewoners de wasmachine laten draaien tegen het lage energietarief. Klager vindt dat de corporatie te weinig doet om de klacht op te lossen. De corporatie stelt dat zij pas sinds een paar maanden weet heeft van het probleem. Ze heeft daarom niet meteen de oorzaak gezocht in de watermeters. Nadat duidelijk werd dat het daaraan ligt, heeft zij Eneco gevraagd de overlast op te lossen. Desgevraagd zegt de corporatie toe er bij Eneco op aan te dringen het probleem binnen vier weken op te lossen. Ook belooft de vertegenwoordiger van de corporatie klager wekelijks telefonisch of schriftelijk op de hoogte te houden van de voortgang. Daarop besluit de commissie, die de klacht gegrond vindt, geen advies uit te brengen.

Eerlijk delen

De huismeester in het woongebouw van klager werkt ook in andere gebouwen. Eerst had hij drie complexen onder zijn beheer, negen jaar geleden zijn dat er vier geworden. De huurders betalen de huismeester voor een groot deel zelf via de servicekosten. Klager heeft bij de corporatie aan de orde gesteld dat nadat de huismeester een vierde complex onder zijn hoede kreeg, de kosten opnieuw moesten worden verdeeld. Na twee jaar onderhandelen is die herverdeling er gekomen. De huurders van de vier complexen betalen nu naar rato van het aantal uren dat de huismeester werkt in het complex waarin zij wonen. De corporatie past de nieuwe rekenmethode toe met terugwerkende kracht tot 1 januari 2003. Wat de huurders sinds 1 januari 2003 teveel hebben betaald, hebben zij terugbetaald gekregen. Klager vindt dat hij ook over de jaren vóór 2003 recht heeft op terugbetaling. De corporatie is daar niet toe bereid. Zij redeneert dat destijds is gekozen voor een voor de hand liggende rekenmethode, die voortvloeide uit de toen heersende collectiviteitsgedachte in de sociale woningbouw. De nieuwe rekenmethode is niet zozeer ingevoerd omdat de vorige methode fout was, maar omdat die niet meer past in de huidige tijd van voortschrijdende individualisering. Terugbetaling over een langere periode dan tot 1 januari 2003 is praktisch onuitvoerbaar, onder andere omdat er geen rekening kan worden gehouden met overleden en naar elders verhuisde huurders. De GAC geeft de corporatie gelijk en acht de klacht niet gegrond.

Burenconflict na aankoop huurwoning

Dat het uit kan maken of iemand iets huurt of in eigendom heeft blijkt uit deze zaak, waarin klager de woning die hij voorheen huurde heeft gekocht. Na aankoop blijkt dat een klein stukje tuin tussen de schuren ook zijn eigendom is. Op dat stukje stalt klagers buurman zijn afvalcontainer. Dat heeft hij

altijd gedaan, zich daarbij beroepend op zijn 'recht' als 'oudste huurder'. Klager heeft daar nooit een punt van willen maken, maar nu hij weet dat dit stukje tuin zijn eigendom is, zet hij zijn container daar ook neer. Buurman heeft hier bezwaar tegen en zo is een burenruzie ontstaan. In de koopakte staat dat de buurman recht van overpad heeft. Klager wil dat de corporatie bemiddelt om de burenruzie op te lossen en voor de burens een eigen toegang tot hun schuur maakt. De corporatie voelt zich daartoe niet geroepen en verbaast zich erover dat na de koop een conflict is ontstaan over een stukje grond waar beide partijen al jaren gebruik van maakten. De commissie meent echter dat de corporatie voorbereid moet zijn op problemen met erfdienstbaarheid en dat zij een plicht heeft om de verkoop goed af te handelen, zowel richting koper als richting omwonende huurders. De corporatie heeft procedures om conflictoplossing te begeleiden. Ze acht de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie een serieuze bemiddelingspoging te doen.

Sprake van discriminatie?

Klager vraagt woningruil aan voor een driekamerwoning. De corporatie wijst deze aanvraag af als blijkt dat het gezin van klager uit drie personen bestaat. De corporatie verhuurt driekamerwoningen aan maximaal twee personen om overbewoning en daarmee overlast te voorkomen. Nadat klager heeft besloten dat één van zijn kinderen niet mee verhuist, kan de woningruil alsnog doorgaan. Tijdens dit proces heeft een medewerker van de corporatie tegen klager gezegd dat het belangrijk is dat de buurt netjes blijft. Klager heeft deze opmerking op zichzelf betrokken en voelt zich erdoor gediscrimineerd. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat in algemene bewoordingen is uitgelegd dat de corporatie de buurt netjes wil houden en daarom geen overbewoning toestaat omdat dit snel tot overlast kan leiden. Er is nooit bedoeld dat klager of zijn gezin overlast veroorzaakt. Hoewel klager erbij blijft dat er niet in het algemeen is gesproken en dat hij gediscrimineerd is, vindt de commissie discriminatie niet aanneemelijk en acht zij de klacht niet gegrond.

Fouten in de communicatie

Ruim anderhalf jaar na zijn verhuizing krijgt klager een afrekening van de stookkosten. Klager dacht dat bij zijn verhuizing alle kosten waren afgerekend. Hij kan zich ook niet voorstellen dat hij als alleenstaande met een full time baan zou moeten bijbetalen. Hij vraagt de corporatie om toelichting. Die blijft uit. Wel krijgt hij een betalingsherinnering en, nadat hij opnieuw geen reactie heeft gekregen op zijn verzoek om nadere informatie, een factuur met een opmerking over gerechtelijke invordering. Klager betaalt onder protest, maar wil nog steeds weten hoe het zit. De commissie geeft aan dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de berekening van de stookkosten, maar wel kan kijken naar de informatievoorziening. Al snel blijkt daar nogal wat aan te mankeren. De corporatie heeft de brieven van klager niet beantwoord. Ook is klager niet uitgenodigd voor een bewonersbijeenkomst waar de problematiek rondom de afrekening stookkosten door de corporatie is uitgelegd. Weliswaar was klager toen al verhuisd, maar als belanghebbende had hij wel recht op de daar verstrekte informatie. Bovendien is tijdens die bijeenkomst tegen de bewoners gezegd dat zij voorlopig geen facturen hoeven te betalen, terwijl klager daarna een aanmaning kreeg voor de openstaande factuur. De commissie vindt de klacht dus gegrond. Ook de corporatie erkent dat zij in de communicatie richting klager tekort is geschoten. Zij stelt voor direct een afspraak met klager te maken om hem alsnog juist te informeren. Klager gaat daarmee akkoord, zodat de commissie geen advies hoeft uit te brengen.

Beschadigde deuren

Klager vindt dat een aantal (binnen)deuren in zijn woning zo slecht waren toen hij de woning ging huren, dat deze door de corporatie vervangen hadden moeten worden. De corporatie stelt dat de beschadigingen niet van dien aard zijn dat vervanging nodig is. De huurder zelf moet zorgen voor klein onderhoud en schilderwerk aan de binnendeuren. Tijdens de zitting blijkt dat twee opzichters de deuren hebben bekeken en tot een eensluidende conclusie zijn gekomen. Ook heeft klager bij aanvang van de huur niet op het opnameformulier laten opnemen dat de deuren in slechte staat waren. Daarom acht de commissie deze klacht niet gegrond.

Patrimonium Barendrecht

Nieuwbouw zonder telefoon en tv

Namens hun vader treden broer en zus op als klager. Bij oplevering van de nieuwbouwwoning van vader in december 2003 is er geen signaal voor televisie en telefoon. Door de kerstperiode zijn zowel de corporatie als KPN en UPC slecht bereikbaar. Begin januari wordt duidelijk wat de oorzaak is en pas 19 januari is het probleem verholpen. Vader is astmapatiënt en slecht ter been en daarom heeft dochter dagelijks contact met hem. In de periode dat vader zonder telefoon zit, gaat zij dagelijks bij hem langs. Daarbij heeft de hele situatie veel stress opgeleverd. Een verzoek van klager om uitleg over de situatie is door de corporatie nooit beantwoord. Klager verlangt als genoegdoening restitutie van een volle maand huur. De corporatie biedt een halve maand. Als klager laat weten daar geen genoeg mee te nemen, besluit de corporatie helemaal niets uit te betalen. Tijdens de zitting geeft de corporatie uitleg dat KPN en UPC in gebreke zijn gebleven, dat zij daarvan zelf van tevoren niet afwist, dat het ontbrekende signaal bij oplevering door de corporatie niet te constateren is en dat zij heeft geprobeerd UPC en KPN te bewegen het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Schriftelijk heeft de corporatie excuses geboden voor het ongemak. De corporatie erkent dat de communicatie met klager beter had gekund. De commissie vindt al met al de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie het oorspronkelijke aanbod van een halve maand huur aan klager uit te betalen.

Woningstichting PWS Rotterdam

Onrust over GSM-antenne

GSM-antennes op het dak zijn wel vaker een bron van onrust. Voor het gebouw waar klager woont wordt uitbreiding van de bestaande antenne voorbereid. Een extern bureau heeft met een schriftelijke enquête geïnventariseerd of de bewoners akkoord gaan met deze uitbreiding. Slechts zeventien van de 77 bewoners heeft gereageerd. Van hen hebben er twaalf bezwaar. De corporatie overweegt de antenne te plaatsen. Klager vindt dat deze uitslag niet representatief is voor hoe er door de bewoners echt over de antenne wordt gedacht. Volgens hem is veel ongerustheid, maar reageren veel bewoners niet op post. Klager vindt dat de corporatie de bewoners op een verkeerde manier, onjuist en onvoldoende heeft geïnformeerd en vraagt de corporatie alsnog om voldoende en goede informatie. Hoewel de corporatie vindt dat bewoners zelf verantwoordelijk zijn om hun post te lezen en te reageren op dit soort enquêtes, vindt ze ook dat de procedure geen schoonheidsprijs verdient. Ze stelt daarom voor alsnog een informatieavond voor de bewoners te organiseren. Als dan blijkt dat de meerderheid van de bewoners bezwaar aantekent, zal de corporatie de uitbreiding niet plaatsen. Daarmee is voor de GAC, die de klacht gegrond acht, de zaak afgedaan. Ze brengt geen advies uit.

Wordt het rvs of kunststof?

Deze zaak wordt in twee zittingen behandeld omdat de corporatie klager na de eerste zitting een nieuwe aanbieding wil doen.

De keuken van klager is aan onderhoud toe en hij vraagt de corporatie om een nieuw keukenblok. De corporatie biedt hem er één aan met een rvs aanrechtblad. Klager wil echter een kunststof blad. Dat kan tegen bijbetaling. Klager heeft echter gehoord dat zijn burens een keuken met kunststof blad hebben gekregen zonder bijbetaling. Klager bespeurt willekeur en wil dat de corporatie hem een kunststof aanrechtblad levert zonder bijbetaling. Dit ondanks het feit dat hij het bestelformulier, waar op stond dat er standaard een rvs blad wordt geleverd, heeft ondertekend. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat zij sinds januari 2003 in dit complex standaard alleen rvs bladen plaatst. Dit heeft met het onderhoud te maken. Hoe het zit met de levering aan de burens, blijft onduidelijk. Het kan dat zij de keukens al hebben besteld voordat de beleidswijziging inging. Het kan ook dat er een fout is gemaakt. De corporatie zoekt een en ander uit en doet klager een nieuw aanbod. De GAC vindt dat de corporatie klager daarmee voldoende tegemoet is gekomen. Vanaf het moment dat hij het bestelformulier ondertekende, wist klager dat een kunststof blad alleen mogelijk was met bijbetaling. De commissie acht de klacht daarom ongegrond. Richting klager doet ze de suggestie dat hij het huidige kunststof aanrechtblad misschien kan laten overzetten in de nieuwe keuken.

Op het verkeerde been gezet

En nog een zaak waar twee hoorzittingen nodig zijn. Deze keer omdat tijdens de eerste zitting belangrijke informatie ontbrak.

Klager accepteert een woning die volgens de advertentie € 382,76 kost. Door drukte bij de corporatie kan hij het huurcontract pas komen ondertekenen als hij de sleutel al een week in zijn bezit heeft en al is begonnen met schoonmaken, verven en behangen. In het huurcontract staat een huurprijs van € 420,-. De corporatiemedewerker heeft hier geen verklaring voor. Hij belooft dat de huurprijs later wordt gecorrigeerd. Hierdoor gerustgesteld en in goed vertrouwen ondertekent klager het contract zonder een aantekening te laten maken. Korte tijd later meldt de corporatie dat € 420,- de correcte huurprijs is en dus niet zal worden verlaagd. Klager vindt dit niet fair. Tijdens de eerste zitting legt de corporatie uit dat de huur na renovatie van de woning € 420,- is geworden. Kennelijk is dit niet doorgevoerd in het systeem, waardoor een te lage huur is vermeld in de advertentie. Na onderzoek door de corporatie blijkt tijdens de tweede zitting dat ook de vorige huurder € 420,- betaalde. Daarmee toont de corporatie aan dat dit de juiste huur is. De GAC meent dat de corporatie duidelijk fouten heeft gemaakt: er is een verkeerde huur in de advertentie vermeld en een onjuiste mondelinge toezegging gedaan. De klacht is daarom – gedeeltelijk – gegrond. Daar staat tegenover dat klager geen aantekening op het contract heeft laten maken. De GAC vindt het daarom niet redelijk om van de corporatie te verwachten dat zij de huur verlaagt. Wel zou een financiële tegemoetkoming richting klager op zijn plaats zijn.

Schilderen of vervangen

Bij de aanvangsinspectie van zijn woning, constateert klager dat de binnendeuren niet in goede staat zijn en vervangen moeten worden. De corporatiemedewerker vindt dat het wel meevalt. Het standpunt van de corporatie is dat binnenschilderwerk voor rekening van de huurder is, ook het schilderen van de binnendeuren. Klager houdt vol dat de beschadigingen zodanig zijn dat vervanging noodzakelijk is. Echter, op het door klager ondertekende opnameformulier staat dat er in de deuren geen gaten zitten. De corporatie vindt dat klager niet kan terugkomen op wat hij eerder zelf heeft ondertekend. Omdat tijdens de zitting niet duidelijk wordt in welke staat de deuren zich bevinden, besluit de commissie eigen onderzoek te verrichten. Het commissielid dat hiermee wordt belast, rapporteert terug dat hij geen grote gaten of oneffenheden in de deuren heeft geconstateerd, dat de deuren in acceptabele staat zijn en goed overschilderbaar. Daarop verklaart de commissie de klacht ongegrond.

Een bloemetje in plaats van geld

Klager wacht tevergeefs op de monteur die een lekkage zou komen verhelpen. Dit kost hem een vrije dag. Klager vindt dat de fout bij het call-center van de corporatie ligt en doet zijn beklag. De corporatie erkent dat er fouten zijn gemaakt en biedt klager een bloemetje aan. Klager vindt dat onvoldoende en verlangt een vergoeding van € 100,- voor de tevergeefs opgenomen vrije dag. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat het beleid is om geen vergoeding te verstrekken als iemand een keer voor niets is thuis gebleven. Andersom vraagt de corporatie ook geen vergoeding als zij voor niets aan de deur staat bij een huurder die niet thuis is. Met het bloemetje probeert de corporatie een dergelijke fout een beetje goed te maken. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is in die zin dat is aangetoond dat er fouten zijn gemaakt. Ze vindt echter niet dat de corporatie haar beleid in deze hoeft aan te passen. De gegrondheid van de klacht heeft dus geen financiële gevolgen.

Eigen schuld

Klager laat verstek gaan zodat de commissie zich baseert op de stukken en het verhaal van de corporatie. De klacht is dat lekkage in de badkamer is ontstaan door achterstallig onderhoud en omdat de corporatie te traag heeft gereageerd. Klager vraagt een schadevergoeding. De corporatie stelt dat de lekkage is veroorzaakt door klager zelf. Hij heeft na onderhoudswerkzaamheden de instructie om de badkamervloer niet te betreden genegeerd. Dit heeft de aannemer geconstateerd die de werkzaamheden heeft uitgevoerd. Uit een omschrijving van de schade door klagers verzekeraar mag ook worden geconcludeerd dat de vloer is belast voordat deze voldoende was afgewerkt. De commissie vindt dat de corporatie haar gelijk heeft aangetoond. Omdat bovendien klager zelf niet is verschenen om zijn belangen bij de commissie te behartigen, acht zij de klacht niet gegrond.

Gedwongen verhuizing?

Een psychiatrisch patiënt, zoon van een buurvrouw, veroorzaakt veel overlast en uit bedreigingen aan het adres van klager. Deze voelt zich hierdoor zo geïntimideerd, dat hij maar één oplossing ziet: verhuizen. De corporatie biedt hem daarop vrijwel onmiddellijk een woning aan. Deze is groter en duurder dan de woning waarin hij woont, maar gezien de omstandigheden besluit klager toch de woning te accepteren. Hij moet veel kosten maken om de woning naar zijn zin te maken en heeft nu te maken met een hogere huur. Daarom vraagt klager de corporatie om een tegemoetkoming in de verhuiskosten. Daarnaast vindt klager dat de corporatie hem niet serieus heeft genomen en zijn probleem heeft gebagatelliseerd. De corporatie stelt dat zij klager al tegemoet is gekomen door geen dubbele huur te rekenen en vindt dat het daarbij moet blijven. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat zij de problemen wel degelijk serieus heeft genomen. Ze heeft regelmatig persoonlijk contact opgenomen met klager en hem snel een andere woning aangeboden. Omdat er persoonlijk contact was, is door de corporatie niet meteen schriftelijk gereageerd. De woning die is aangeboden is groter en duurder maar was op dat moment de enig beschikbare. De woning was nog maar net leeg en is meteen aan klager aangeboden. De commissie constateert dat, ondanks de druk ten tijde van de woningaanbieding, klager zelf heeft gekozen om de woning te accepteren. Hij had ook een andere keuze kunnen maken. Daarom acht de GAC de klacht niet gegrond.

OVERZICHT BEHANDELDE GESCHILLEN

klacht	corporatie	ontvangen	hoor-zitting	klacht gegrond	concreet advies	alge-meen advies	advies gevolgd
Beschadigde deuren	de Nieuwe Unie	3-nov	8-dec	neen	neen	neen	nvt
Woningaanbieding misgelopen	Com.wonen	21-sep	26-okt	ja	neen	neen	nvt
Eigen schuld	PWS	13-aug	7-sep	neen	neen	neen	nvt
Wat is "extra"	Com.wonen	20-nov	20-jan	neen	neen	neen	nvt
Uitleg over aanmaningen	Com.wonen	12-aug	16-nov	vermoedelijk opgelost, geen uitspraak	neen	neen	nvt
Postuum smartengeld	Com.wonen	12-okt	16-nov	ja	ja	neen	ja
Vergoeding voor verdwenen spullen	de Nieuwe Unie	22-jan	10-feb	neen	ja	neen	ja
Termijn verhuiskostenvergoeding verstreken	Com.wonen	30-dec	10-feb	neen	neen	neen	nvt
Escalerende burenruzie (deel 2)	de Nieuwe Unie	9-dec	13-jan	neen	ja	neen	ja
Wordt het rvs of kunststof?	PWS	10-feb	2-mrt	neen	ja, aan klager	neen	nvt
Terugbetaling waarborgsommen	Com.wonen	5-feb	2-mrt	tijdens hoorzitting bleek dat corpo nog bezig is hierover beleid te ontwikkelen. Geen uitspraak, beleid afgewacht	neen	neen	nvt
Op het verkeerde been gezet	PWS	12-mei	15-jun	deels	ja	neen	ja
Ziekmakend vogelnest	Com.wonen	7-sep	19-okt	neen	neen	neen	nvt
Fouten in de communicatie	de Nieuwe Unie	27-aug	16-nov	ja	neen	neen	nvt
Rumoerige watermeters	de Nieuwe Unie	16-mrt	13-apr	ja	neen	neen	nvt
Berekening onder de loep	Com.wonen	30-sep	16-nov	neen	neen	neen	nvt
Patstelling	Com.wonen	8-sep	19-okt	neen	neen	neen	nvt
Burenconflict na aankoop huurwoning	de Nieuwe Unie	2-jul	17-aug	ja	ja	neen	ja
Toelichting onderhoudsbeleid laat op zich wachten	Com.wonen	13-aug	21-sep	ja	ja	neen	ja
Schade door wegtrekkend vocht	de Nieuwe Unie	17-nov	13-jan	ja	ja	neen	ja
Schilderen of vervangen	PWS	9-jul	17-aug	neen	neen	neen	nvt
Sprake van discriminatie?	de Nieuwe Unie	9-jul	7-sep	neen	neen	neen	nvt
Te laat met betalen	Com.wonen	16-sep	26-okt	neen	neen	neen	nvt
Onterecht in rappelprocedure	Com.wonen	4-feb	2-mrt	ja	neen	neen	nvt
Geen tweede woningaanbieding	Com.wonen	20-jun	27-jul	neen	ja	neen	ja
Late reactie op brieven	Com.wonen	25-feb	23-mrt	ja	neen	neen	corpo heeft verbetering beloofd
Rommelig achterpad	Com.wonen	20-jul	21-sep	ja	ja	neen	neen
Tweede toilet duur betaald	Com.wonen	18-aug	21-sep	neen	neen	neen	nvt
Een bloemetje in plaats van geld	PWS	17-aug	7-sep	ja	neen	neen	nvt
Slechte communicatie over langdurige lekka-ge	Com.wonen	24-sep	26-okt	ja	neen	neen	nvt

klacht	corporatie	ontvangen	hoor-zitting	klacht gegrond	concreet advies	alge-meen advies	advies gevolgd
Eerlijk delen	de Nieuwe Unie	5-jul	17-aug	neen	neen	neen	nvt
Uitspraak huurcommissie over het hoofd gezien	Com.wonen	31-aug	28-sep	ja	ja	neen	ja
Beloofd is beloofd	Com.wonen	10-mrt	13-apr	ja	ja	neen	ja
Wachten op dubbel glas	Com.wonen	5-nov	13-jan	ja, maar tijdens zitting geschikt	neen	neen	nvt
Tuin of parkeerplaats?	Com.wonen	11-dec	20-jan	neen	neen	neen	nvt
Gedwongen verhuizing?	PWS	27-sep	26-okt	neen	neen	neen	nvt
Onrust over GSM-antenne	PWS	5-feb	23-mrt	ja, maar tijdens zitting overeenstemming bereikt	neen	neen	nvt
Nieuwbouw zonder telefoon en tv	Patr Bdrech	3-dec	21-dec	ja	ja	neen	ja

Geschillenadviescommissie
Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Telefoon secretariaat: 010 - 5121814
Fax 010 – 5117173
e-mail info@geschillenadvies.com
website www.geschillenadvies.com