

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2006

Inhoudsopgave

Gestage groei	2
De hoorzittingen.....	3
De aangesloten corporaties	4
Analyse van de behandelde geschillen	5
Geanonimiseerde zaken.....	7
Com.wonen	7
De Nieuwe Unie.....	15
Patrimonium Barendrecht.....	16
Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond (FWRR)	16
Woningstichting PWS Rotterdam	17
Bereikbaarheid van de commissie	21

Gestage groei

“Het afgelopen jaar is het aantal zaken dat wij als GAC hebben behandeld opnieuw iets toegenomen. Vaker dan andere jaren waren dat zaken met gecompliceerde technische of juridische aspecten. Het is dan ook meer dan eens voorgekomen dat we eerst de wet erop na moesten slaan of een inspectie moesten uitvoeren, voordat we een goed afgewogen en onderbouwde uitspraak konden doen. De juridische en technische kennis in onze gelederen kwam ons daarbij goed van pas.

Kennelijk weten huurders de weg naar de GAC goed te vinden. We stellen weinig eisen aan hoe de geschillen bij ons worden ingediend. Mondeling een klacht indienen kan niet, maar schriftelijk per brief, per e-mail of via het ‘officiële’ formulier, dat is ons om het even. Ook bij het beoordelen van de ontvankelijkheid willen we niet al te strikt zijn, zonder dat we daarbij overigens de richtlijnen van het reglement uit het oog verliezen. Het afgelopen jaar heeft dit een paar keer tot discussie met de corporaties geleid. Wij zijn van mening dat het in een hoorzitting niet altijd alléén hoeft te gaan om de vraag of een klacht gegrond is of niet. In bepaalde gevallen kan de hoorzitting, waarbij de corporatie en de huurder met elkaar in gesprek komen, helpen om het geschil op te lossen. Zo’n gesprek kan de lucht klaren. Vervolgens kunnen corporatie en huurder samen werken aan een oplossing van de inhoudelijke klacht. Het afgelopen jaar is het meerdere keren voorgekomen dat wij deze ombudsmanachtige rol hebben vervuld. Een en ander correspondeert ook met de tekst in de brochure voor bewoners, uitgegeven door de corporaties, waarin gesteld wordt dat de commissie “een toetsende instantie is met een bemiddelend karakter”.

Om de ingediende zaken goed te kunnen behandelen, zijn wij afhankelijk van de informatie die de corporatie ons verstrekt. We kunnen niet vaak genoeg benadrukken dat het voor ons ontzettend belangrijk is dat die informatie correct en compleet is. Alleen dan kunnen wij ons goed voorbereiden. Ook een goede vertegenwoordiging van de corporatie tijdens onze hoorzittingen is essentieel: medewerkers met voldoende dossierkennis en voldoende mandaat om ter plaatse besluiten te nemen en/of toezeggingen te doen. In de meeste gevallen wordt aan deze voorwaarden voldaan. Maar helaas hebben we ook een paar keer een compleet dossier of een goede vertegenwoordiging moeten missen. In een enkel geval heeft dit ertoe geleid dat de discussie een andere wending heeft genomen dan het geval zou zijn geweest als we de ontbrekende informatie wél hadden gehad.

Hoewel het aantal ingediende geschillen gestaag groeit, zijn wij qua omvang en werkwijze nog steeds goed berekend voor onze taak. Wat dat betreft zijn er nog geen ingrijpende wijzigingen nodig. De professionaliteit van onze organisatie heeft zich ook bewezen tijdens het laatste kwartaal van het jaar, toen ik vanwege een operatie noodgedwongen drie maanden uit de roulatie was. Mijn werkzaamheden zijn adequaat opgevangen door de vice-voorzitter, Adri van de Merwe. Ik vind het vanzelfsprekend dat wij dit soort zaken als commissie zelf oplossen. Want natuurlijk mag niemand onmisbaar zijn in een gekwalificeerd gezelschap als de GAC. Een gezelschap dat zich ook komend jaar weer graag wil inzetten voor een goede relatie tussen huurders en verhuurders.”

Jan Hoek van Dijke, voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2006

Aan het eind van 2006 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 Mirjam Kaptein en Jan Hoek van Dijke eind 2006 aftredend. Zij zijn beiden, op voorstel van de commissie, per 1 januari 2007 herbenoemd voor een tweede termijn van drie jaar. Eind 2007 moeten twee leden definitief aftreden. Zij hebben dan drie volledige termijnen zitting gehad in de GAC. Komend jaar moeten we dus actief leden gaan werven.

De hoorzittingen

In 2006 heeft de GAC één keer plenair vergaderd en zeventien hoorzittingen gehouden.

In meerdere opzichten bijzonder was de zaak van een gehandicapte klager in wiens woning schade was ontstaan bij het opsporen van de oorzaak van een lekkage bij zijn benedenburen. Inhoudelijk was het een gecompliceerde zaak. De betreffende huurder is op een rolstoel aangewezen. Daarom is in zijn woning de vloerbedekking op de betonnen vloer geplakt. Bij het zoeken naar de oorzaak van de lekkage, werd de vloerbedekking door de aannemer zodanig losgescheurd dat deze niet meer netjes kon worden teruggelegd. Protesten van de huurder, die zich door zijn handicap moeilijk verstaanbaar kan maken, werden niet begrepen of genegeerd. De corporatie was niet bereid de schadevergoeding die de huurder vervolgens bij haar indiende te betalen. Ze was van mening dat het hier om een noodzakelijke reparatie ging, waarvoor het nodig was om de vloerbedekking los te maken. Dat de vloerbedekking geplakt was, was het risico van klager, aldus de corporatie. Ze wilde graag van de GAC een uitspraak over deze individuele zaak, maar ook een algemene richtlijn hoe corporaties moeten omgaan met schade die wordt toegebracht bij het opsporen of verhelpen van gebreken. De zaak werd nog ingewikkelder toen enkele dagen na de zitting bleek dat klager geen huurder van de corporatie was, maar van een zorginstelling. Deze zorginstelling huurde de woning via één van de andere aangesloten corporaties. Strikt genomen was daarmee de zaak niet ontvankelijk voor de GAC. Maar omdat er al een zitting was geweest, besloot de commissie toch een uitspraak te doen. Vanwege het gecompliceerde karakter van de zaak én omdat twee van de aangesloten corporaties (indirect) betrokken waren, is de zaak besproken in het bestuurlijk overleg. Daar heeft de GAC beide corporaties opgeroepen om de huurder niet de dupe te laten worden van de ontstane situatie. En met resultaat: de corporaties hebben er samen voor gezorgd dat de huurder zijn schade vergoed heeft gekregen. Als algemene richtlijn heeft de GAC de corporaties meegegeven dat zij een zorgplicht hebben ten opzichte van hun huurders, en dat dus per situatie moet worden bekeken wat de beste oplossing is. Zeker als een huurder gehandicapt of chronisch ziek is, moet de corporatie extra zorg besteden aan de wijze waarop werkzaamheden worden uitgevoerd en de klant wordt begeleid.

Opvallend is dat de GAC het afgelopen jaar meerdere zaken heeft behandeld waarbij de emoties zo hoog waren opgelopen dat ze ontaardden in boze brieven en zelfs scheldpartijen van de kant van de huurder. Vaak leidde dit tot verstoorde verhoudingen tussen huurder en corporatie, waarbij de corporatie soms de inhoud van de klacht uit het oog verloor. De GAC is van mening dat van corporatiemedewerkers mag worden verwacht dat zij tot op zekere hoogte professioneel kunnen omgaan met emoties van huurders. Ook als die gepaard gaan met boze brieven en gesprekken op hoge toon. Natuurlijk zijn er wel grenzen, waarbij de algemene fatsoensnormen van hoe mensen met elkaar omgaan leidend moeten zijn. Als die grenzen door de huurder worden overschreden, vindt de GAC het verstandig als de corporatie duidelijk en op schrift aangeeft dat zij op zulk soort brieven of gesprekken niet meer zal reageren.

Alle hoorzittingen vonden plaats in vestigingen van PWS Rotterdam aan de Hoofdweg of de Schiekade. In principe zijn de zittingen aan de Schiekade. Toen het kantoor tijdelijk moeilijk toegankelijk was doordat de hellingbaan verwijderd was, werd uitgeweken naar het kantoor aan de

Hoofdweg. De commissie spreekt haar waardering uit voor de faciliteiten en voor de manier waarop de commissie en haar gasten bij PWS zijn ontvangen.

De aangesloten corporaties

De bij de GAC aangesloten corporaties zijn Com.wonen, de Nieuwe Unie, Patrimonium Barendrecht, Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond en Woningstichting PWS Rotterdam. Deze corporaties hebben samen ongeveer 80.600 huurders. Zij kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Over het geheel genomen is de commissie tevreden over de samenwerking met de aangesloten corporaties. Er is twee keer overleg geweest met de besturen, één keer naar aanleiding van het jaarverslag en één keer naar aanleiding van de begroting. Beide overleggen verliepen constructief.

Analyse van de behandelde geschillen

In 2006 zijn er in totaal 88 klachten ingediend. Daarvan kwamen er 17 bij de GAC binnen via internet. Er bleken 25 klachten niet ontvankelijk (in 5 van deze situaties was bij nader inzien slechts sprake van een vraag). Zes van de 25 niet-ontvankelijke klachten behoorden thuis bij de Huurcommissie, drie gingen over woonruimteverdeling. Deze klagers zijn naar de betreffende instanties doorverwezen. In vier gevallen was de klacht nog bij de corporatie in behandeling.

18 Zaken werden nog voor de hoorzitting opgelost. In 14 gevallen was dat redelijk vroeg in het traject, in 4 gevallen zegde de klager op de dag voor, of zelfs op de dag van de hoorzitting af.

Drie zaken waren identiek, gelijktijdig ingediend en zijn samengevoegd als één zaak behandeld. Er zijn zodoende 43 zaken door de GAC tijdens zeventien hoorzittingen onderzocht. Van deze 43 zijn er 19 gegrond (waarvan 4 gedeeltelijk) en 17 ongegrond verklaard. In 7 zaken heeft de GAC zich niet uitgesproken over het gegrond of ongegrond zijn van de klacht. Dit kwam bijvoorbeeld doordat partijen alsnog tot een oplossing konden komen of doordat de hoorzitting onvoldoende duidelijkheid bood. Op 4 na zijn alle adviezen die door de GAC zijn uitgebracht door de bestuurders opgevolgd. In twee gevallen hield het advies een technische oplossing in, die door de corporatie te duur of te risicovol werd geacht. In de beide andere gevallen vond de corporatie dat ze juist had gehandeld.

De ingediende klachten kunnen als volgt in schema gezet worden:

	de Nieuwe Unie		PWS Rotterdam		Patrimonium Barendrecht		Com.wonen		Flexibel Wonen		totaal	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
ingediend	23	25	11	18	1	0	45	37	3	0	88**	83
niet ontvankelijk	10	10	2	3			8	6			25**	22
opgelost tijdens procedure	6	3	2	1			6	8			14	12
geagendeerd voor hoorzitting, maar alsnog voordien opgelost of afgezegd door klager	2	1		2			2	8			4	11
behandeld	5	11	7*	12	1		29	15	3		43	38
gegrond	2	4	4*	2			11	8			15	14
deels gegrond		0		2			4	2			4	4
niet gegrond	2	4	3	5			11	0	1		17	9
geen uitspraak gedaan	1	3		3	1		3	5	2		7	11
Totaal	5	11	7	12	1		29	15	3		43	38

*= inclusief de 3 klachten die gebundeld zijn tot één.

** = inclusief de 5 klachten die uiteindelijk bleken terug te brengen tot een vraag.

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		behandelde geschillen		percentage	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
de Nieuwe Unie	23.308	27.000	5	11	0,021	0,04
PWS Rotterdam	22.412	22.000	5	12	0,022	0,05
Patrimonium Barendrecht	2.712	2.500	1	0	0,037	0
Com.wonen	31.164	35.500	29	15	0,093	0,04
Flexibel Wonen	1.018		3		0,295	

Geanonimiseerde zaken

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

Com.wonen

1. Wonen in een bouwput

Tijdens de herstructurering van hun straat, die langer duurde dan gepland, hebben klager en zijn burens veel overlast. Door de corporatie wordt niet of nauwelijks gereageerd op brieven en telefoontjes van de bewoners. De klacht spitst zich toe op de bouwcontainer die zonder overleg voor hun huizen is gezet. In plaats van de aangekondigde twee maanden staat deze vier maanden op een voor de bewoners erg hinderlijke plaats. Ze kunnen hun woning moeilijk bereiken en hebben het gevoel in een bouwput te wonen. De corporatie reageert niet op verzoeken om de container weg te halen. Tijdens de zitting biedt de corporatie haar excuses hiervoor aan. Dat vinden de bewoners niet genoeg. Ze willen een financiële genoegdoening. De GAC vindt de klacht gegrond. De corporatie heeft de morele verplichting naar bewoners om dit soort zaken goed te regelen en erover te communiceren, maar heeft dat onvoldoende gedaan. Hoewel de immateriële schade moeilijk meetbaar is, adviseert de GAC de vijf betrokken bewoners een vergoeding te betalen ter waarde van één maandhuur. Dit advies is door de corporatie overgenomen.

2. Opzegtermijn geldt ook voor nette woning

Klager zegt op 23 oktober zijn woning op per 23 november. Als op 25 oktober de eerste controle plaatsvindt, ziet de woning er zo netjes uit dat een tweede controle niet nodig is. Klager levert meteen zijn sleutels in. Hij is het er daarom niet mee eens dat hij nog tot en met 23 november huur heeft moeten betalen. De corporatie legt uit dat zij de wettelijke opzegtermijn van één maand hanteert. Dat staat ook vermeld in de algemene voorwaarden bij het huurcontract. Deze maand heeft de corporatie nodig om de woning via het aanbodmodel opnieuw aan te bieden voor verhuur. De GAC constateert dat de corporatie de gebruikelijke procedure heeft gevolgd en dus juist heeft gehandeld en vindt de klacht niet gegrond.

3. In de kou

Als 's avonds bij klager de CV uitvalt, moet hij diverse keren de alarmcentrale bellen voordat hij een CV-monteur aan de telefoon krijgt. Vervolgens duurt het een week voordat de CV is gerepareerd. Ook de reparatie van een lekkage in zijn woning neemt enige tijd in beslag. Over vergoeding van de lekkageschade zijn afspraken gemaakt met de corporatie. Wel moest klager, ondanks zijn handicap, zelf zorgen voor het schaderapport. Al met al vindt klager dat de corporatie hem 'in de kou heeft laten staan' en dat de alarmcentrale zijn werk niet goed heeft gedaan. De voorzitter van de GAC constateert dat er nauwelijks stukken zijn en geen aanvullende informatie van de corporatie. De corporatie verklaart dat de communicatie grotendeels mondeling heeft plaatsgevonden. Ze erkent dat er wellicht dingen fout zijn gegaan en dat ze met het oog op de handicap van klager behulpzamer had kunnen zijn bij het opstellen van de schaderapportage. Op verzoek van de GAC zal ze dit op papier naar klager bevestigen. De GAC concludeert dat de communicatie met klager niet de schoonheidsprijs verdient. Na de zitting meldt de corporatie dat onderzoek uitwijst dat klager niet het juiste nummer heeft gebeld. De GAC vindt het jammer dat deze informatie niet tijdens de zitting is ingebracht omdat de discussie dan waarschijnlijk anders was verlopen. Alles overwegende acht de GAC de klacht niet gegrond. Wel adviseert ze de corporatie zoveel mogelijk rekening te houden met een eventuele handicap van haar klanten. De corporatie neemt dit advies over.

4. Onterechte rekening aan het licht gebracht

De eengezinswoning van klager hoort bij een complex van portiek- en eengezinswoningen. Klager huurt zijn woning sinds 1985 en heeft altijd via de servicekosten een bedrag voor stroomverbruik betaald. Hij gaat ervan uit dat dit bedrag de verlichting in de schuur betreft. In 2001 komt hij erachter dat de schuurverlichting via de stroomvoorziening van de woning loopt. De component in de servicekosten blijkt voor de portiekverlichting te zijn. Omdat zijn woning niet bij het portiek hoort, vindt klager dat hij dit bedrag altijd ten onrechte heeft betaald. De corporatie wil de kosten terugbetalen over een periode van drie jaar. Klager vindt dat hij recht heeft op het volledig betaalde bedrag dat hij sinds de huuringang voor deze post heeft betaald, inclusief de rente. Helaas is de corporatie tijdens de zitting

niet vertegenwoordigd. Aan klager noch aan de GAC is door corporatie uitgelegd waarom er maar drie jaar wordt terugbetaald. De GAC vindt, mede op basis van bepalingen in het Burgerlijk Wetboek, dat de klacht gegrond is en adviseert de corporatie het bedrag over de volledige huurperiode, inclusief rente, terug te betalen. Dit advies wordt uitgevoerd, niet alleen aan klager maar ook aan de andere huurders van de laagbouw in dit gemengde complex.

5. Op de tocht

Sinds de renovatie van zijn woning ruim twee jaar geleden heeft klager last van tocht. In eerste instantie wordt door de corporatie niet op zijn klacht gereageerd, uiteindelijk zijn pogingen ondernomen om het tochtprobleem op te lossen. Helaas tevergeefs. Klager ervaart nog steeds tocht en heeft genoeg van alle opzichters en monteurs. De laatste afspraak is om die reden door hem afgezegd. De corporatie zegt het tochtprobleem verder te willen onderzoeken, maar dat daarvoor de medewerking van klager nodig is. Om de spouw te kunnen onderzoeken moeten een kast en schroothout in de woning worden verwijderd. De voorzitter van de GAC constateert een patstelling. Hij vraagt klager de corporatie nog één kans te gunnen en de corporatie om een uiterste poging te doen het probleem te verhelpen. Beide partijen blijken hiertoe bereid en er worden afspraken gemaakt om tot een oplossing te komen. De GAC houdt de zaak aan. Korte tijd later krijgt zij van klager het bericht dat de problemen daadwerkelijk zijn opgelost.

6. Gescheiden woonpassen

Na zijn scheiding neemt de ex-echtgenoot van klager hun gezamenlijke woonpas mee. Klager is daardoor zijn woonduur/inschrijfduur kwijt, hetgeen het voor hem moeilijker maakt om een andere woning te bemachtigen. Hij vindt dat hij recht heeft op een woonpas met de oorspronkelijke inschrijfduur. De corporatie legt uit dat normaal gesproken bij een scheiding beide ex-echtgenoten een woonpas krijgen met de oorspronkelijke inschrijfduur. Omdat de scheiding van klager niet bij de corporatie is gemeld, is voor klager ook geen nieuwe woonpas gemaakt. Corporatie is echter bereid deze woonpas alsnog te maken. Daarmee is voor klager het probleem opgelost. De GAC hoeft geen advies uit te brengen.

7. Scheur in de wastafel

Ongeveer drie jaar geleden is in de wastafel van klager een scheur ontstaan. Destijds heeft klager dit niet bij de corporatie gemeld. De laatste tijd wordt de scheur duidelijker zichtbaar en daarom heeft klager de corporatie gevraagd de wastafel te vervangen. De corporatie heeft de wastafel bekeken en gesuggereerd dat er misschien iets in is gevallen waardoor de scheur is ontstaan. Klager ontkent dit. Omdat niet duidelijk is waardoor de scheur is ontstaan, wil de corporatie alleen een nieuwe wastafel plaatsen op kosten van de huurder. Klager vindt dat de corporatie dit moet betalen, zeker omdat bij burens de wastafel ook door de corporatie is vervangen. De corporatie legt uit dat het in dat geval om een fabricagefout ging. Omdat klager de scheur niet meteen heeft gemeld, kan de corporatie nu niet meer nagaan of het in dit geval ook om een fabricagefout gaat. In de wet staat dat herstel van schade die van buitenaf is veroorzaakt voor rekening van de huurder komt. Omdat niet kan worden aangetoond dat het hier om een fabricagefout gaat, verklaart de GAC de klacht ongegrond.

8. Inflatiecorrectie

In 2001 wordt er voor het complex van de toenmalige woning van klager een slooppnieuwbouwplan gemaakt met een bijbehorend herhuisvestingsplan. Klager verhuist in 2002 naar een wisselwoning en krijgt dan deel 1 van zijn verhuiskostenvergoeding, conform de afspraken in het herhuisvestingsplan. In januari 2006 kan hij verhuizen naar zijn definitieve woning. Hij krijgt dan het tweede deel van zijn vergoeding, opnieuw conform het herhuisvestingsplan uit 2001. Klager vindt dat hij recht heeft op een hogere vergoeding. De periode in de wisselwoning duurde langer dan vooraf werd geschat. De verhuiskostenvergoedingen voor vergelijkbare slooppnieuwbouwprojecten zijn intussen verhoogd. Hij vindt dat de datum van verhuizing naar de definitieve woning als 'peildatum' voor vaststelling van het bedrag moet gelden. De corporatie houdt vast aan de datum van verhuizing uit de sloopwoning als 'peildatum'. Hoewel de GAC kan begrijpen dat klager, nu bij recente projecten een hogere vergoeding wordt betaald, meer geld wil ontvangen, acht ze de klacht toch ongegrond. De afspraken in het herhuisvestingsplan uit 2001 zijn door de corporatie nagekomen. Bij de eerste uitbetaling heeft klager geen bezwaar ingediend tegen het bedrag. Aan het feit dat nu bij andere projecten een hogere vergoeding wordt betaald, kan klager geen rechten ontleen. Wel adviseert de GAC de corporatie om het bedrag dat is uitbetaald bij de verhuizing naar de definitieve woning aan te passen aan het inflatieniveau. Klager heeft immers langer op zijn definitieve woning moeten wachten. De corporatie volgt dit advies niet op omdat zij vindt dat conform het geldende herhuisvestingsplan is gehandeld.

9. Lommerrijk

Klager vindt het erg vervelend dat een grote boom voor zijn huis de zon op zijn balkon wegneemt. Hij vraagt de corporatie daar iets aan te doen door de top eraf te halen. De corporatie antwoordt dat dit niet kan, maar dat de boom wel kan worden gesnoeid. Klager veronderstelt dat daarmee zijn probleem wordt opgelost. Als het snoeien blijkt te bestaan uit het weghalen van takken aan de onderkant van de boom, is klager teleurgesteld. Hij voelt zich door de corporatie in de maling genomen. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie altijd duidelijk is geweest dat de top van de boom er niet af kan omdat deze dan dood gaat. Het snoeien is door een professioneel bedrijf gedaan. De GAC vindt dat de corporatie niet tekort is geschoten, noch dat klager onheus is bejegend of willens en wetens in de maling is genomen. Ze verklaart de klacht niet gegrond.

10. Wie betaalt de trapleuning?

Geheel tegen de gewoonte in, wordt voor deze zaak geen hoorzitting gehouden. Klager heeft na ontvangst van de uitnodiging voor de zitting laten weten niet te kunnen komen omdat hij bestralingstherapie volgt. De GAC besluit daarop de zaak op basis van de stukken te behandelen. Toen klager zijn woning elf jaar geleden betrok, tekende hij een overnameformulier waarmee hij akkoord ging met het ontbreken van de trapleuning. Omdat zijn gezondheid achteruit gaat, wil klager nu graag dat de corporatie alsnog een trapleuning aanbrengt. De corporatie wil dat wel doen, maar alleen als klager de helft van de kosten betaalt. Klager wil dat de corporatie het hele bedrag van circa € 250,- voor haar rekening neemt. De GAC oordeelt dat de corporatie formeel gezien gelijk heeft en dat de klacht dus niet gegrond is. Maar met het oog op de leeftijd van klager en de lange periode dat hij al huurt, vindt de GAC dat het corporatie zou sieren als zij toch alle kosten voor haar rekening zou nemen. De corporatie besluit dit te doen.

11. Toch een geluidsmeting

Klager ervaart geluidsoverlast van zijn bovenburen. Met brieven en gesprekken met de bovenburen, al dan niet in het bijzijn van klager en/of wijkagent, heeft de corporatie geprobeerd het probleem op te lossen. Volgens klager zonder resultaat. De corporatie heeft ook een geluidsmeting aangeboden maar dat heeft klager afgeslagen. Daarop heeft de corporatie klager laten weten dat zij alles heeft gedaan om het probleem op te lossen en dat zij niet meer op klachten van klager zal reageren. Klager vindt dat corporatie hem niet meer serieus neemt. Tijdens de zitting blijkt dat hij de geluidsmeting heeft geweigerd omdat hij had gelezen dat zo'n meting moet worden aangekondigd bij degene die de overlast veroorzaakt. In dat geval kunnen zijn bovenburen expres stil doen en levert zo'n meting niets op. De voorzitter van de GAC benadrukt dat dit niet klopt en dat het juist de bedoeling is om de geluidsmeting onaangekondigd te doen. Alleen dan wordt objectief duidelijk hoeveel geluid de burenen maken. De GAC acht de klacht gedeeltelijk gegrond. De corporatie heeft wel veel gedaan om de geluidsoverlast op te lossen maar een geluidsmeting is nog niet uitgevoerd. Ze adviseert de corporatie dat alsnog door een onafhankelijk bureau en gedurende een voldoende lange periode te laten doen. De corporatie geeft hier gehoor aan.

12. Tuinonderhoud

Om de woonomgeving netjes te houden, is in de wijk van klager een opknappactie van de tuinen geweest. Huurders die hun tuin niet op orde hadden, kregen van de corporatie een brief met de oproep daar iets aan te doen. In deze brief stond ook dat als men het zelf niet deed, de corporatie het zou laten doen op kosten van de huurder. Klager ontkent dat hij deze brieven heeft gekregen en heeft ook niet gemerkt dat zijn tuin is opgeknapt. Hij woont de hele zomer op een tuincomplex en is dan nauwelijks thuis. Weliswaar heeft hij de rekening van de corporatie voor het opschonen van zijn tuin betaald, maar hij vindt dit onterecht. Hij suggereert dat zijn tuin wellicht verwisseld is met die van een ander. De corporatie geeft echter aan dat er eigen medewerkers bij de tuin van klager zijn geweest en dat ook achteraf een controle heeft plaatsgevonden. De GAC verklaart de klacht daarop ongegrond.

13. Speelbal tussen corporatie en VROM

Klager heeft van juli 2001 tot juli 2002 recht op huursubsidie. Ondanks herhaalde verzoeken heeft de corporatie hem het verschuldigde bedrag niet betaald. De balie-medewerker vertelt hem dat VROM het bedrag niet aan de corporatie heeft uitbetaald. Daarop stuurt hij een bezwaarschrift naar VROM. Het schriftelijke antwoord van VROM dat het bedrag wel degelijk aan de corporatie is overgemaakt, wil men aan de balie niet in ontvangst nemen. Klager moet deze brief per post versturen. Tijdens de zitting biedt de corporatie haar excuses aan voor de gang van zaken. Ten onrechte is niet gereageerd

op telefoontjes, brieven en bezoeken van klager. De financiële afdeling zoekt uit waar het fout is gegaan. Brieven van huurders horen aan de balie te worden aangenomen. Dit zal worden besproken met het betreffende kantoor. De GAC meent dat een huurder niet de dupe mag worden van een situatie waarin niet duidelijk is of en zo ja op welke rekening van de corporatie de subsidie is uitbetaald. De huurder is hier de zwakste partij. De commissie vindt de klacht dan ook gegrond. Ze adviseert de corporatie het verschuldigde bedrag direct aan klager uit te betalen, hetgeen de corporatie ook doet.

14. Over warmtemeters

In de woning van klager zitten warmtemeters. Deze registreren verbruik, ook als de betreffende radiator niet aan staat. De corporatie reageert niet op zijn brief over dit punt, noch op zijn verzoek om de verwijderde retourkranen terug te plaatsen. Tijdens de zitting erkent de corporatie dat dit niet netjes is. Vervolgens gaan klager en corporatie uitgebreid in discussie over de inhoudelijke kant van de zaak: de mogelijkheden en onmogelijkheden van de warmtebemeting. De voorzitter van de GAC grijpt in. Hij constateert dat dit gesprek eerder had moeten plaatsvinden. De zitting is daarvoor niet bedoeld. Vandaar dat hij de zaak opsplitst. De GAC adviseert over de bejegening en geeft partijen de kans om de inhoudelijke klacht alsnog op te lossen. De corporatie zegt toe een brief te sturen met daarin de technische mogelijkheden en onmogelijkheden. Biedt deze onvoldoende informatie dan volgt een gesprek tussen klager en corporatie. De GAC houdt de inhoudelijke kant van de zaak zo lang aan. Wat betreft de bejegening acht de commissie de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie brieven van huurders te beantwoorden en daarvoor procedures en termijnen in acht te nemen. De corporatie neemt dit advies over.

15. Overlast of overgevoelig?

Klager ervaart veel overlast van zijn bejaarde buurvrouw die, zo zegt klager, hem begluurt, aanstaart, over zijn balkon loopt en zelfs een keer via het balkon zijn huis in is gekomen. Om de buurvrouw te weren, heeft klager balkonschermen geplaatst. De corporatie heeft deze om brandveiligheidseisen weg laten halen. De balkons vormen de vluchtroute en daarom zijn balkonschermen niet toegestaan. Klager ziet echter op veel andere balkons nog balkonschermen en voelt zich door de corporatie gediscrimineerd. Daarnaast vindt hij dat de corporatie ervoor moet zorgen dat zijn woongenot wordt hersteld, het liefst in de vorm van een andere woning. De corporatie weerlegt dat andere huurders hun balkonschermen mogen laten staan. Van discriminatie is geen sprake. Om de overlast te verhelpen heeft de corporatie gesprekken gevoerd met betrokken huurders. Daarna zijn bij de corporatie geen klachten meer binnengekomen. Klager had in zijn vorige woning ook al problemen met de burens en de corporatie vreest in een andere woning een herhaling van de situatie. De GAC gaat eerst in op de aanpak van de overlast door de corporatie. De corporatie heeft met beide huurders afzonderlijk gesprekken gevoerd, maar niet met hen gezamenlijk. Daarom vindt de commissie de klacht dat de corporatie de overlast onvoldoende heeft aangepakt, gedeeltelijk gegrond. Ze adviseert de corporatie een gesprek te arrangeren tussen beide burens en eventueel de dochter van de buurvrouw. In dit gesprek kan de huisvredebreuk aan de orde worden gesteld, evenals de verdraagzaamheid van beide partijen ten opzichte van elkaar. Omdat klager niet aan zo'n gesprek wil deelnemen, kan de corporatie dit advies niet ten uitvoer brengen. Wat betreft het terugplaatsen van de balkonschermen vindt de GAC de klachten van klager ongegrond. Ze adviseert de corporatie wel om, in overleg met de brandweer, na te gaan of zogenaamde doortrapschermen wel kunnen worden toegestaan. Als dit zo is, moeten alle bewoners van deze mogelijkheid op de hoogte worden gebracht.

16. Verziekte sfeer

In een uitgebreide brief somt klager tal van ergernissen op die zijn woongenot 'verzieken', zoals hij het zelf uitdrukt. Klager vindt dat de corporatie verplicht is zijn woongenot te herstellen. De kern van zijn klachten zijn samen te vatten tot drie punten. In de eerste plaats: overlast van de fazant op het binnenterrein, die gedurende de paartijd een schreeuwend geluid maakt. De afspraak dat de fazant in de paartijd wordt weggehaald, wordt niet nageleefd en de corporatie doet daar niets aan. Ten tweede: door medebewoners opgehangen puzzels in de openbare ruimten. De corporatie heeft daarvoor toestemming gegeven omdat de andere bewoners er geen bezwaar tegen zouden hebben. Klager is nooit gevraagd of hij bezwaar heeft en vindt dat de corporatie onjuist heeft gehandeld. En ten derde vindt klager dat de corporatie niet of onvoldoende reageert op zijn brieven. Tijdens de zitting blijkt dat niet alleen klager zich ergert aan medebewoners die zaken, naar zijn zeggen, zonder overleg regelen. Een deel van zijn medebewoners heeft de corporatie laten weten zich te ergeren aan klager. Al met al is de sfeer in de flat sterk voor verbetering vatbaar. De GAC bekijkt daarom de drie punten die klager heeft aangedragen, maar geeft ook een advies in algemene zin. Wat betreft de overlast van de fazant

vindt de GAC de klacht gegrond; de corporatie heeft hierin niet adequaat en snel genoeg gereageerd. Het advies luidt om komend jaar, tijdens de paartijd, passende maatregelen te nemen. Voor de kippen die samen met de fazant rondscharrelen, adviseert de GAC om, voordat daar daadwerkelijk klachten over ontstaan, eens na te denken over het aantal. Over de puzzels zegt de GAC dat de afspraak die is gemaakt na de klachten van klager, namelijk om niet nog meer puzzels op te hangen, afdoende moet zijn. Deze klacht vindt de GAC daarmee niet gegrond. Ten slotte de klacht dat de corporatie niet op zijn brieven reageert, daarvan is tijdens de zitting geconstateerd dat de toon van de brieven in een aantal gevallen zodanig beledigend is, dat van de corporatie niet kan worden verwacht dat zij daarop reageert. Ook deze klacht wordt niet gegrond verklaard. Als algemeen advies geeft de commissie mee dat, om verdere escalatie en verslechtering van de verhoudingen te voorkomen, de corporatie er wijs aan doet om op korte termijn een 'rondetafelgesprek' met alle bewoners te organiseren. Doel van dit gesprek moet zijn om de verstoorde verhouding te herstellen. Helaas wil klager niet aan zo'n gesprek deelnemen.

17. Vertrek huismeester geëist

In deze zaak is de klager een huurdersvereniging. Zij stelt twee klachten aan de orde. In de eerste plaats wil ze dat de corporatie de moedersleutels inneemt en vernietigt, zoals ook is toegezegd. En in de tweede plaats eist ze het vertrek van de huismeester die volgens klager slecht met ouderen om kan gaan, hen beledigt en bedreigt en zodoende het woongenot van de huurders verstoort. Wat laatstgenoemde eis betreft maakt de commissie duidelijk dat zij niet bevoegd is om uitspraken te doen over het vertrek van medewerkers en dat zij zich dus alleen zal buigen over het verstoorde woongenot. De kwestie van de moedersleutels is snel behandeld; in 2003 is inname en vernietiging van de moedersleutels door de corporatie toegezegd. Deze toezegging is zij niet nagekomen. Onbekend is waarom. Tijdens de zitting worden nieuwe afspraken gemaakt waarbij de moedersleutels kunnen worden ingenomen en vernietigd. De GAC acht deze klacht gegrond en adviseert de corporatie de nieuwe toezeggingen na te komen. De corporatie neemt dit advies over. De andere klacht ligt gecompliceerder. Tijdens de zitting blijkt de klagende huurdersvereniging niet democratisch gekozen. Aan haar representativiteit kan worden getwijfeld. Verder blijkt dat een representatieve enquête onder de bewoners uitwijst dat 76 procent van de bewoners de huismeester voldoende vindt functioneren. Klager erkent de uitslag van deze enquête niet. Klager heeft conflictsituaties met meerdere instanties en met de opeenvolgende corporaties waarmee hij te maken heeft gehad. De GAC heeft het idee dat klager niet meer objectief en onbevooroordeeld naar de problemen kan kijken. De GAC kan niet beoordelen of het woongenot van de meeste bewoners verstoord is en zo ja, of dat te maken heeft met het functioneren van de huismeester. Het is onduidelijk of de onrust in dit complex wordt veroorzaakt door de huismeester of door andere krachten in het huis. Al met al acht de GAC dit deel van de klacht ongegrond.

18. Natte kelder

Al jaren kampt klager met vocht in de kelder onder het pand waar hij woont en werkt. Ook de recente renovatie heeft hierin geen verandering gebracht. De kelder hoort bij de winkel. Tijdens de renovatie zijn woning en winkel gesplitst. In zijn nieuwe huurcontract is de kelder niet meer opgenomen. Hoewel hij dus geen huur meer betaalt voor de kelder, wil klager -die de kelder wel mag gebruiken – dat de corporatie de kelder droog oplevert. Tijdens de eerste zitting is de corporatie niet vertegenwoordigd. Tijdens de tweede zitting maken corporatie en klager afspraken om te zoeken naar een oplossing van het vochtprobleem. De terugkoppeling van dit gesprek geeft de commissie niet voldoende helderheid. Daarom voert een van de commissieleden ter plaatse een inspectie uit die uitwijst dat het om een hardnekkig en moeilijk aan te pakken vochtprobleem gaat. De corporatie heeft dit willen oplossen door de kelder na de renovatie uit het huurcontract te halen en de huurders twee pompen te geven zodat zij de kelder toch kunnen gebruiken. Bij renovatie is het wettelijk toegestaan de huurovereenkomst te wijzigen en klager heeft dit contract ondertekend. De GAC begrijpt dat de kelderruimte in het nieuwe huurcontract is uitgesloten omdat de corporatie niet kan garanderen dat de ruimte droog blijft, en de corporatie heeft maatregelen getroffen waardoor de kelder toch gebruikt kan worden. Omdat wat betreft de kelder het nu gaat om een 'om-niet contract', kan klager daaraan geen rechten ontleen. De GAC acht de klacht daarom ongegrond. Wel geeft ze nog als advies om uit te zoeken of een pomp kan worden geïnstalleerd die overmatig grondwater automatisch wegpompt. De corporatie laat weten zo'n pomp niet te zullen installeren vanwege het risico dat bij installatie het grondwater met veel kracht door de vloer komt.

19. Klachten al opgelost

Helaas is bij deze hoorzitting klager niet aanwezig, zodat de commissie zich moet baseren op het verhaal van de corporatie. Achteraf blijkt klager zich te hebben afgemeld vanwege een overlijden in de familie. Dit bericht bereikt de GAC pas na de zitting.

Klager is het niet eens met de huurachterstand waarover corporatie hem heeft gemaand. Daarnaast beklagt hij zich dat de corporatie lekkageklachten niet tijdig heeft opgelost. De corporatie heeft de GAC een overzicht van betalingen verstrekt, die, zover is na te gaan, klopt. Ruim een jaar geleden heeft de rechter klager in het ongelijk gesteld. Klager moet een bedrag plus kosten betalen. Dit is inmiddels gebeurd en ten tijde van de zitting is er geen huurachterstand meer. De corporatie vertelt verder dat de lekkageklachten zijn verholpen. De betrokken firma was wel te laat bij klager en klager heeft inderdaad wel eens tevergeefs gewacht. Omdat de lekkage is opgelost en de achterstand betaald, acht de GAC beide klachten niet gegrond.

20. Verhoogde zorgplicht

In de woning van klager moet worden gezocht naar de oorzaak van een lekkage bij de benedenburen. Daarvoor moet de vloer worden opengebroken en de vloerbedekking weggehaald. Klager is gehandicapt en aangewezen op een rolstoel. Daarom is in zijn woning de vloerbedekking geplakt. De door de corporatie gestuurde loodgieter scheurt de vloerbedekking los. Klager kan zich vanwege zijn handicap moeilijk verstaanbaar maken, dus zijn protesten worden genegeerd of niet begrepen. Achteraf blijkt dat noch de verzekering van klager noch die van de corporatie de schade vergoedt. De corporatie ziet dit als een noodzakelijke reparatie waarvoor het nodig was om de vloerbedekking los te maken. Dat de vloerbedekking geplakt was, was het risico van klager. De corporatie wil de schade (circa € 550,-) dan ook niet betalen. Klager vindt dat de corporatie dit wel hoort te doen. Dat de vloerbedekking geplakt is, heeft te maken met zijn handicap; losse vloerbedekking kan wegschuiven onder de rolstoel en tot gevaarlijke situaties leiden. Omdat de vloerbedekking gescheurd is, en niet netjes losgesneden, kon deze niet meer goed worden teruggelegd. De GAC besluit er eerst jurisprudentie op na te slaan voordat zij advies uitbrengt.

Enkele dagen na de zitting blijkt echter dat klager geen huurder van de corporatie is, maar van een zorginstelling. Deze zorginstelling huurt de woning via een ook bij de GAC aangesloten gespecialiseerde corporatie. Klager heeft dus geen directe huurder-verhuurderrelatie met (één van) de twee corporaties. Daarmee is de zaak voor de GAC eigenlijk niet ontvankelijk. Omdat er al een hoorzitting is geweest, besluit de GAC de zaak toch te behandelen. Vanwege het gecompliceerde karakter van deze zaak, waarvan de uitspraak ook van belang kan zijn voor de andere corporaties, wordt besloten om de kwestie in het bestuurlijk overleg te bespreken. Daar wordt afgesproken dat klager niet de dupe mag worden en dat de GAC naast een individueel advies ook een algemeen advies zal geven hoe corporaties moeten omgaan met schade die wordt toegebracht bij het opsporen of verhelpen van gebreken. De GAC doet een beroep op de juridische kennis van één van haar leden en stuit daarbij op de zorgplicht die corporaties hebben ten opzichte van hun huurders. De corporatie wist van de handicap van klager af en heeft dan een verhoogde zorgplicht. Een ingrijpende activiteit als het openbreken van de vloer vraagt in het geval van klager om speciale begeleiding. Die heeft de corporatie niet gegeven, waarmee niet aan de verhoogde zorgplicht is voldaan. De vloerbedekking had niet losgescheurd maar netjes (glad) losgesneden moeten worden. Daarom vindt de GAC dat de klacht gegrond is. Ze adviseert de schade op basis van de dagwaarde te vergoeden. In het algemeen vindt de GAC dat corporaties een verhoogde zorgplicht hebben voor huurders met een handicap. Het is de maatschappelijke plicht van corporaties om rekening te houden met de persoonlijke situatie van de huurder. Daarom moet de corporatie per situatie bekijken welke oplossing voor de betreffende huurder het beste is. De corporatie besluit dit algemene advies over te nemen en klager de herstellkosten volledig terug te betalen.

21. Mutatiekosten

Nadat klager is verhuisd, heeft de corporatie in zijn oude woning een deel van het keukenblok vervangen en keukenkastjes schoongemaakt. Klager heeft hiervoor een rekening ontvangen, die hij ook heeft betaald, maar hij vindt dit onterecht. Hij vindt dat hij zijn keuken altijd goed heeft onderhouden. Tijdens de zitting blijkt klager het opnameformulier van de eerste opname te hebben ondertekend. Daarop staan de kosten al vermeld. Klager had de gelegenheid om zelf de kastjes schoon te maken en de schade te herstellen, maar heeft dat niet gedaan. De GAC vindt de klacht daarom niet gegrond.

22. Verhitte gemoederen

Klager heeft na de verbouwing van zijn woning een aantal technische klachten. Hij vindt dat de corporatie wel van alles belooft als het gaat om het oplossen van deze problemen, maar deze beloften niet nakomt. Inmiddels zijn de verhoudingen na een scheldpartij door klager flink verstoord. Een lid van de commissie heeft de situatie ter plaatse bekeken. Er zijn inderdaad technische problemen. De hoorzitting helpt de gemoederen weer wat tot bedaren te komen. Beide partijen blijken bereid het verleden te laten rusten, de problemen te inventariseren en samen te zoeken naar een oplossing. Daarop besluit de GAC de zaak terug te verwijzen naar de corporatie. Later hoort de GAC dat de problemen zijn opgelost.

23. Privacybescherming

In de tuin van klager komt een nooddeur uit van een belendend bedrijfspand. De medewerkers van dat bedrijf maken, via deze nooddeur, regelmatig gebruik van de tuin. Klager wil dat niet en heeft de medewerkers gevraagd dat niet meer te doen. Tevergeefs. Daarop heeft klager de corporatie gevraagd iets aan deze situatie te doen. De corporatie heeft gesprekken gevoerd met het bedrijf, maar dit heeft niet geholpen. Klager vindt dat de corporatie niet genoeg heeft gedaan. De corporatie legt uit dat de betreffende deur in geval van nood een vluchtweg biedt. Zij heeft meerdere medewerkers gesproken en gevraagd de deur dicht te laten. De GAC constateert dat deze boodschap kennelijk nog niet voldoende duidelijk is overgebracht. Omdat de tuin bij de woning van klager hoort, vindt de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie om de huurder van het buurpand een dringende (juridisch correcte) brief te sturen waarin hij wordt gewaarschuwd de tuin alleen te gebruiken in noodgevallen, klager een kopie van deze brief te sturen en de brieven van de advocaat van klager voortaan te beantwoorden. De corporatie volgt dit advies op.

24. Schoonmaakkosten onterecht in rekening gebracht

Klager bewoont een woning op de begane grond van een portiekflat. Na een renovatie van de flat, krijgt klager van de corporatie de aankondiging dat hij voortaan maandelijks een bedrag moet betalen voor onder andere het schoonmaken van de algemene ruimten. Vóór de renovatie betaalde klager daar niet voor. Als bewoner van een begane grond woning maakt klager geen gebruik van een aantal voorzieningen waarvoor deze kosten worden berekend. Hij is dus niet bereid te gaan betalen. Tijdens de zitting komt naar voren dat de corporatie, dankzij de klacht van klager, erachter is gekomen dat de bewoners van de begane grond ten onrechte hebben betaald voor het schoonmaken van de lift en het trappenhuis. Omdat zij lift en trappenhuis niet gebruiken, hoeven ze alleen voor het schoonmaken van de centrale hal te betalen. De betrokken huurders krijgen het bedrag dat ze teveel hebben betaald teruggestort. Daarmee is de klacht opgelost, dus hoeft de GAC geen uitspraak te doen.

25. Gebukt douchen

De badkamer van klager is gerenoveerd. Omdat daarbij de vernieuwde leidingen niet ín maar óp de betonnen vloer zijn gelegd, is de vloer van de badkamer ongeveer 13 centimeter hoger geworden. Klager is lang en kan nu niet meer lekker onder de douche staan. De corporatie heeft als oplossing aangeboden een verdiepte douchebak aan te brengen. Maar omdat de afstap van badkamer naar gang dan nog steeds 13 centimeter blijft, vindt klager dit geen goede oplossing. Tijdens de zitting geeft de corporatie aan dat de werkzaamheden gedeeltelijk zijn uitgevoerd tijdens de vakantieperiode door een onderaannemer. Omdat niet voldoende duidelijk wordt of de staat van de douche en het geboden alternatief technisch acceptabel zijn, gaat het commissielid met de technische kennis ter plaatse kijken. Op basis van dit bezoek constateert de commissie dat er technisch gezien geen vakwerk is geleverd en dat noch de onderaannemer noch de corporatie goed met klager hebben gecommuniceerd. De onderaannemer heeft gehandeld zonder overleg met de corporatie en de corporatie heeft de oplossing aan de aannemer overgelaten. De GAC acht de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie om de douchevloer te laten slopen en de doucheceel in overleg met klager door een goed vakman in goede, oorspronkelijke staat terug te laten brengen. Omdat dit een kostbare en technisch ingewikkelde ingreep is, neemt de corporatie dit advies niet over. Klager laat de GAC weten dat hij de zaak voor de rechter wil brengen.

26. Huurachterstand 'verjaard'

Als klager een brief over een voor hem onbegrijpelijke huurachterstand krijgt, bezoekt hij het kantoor van de corporatie voor overleg. Volgens klager wordt hem tijdens dit gesprek, dat aan een open balie plaatsvindt, geen uitleg gegeven. Hem wordt te verstaan gegeven dat hij het bedrag gewoon moet betalen. Hij voelt zich beledigd en gekleineerd en betaalt onder protest. Ten tijde van de zitting heeft de corporatie klager het geld inmiddels terugbetaald. Waarschijnlijk had het bedrag betrekking op een

betaling in 2001. Omdat de corporatie is overgestapt op een ander computersysteem is de oorsprong van de achterstand moeilijk te achterhalen. Klager is altijd een goed betalende huurder geweest en daarom heeft de corporatie besloten het bedrag terug te storten. Voor de corporatie is daarmee de klacht afgedaan. Omdat de manier waarop hij is behandeld klager nog steeds dwars zit, vraagt hij de GAC daarover een uitspraak te doen. De GAC constateert dat de klacht mede is ontstaan omdat de navordering pas na vele jaren is gedaan. De corporatie had kunnen voorzien dat dit op vragen zou stuiten. Zij had dit geschil kunnen voorkomen door het (bescheiden) bedrag al veel eerder af te boeken. Daarbij vindt de GAC dat de corporatie onvoldoende is ingegaan op de bankafschriften die klager op verzoek van corporatie heeft getoond. De commissie vindt de klacht dan ook gegrond en adviseert de corporatie om een gesprek tussen de betrokken corporatiemedewerker en klager te arrangeren om de lucht te klaren. Verder luidt het advies om kleine vorderingen uit het verleden waarvan de oorsprong niet meer kan worden getraceerd voortaan af te boeken. Laatstgenoemd advies wordt door de corporatie overgenomen. Een gesprek tussen klager en betrokken medewerker vindt de corporatie, nadat tijdens de zitting excuses zijn aangeboden, niet wenselijk.

27. Bewoners rechtstreeks informeren

Namens hun burens doen twee klagers hun beklag over het gebrek aan daadkracht van corporatie bij de aanpak van een overlastgevende medebewoner van hun portiek. Het betreffende gezin staat zowel bij de corporatie als de politie bekend als overlastveroorzaker. De overlast bestaat volgens klagers onder meer uit geluidsoverlast, bevuilen van en roken in het portiek, wiet roken op het balkon, poging tot brandstichting en bedreiging. Daarnaast vermoeden ze dat er iemand in de kelder van het gezin woont. Ondanks vele brieven en telefoontjes van klagers en hun burens zijn de problemen nog steeds niet opgelost. Klagers zijn het beu en verwachten actie. De corporatie vertelt dat ze portiekgesprekken heeft georganiseerd en dat het gezin is aangemeld bij het zorgcircuit. Naast periodes waarin klachten worden gemeld zijn er ook steeds periodes zonder klachten. Daarom verwacht corporatie dat een gang naar de rechter om het huurcontract te laten ontbinden geen zin heeft. Over de aanpak stuurt de corporatie brieven naar één van de portiekbewoners, die door de corporatie wordt beschouwd als contactpersoon en aan wie zij vraagt de andere bewoners te informeren. De GAC concludeert dat de corporatie wel degelijk probeert de overlast aan te pakken, maar dat er aan de communicatie richting bewoners wel wat kan worden verbeterd. Ze verklaart de klacht ongegrond, maar adviseert de corporatie voortaan alle vijf de bewoners van het portiek regelmatig per brief op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. De corporatie neemt dit advies over.

28. Kapotte schuifpui

De schuifpui in de woning van klager is al geruime tijd kapot. De aannemer die door de corporatie is gestuurd om het te repareren, is meerdere keren onverrichter zake weer vertrokken. Klager heeft hierover bij de corporatie geklaagd, mondeling en schriftelijk, maar daarop is niet gereageerd. Tijdens de zitting maakt de corporatie meteen excuses voor de gang van zaken. De betreffende aannemer levert werk dat onder de maat is. Inmiddels heeft de corporatie besloten met hem geen zaken meer te doen. Dat laat onverlet dat de corporatie eerder bij klager thuis had moeten komen om het werk te controleren. De corporatie wil er alles aan doen om de klacht nu zo snel mogelijk te verhelpen en doet daartoe concrete toezeggingen. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is en adviseert de corporatie snel en voortvarend te zorgen voor een goed werkende schuifpui. De corporatie neemt dit advies over. Omdat er een nieuwe pui moet worden besteld, laat de uitvoering helaas langer dan voorzien op zich wachten.

29. Geen verbouwing, toch een renovatie

In de portiekflat waar klager woont zijn naast privé-bergingen ook algemene bergingen die in gebruik zijn als fietsenstalling. In de loop der tijd zijn deze algemene bergingen ook gebruikt door anderen dan de huidige huurders en heeft er zich de nodige rommel opgehoopt. De corporatie wil af van die rommel en heeft in een brief aan de huurders laten weten dat zij de bergingen wil herindelen, de rommel wil laten opruimen en de vrijgekomen ruimte wil verhuren aan derden. Klager is het niet eens met de manier waarop dit gebeurt. Hij vindt onder andere dat de corporatie veel te laat heeft gecommuniceerd over de plannen en dat de huurders voor een voldongen feit zijn geplaatst. Verder wil hij de plaats die hij heeft voor zijn fiets behouden en verwacht hij dat clustering van de bergingen eerder tot meer dan tot minder rommel zal leiden. Bovendien heeft hij nog geen nieuwe sleutel ontvangen; hij is daarvoor een keer tevergeefs naar het kantoor van de corporatie gegaan en is niet van plan opnieuw hiervoor een dag(deel) vrij te nemen. Uit de hoorzitting komt naar voren dat de corporatie inderdaad weinig heeft gecommuniceerd met de bewoners. De GAC constateert dat op basis van het Burgerlijk Wetboek deze wijziging kan worden gezien als renovatie, ook al is er geen

sprake van een verbouwing. Bij renovatie is instemming van 70% van de betrokken huurders nodig. De corporatie heeft die instemming niet gevraagd. Daarnaast vindt de GAC dat bij een dergelijke wijziging het niet erg klantvriendelijk is als de corporatie 's avonds niet bereikbaar is. Ze vindt de klacht gegrond. Het advies luidt klager zijn plaats in de berging te laten behouden en met hem een afspraak te maken om de sleutel te overhandigen op een voor hem acceptabel tijdstip. In vergelijkbare situaties zou corporatie er goed aan doen na te gaan of instemming van bewoners vereist is en om op creatieve wijze om te gaan met de bereikbaarheid en openstelling van haar kantoor. De corporatie volgt dit advies op.

De Nieuwe Unie

1. Stokje gestoken voor woningruil

Klager wil graag verhuizen van zijn huidige eengezinswoning in een kinderrijke buurt naar een rustiger locatie. Diverse pogingen om via de woonkrant aan een andere woning te komen lopen op niets uit. Daarom zoekt hij zijn toevlucht tot woningruil. Hij ziet een advertentie van een huurder die een 55+flat bewoont en graag naar een eengezinswoning wil verhuizen. Beide huurders zijn helemaal content met de ruil, maar de corporatie, die beide woningen in eigendom heeft, wil niet meewerken. De corporatie legt uit waarom: klager en zijn echtgenoot zijn een stuk jonger dan 55 jaar en mogen daarom niet verhuizen naar de flat met het label 55+. De corporatie wil best enigszins soepel omgaan met de regels, maar in dit geval nadert klager niet eens de leeftijd van 55. De corporatie kan alleen in noodgevallen huurders buiten het aanbodmodel aan een andere woning helpen. De corporatie vindt dit geen noodgeval. De GAC is het eens met de corporatie en begrijpt dat zij niet wil afwijken van de regels en geen precedent wil scheppen. Ze acht de klacht niet gegrond.

2. Aanloopproblemen met nieuwe schoonmaker

Het werk dat het schoonmaakbedrijf aflevert is ver onder de maat, vindt klager. Er zijn weken voorbijgegaan waarin er zelfs helemaal niet werd schoongemaakt. De corporatie geeft aan dat er een wisseling van schoonmaakbedrijf heeft plaatsgevonden en dat er wellicht aanloopproblemen zijn geweest. Klager vindt dat de corporatie hem hierover onvoldoende heeft geïnformeerd. Ook stoort het hem dat de corporatie niets doet om het probleem op te lossen. De corporatie meent dat klager de klacht wel heel snel heeft ingediend bij de GAC. Zij ziet mogelijkheden om de klacht op te lossen en wil daarover afspraken maken met klager. Er wordt afgesproken dat de corporatie samen met klager de situatie ter plaatse zal bekijken en afspraken zal maken over een oplossing. De GAC houdt de zaak aan. Huurder en verhuurder zijn er vervolgens samen uitgekomen.

3. Stenen berging kan toch

De woning van klager heeft, in tegenstelling tot de naburige woningen, geen buitenberging. In zijn huur is wel een component voor de berging opgenomen. Klager wil daarom dat de corporatie een stenen berging bouwt. De corporatie heeft gezegd dat een stenen berging niet kan maar dat er wel een houten berging kan worden gebouwd. Klager gaat daarmee niet akkoord. Ten tijde van de hoorzitting blijkt dat de corporatie klager inmiddels toch een stenen berging heeft toegezegd. Bij nader inzien bleek dit wel mogelijk. Met dit aanbod en de toezeggingen dat de teveel betaalde huur zal worden terugbetaald en dat schade aan zijn spullen (die noodgedwongen buiten hebben moeten staan) zal worden vergoed, is klager tevreden. De GAC noemt de klacht gegrond en adviseert corporatie de zaak af te handelen conform de tijdens de zitting gemaakte afspraken, hetgeen ook gebeurt.

4. Half jaar zonder intercom

Al een half jaar zijn er problemen met de intercom in de flat waar klager woont. Ook kampt hij met technische klachten in zijn woning. Volgens klager reageert de corporatie niet of niet snel genoeg op meldingen van technische klachten van hem of andere bewoners bij het callcenter. Ook moet hij steeds opnieuw zijn klachten toelichten. Klager wil dat zijn individuele klachten nu definitief worden opgelost en dat de intercom wordt gemaakt. Ook vraagt hij een financiële compensatie voor het ongemak en de kosten die hij heeft gemaakt. Hij werkt als zelfstandige thuis en heeft veel uren besteed aan het bellen met de corporatie. De corporatie erkent dat het nieuwe klantinformatiesysteem niet goed werkt. Er wordt gewerkt aan verbetering. De storing van de intercom is volgens de corporatie lastig op te sporen. De corporatie zegt toe dat alle technische problemen op korte termijn worden opgelost. De GAC constateert dat klager inderdaad erg lang heeft moeten wachten op een reactie op zijn klachten. Daardoor kon hij geen gebruik maken van bepaalde voorzieningen, zoals de intercom. De overlast is niet zo erg dat het woongenot is geschaad, maar heeft klager wel geld gekost.

De commissie vindt de klacht gegrond. Het advies luidt om de toezegging over oplossing van de technische klachten voortvarend na te komen en klager een redelijke financiële vergoeding te geven. De corporatie volgt dit advies op.

5. Dubbelzinnige communicatie

Op een melding van lekkage, die klager vanaf maart naar eigen zeggen meerdere keren via de website van de corporatie indient, wordt door de corporatie niet gereageerd. In augustus stuurt klager een brief over de lekkage. Daarna onderneemt de corporatie wel actie, maar klager is ontevreden over het afgeleverde werk. De corporatie brengt naar voren dat de schade van de lekkage is hersteld conform afspraken met de echtgenoot van klager. Het is volgens corporatie nogal eens voorgekomen dat er afspraken werden gemaakt met de echtgenoot, waar klager het vervolgens niet mee eens bleek te zijn. De zitting geeft de GAC onvoldoende duidelijkheid over de schade en hoe deze is verholpen. Een van de commissieleden is daarom ter plaatse gaan kijken. De GAC vindt dat klager eerder had moeten bellen toen hij geen reactie kreeg op zijn melding van lekkage via de website. Nadat de corporatie de klacht per brief had binnengekregen, heeft zij adequaat gehandeld en de schade verholpen. Tijdens het bezoek van het commissielid blijkt verder dat de communicatie van klager niet eenduidig is en dat klager kennelijk andere eisen stelt dan zijn echtgenoot. Daardoor weten corporatie en aannemer niet waar zij aan toe zijn. Daarom verklaart de GAC de klacht niet gegrond. Ze geeft de corporatie mee dat het verstandig zou zijn om tijdig vast te stellen hoe het staat met de niet zichtbare schades om problemen bij een eventuele mutatie op termijn te voorkomen. De corporatie zegt toe dit te doen.

Patrimonium Barendrecht

1. Regen in huis

Dat klager met vochtproblemen in zijn woning te maken heeft, staat buiten kijf. De corporatie heeft allerlei maatregelen genomen om het probleem te verhelpen: de muur is geïmpregneerd, de gevel is opnieuw gevoegd en er is een nieuw afzuigkanaal in de keuken aangebracht. Verder is vastgesteld dat er mogelijk een probleem is rond het raam in de kopgevel. Zodra het weer het toelaat, zal daarvan het lood worden vervangen. De corporatie heeft ook geconstateerd dat klager zijn woning niet genoeg ventileert, dat ventilatieroosters zijn dichtgestopt en dat hij geen gebruik maakt van de afzuigkap. Corporatie heeft hem uitgelegd hoe hij zijn woning goed kan ventileren. Klager bestrijdt dat hij de afzuigkap niet gebruikt. Hij is het lange wachten op een oplossing beu. Inmiddels heeft hij last van ratten in huis en kampt zijn zoontje met ademhalingsproblemen, allemaal door het vochtige klimaat in zijn woning. Deze situatie duurt nu al tien jaar. Van een aannemer heeft hij gehoord dat er wel een oplossing is, maar dat de corporatie daar het geld niet voor over heeft. De corporatie bestrijdt dat zij zich er goedkoop van af wil maken. Ze is nog volop bezig het probleem om te lossen en wil bijvoorbeeld de gevel openmaken zodat aan de binnenkant kan worden gezocht naar de oorzaak van het vochtprobleem. Omdat klager vertrouwen uitspreekt in de voorgestelde aanpak van de corporatie en de corporatie concrete afspraken daarover wil maken, onthoudt de GAC zich van het uitspreken van een advies. Zij houdt de zaak aan in afwachting van het openmaken van de gevel. Verhuurder heeft deze zaak intussen opgelost.

Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond (FWRR)

1. Loze rit?

Als klager in het weekend zijn sleutel niet bij zich heeft, wordt hij via de corporatie doorverwezen naar de aannemer die het slot kan openmaken. Kort na zijn melding weet klager toch de deur open te krijgen. Hij belt de aannemer dat het niet meer nodig is om te komen. Er komt ook niemand, maar toch krijgt hij een rekening vanwege een 'loze rit'. Klager wil deze rekening niet betalen; er is immers niemand geweest. De corporatie stelt dat deze zaak, die zich in het weekend afspeelde, voor haar niet controleerbaar is. Ze heeft de aannemer gevraagd een verklaring op papier te zetten. Daarin spreekt de aannemer van een loze rit. De corporatie kan zien dat er twintig minuten zat tussen de melding en de afmelding. Het kan zijn dat de monteur al onderweg was toen klager de melding weer introk. Ook voor de GAC is niet te controleren wie er gelijk heeft. De GAC stelt dat bij twijfel het voordeel aan de zwakste partij moet toevallen. Ze spreekt niet uit of de klacht gegrond is of niet, maar adviseert corporatie wel om de kosten van de aannemer niet door te berekenen aan klager. De corporatie volgt dit advies.

2. Eigenmachtig de huur verlaagd

De verwarming in de woning van klager valt regelmatig uit. De vorige verhuurder van zijn woning deed niets of nauwelijks iets aan deze klachten. Omdat hij vindt dat zijn woongenot hierdoor wordt geschaad, houdt klager sinds 2001 eigenmachtig huur in voor de dagen waarop hij geen verwarming heeft. In maart 2005 wordt zijn woning overgenomen door de huidige corporatie. Deze heeft al veel gedaan om het probleem op te lossen, maar nog niet met het gewenste resultaat. Klager houdt vol geen huur te betalen voor de dagen waarop de verwarming dienst weigert. Van het bestaan van de Huurcommissie blijkt klager desgevraagd niet op de hoogte. De voorzitter legt uit dat de GAC geen uitspraken mag doen over de hoogte van de huur of het inhouden daarvan. De corporatie biedt klager een compromis aan: klager hoeft alleen de bedragen die hij sinds 2005 heeft ingehouden te betalen. Klager twijfelt, maar de GAC constateert dat er een basis is om afspraken te maken om het geschil op te lossen. De corporatie zegt toe er alles aan te zullen doen om de verwarming voor het komende stookseizoen goed functionerend te hebben. De GAC brengt geen advies uit.

3. Slot kapot of slordig sleutelgebruik?

Klager bewoont een kamer. Als hij op een dag naar de wc gaat elders in het gebouw, blijkt bij terugkomst de deur in het slot te zijn gevallen. Omdat de sleutel aan de binnenzijde in het slot zit, kan de deur niet meer open en moet de corporatie een nieuwe cilinder plaatsen. Klager krijgt daarvan de rekening gepresenteerd. Hij is niet bereid deze te betalen. Hij vindt dat het slot niet goed functioneerde en dat het dus niet zijn schuld is dat de deur dichtviel. Inderdaad hoort een kamerdeur niet op slot te vallen. Wellicht dat het slot dus niet in orde was. Maar omdat hiervan niets bekend was, is dit noch klager noch corporatie te verwijten. Een juist gebruik van sleutels valt onder de verantwoordelijkheid van de huurder. Als klager de sleutel niet aan de binnenkant van de deur had laten zitten, was er geen probleem ontstaan. Daarom vindt de GAC de klacht niet gegrond.

Woningstichting PWS Rotterdam

1. Nalatige bouw

Op twee achtereenvolgende dagen behandelt de GAC twee nagenoeg identieke zaken van klagers uit eenzelfde flat. Beiden hebben vanaf de oplevering van hun woning, nu tweeëneenhalf jaar geleden, last van lekkage bij hun schuifpui. Ook andere huurders kampen met dit probleem. Vandaar dat de klagers worden gesteund door de huurderscommissie van hun flat.

De corporatie heeft de lekkageklacht doorgespeeld naar de bouw van de flat die verantwoordelijk is voor het verhelpen van deze problemen. De bouw heeft tot nu toe niets gedaan om de lekkage op te lossen. Ook andere technische klachten worden niet verholpen. De corporatie erkent dat zij in gebreke is gebleven. Weliswaar heeft zij druk uitgeoefend op de bouw, maar de problemen zijn nog steeds niet opgelost. Uiteindelijk heeft de bouw nu toegezegd een proef te zullen nemen om de oorzaak van de lekkage te achterhalen. De corporatie is bereid afspraken te maken om tot een oplossing te komen. Afsproken wordt dat zij druk zal uitoefenen op de bouw om de proefneming op zo kort mogelijke termijn uit te voeren en bij de proefneming de resultaten van vorige proeven en werkzaamheden mee te nemen. Ook zal de corporatie er bij de bouw op aandringen de lekkageklachten zo snel mogelijk, maar uiterlijk voor de bouwvak, op te lossen. De GAC acht de klacht gegrond maar geeft geen verder advies omdat klagers en corporatie zich kunnen vinden in de gemaakte afspraken.

2. Mutatieleed

Als klager zijn woning betreft, treft hij verschillende beschadigingen aan. De corporatie is niet aanwezig voor een gezamenlijke opname van de woning, dus stuurt hij hierover een brief naar de corporatie. De beschadigingen zijn intussen gerepareerd, op een deel van de beschadigingen aan zijn voordeur en een binnendeur na. Klager vindt dat de corporatie deze deuren alsnog volledig afgewerkt aan hem moet opleveren, dat wil zeggen dicht- en gladgemaakt én geschilderd. De corporatie stelt dat het schilderwerk voor rekening van huurder komt. De corporatie blijkt niet te weten dat er nog beschadigingen zijn aan de deuren. Ze zegt toe de beschadigde deuren alsnog te repareren, maar ze worden niet geschilderd. Om een duidelijker beeld van de situatie te krijgen, bezoekt één van de commissieleden de woning van klager. Hij constateert dat de gaatjes in buitendeur en een binnendeur inmiddels zijn gedicht. De commissie meent dat dit had moeten gebeuren voordat de woning aan klager werd opgeleverd. Ze vindt het een gemiste kans dat de corporatie de woning niet samen met klager heeft geïnspecteerd. De GAC kan zich voorstellen dat klager teleurgesteld was dat hij beschadigingen van de vorige huurder moest opknappen. Maar omdat wettelijk is bepaald dat dit soort

herstelwerkzaamheden door de huurder moet worden verricht, besluit de GAC na rijp beraad toch dat de klacht niet gegrond moet worden verklaard.

3. Welke wet geldt?

Kort nadat hij veertien jaar geleden zijn woning is gaan huren, heeft klager de hekken van zijn balkon verplaatst zonder daarvoor toestemming te vragen. Door een klacht van de burens is dit feit kortgeleden aan het licht gekomen bij de corporatie. Met het oog op de veiligheid wil de corporatie dat de hekken worden teruggeplaatst. Zij heeft eerst klager gevraagd dit te doen. Toen hij dit niet deed, heeft de corporatie het gedaan en klager de rekening gestuurd. Klager is het niet eens met de gang van zaken en beroept zich op de nieuwe huurwet waarin is bepaald dat huurders zelf dingen aan hun woning mogen veranderen. De GAC slaat de wet erop na. Klager verplaatste de balkonhekken op het moment dat de oude huurwet van kracht was. Daarin staat dat huurders het gehuurde niet mogen veranderen zonder toestemming van verhuurder. In de nieuwe huurwet is dit veranderd, maar daarin is ook overgangsrecht opgenomen. Daarin staat dat het artikel dat bepaalt dat huurders onder voorwaarden veranderingen en toevoegingen aan het gehuurde mogen uitvoeren, niet van toepassing is op huurovereenkomsten die dateren van vóór de nieuwe huurwet. Daarmee is voor de GAC de klacht niet gegrond.

4. Ontevreden over ongeriefvergoeding

De renovatie van het blok waar klager woont brengt veel overlast met zich mee en duurt langer dan de vier dagen die waren aangekondigd. De corporatie is volgens klager in die tijd slecht bereikbaar voor klachten en men belt niet of te laat terug. Na de renovatie blijkt dat de gordijnen niet meer voor de nieuwe ramen passen en dat klager zelf opnieuw moet behangen en schilderen. Klager vindt voor al dit ongemak de vooraf vastgestelde ongeriefvergoeding te laag. Hij heeft een extra vergoeding gekregen omdat hij meer vrije dagen heeft moeten opnemen dan gepland, maar nog is hij niet tevreden. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat alle bewoners individueel zijn bezocht en dat daarbij onder andere is verteld hoe hoog de ongeriefvergoeding zou zijn. De corporatie vindt dat zij een passende vergoeding heeft gegeven. De GAC is het daarmee eens. De hoogte van de ongeriefvergoeding is van tevoren schriftelijk aangekondigd. Klager heeft een extra tegemoetkoming gekregen voor de vele opgenomen vrije dagen en de corporatie heeft alle klachten netjes afgehandeld. De commissie acht de klacht dan ook niet gegrond.

5. Informatieplicht

Klager vermoedt dat in voorgaande jaren de elektriciteitskosten niet individueel maar centraal zijn afgerekend. Hij heeft hierover informatie gevraagd aan de corporatie en vindt dat de corporatie hem onvoldoende antwoord geeft en niet of niet afdoende op zijn brieven reageert. Tijdens de zitting geeft de corporatie uitleg over de inhoudelijke kant van de zaak: de wijze van afrekenen van de servicekosten. Ze vertelt ook dat hierover contact is geweest met de huurderscommissie van de betreffende flat. Daarbij is afgesproken dat deze de bewoners zou informeren. De corporatie is ervan uitgegaan dat de vragen van klager daarmee voldoende zouden zijn beantwoord. Tijdens de zitting erkent de corporatie dat zij beter zelf alle bewoners per brief had kunnen informeren. De GAC beaamt dat de corporatie de plicht heeft bewoners juist en tijdig te informeren. Bovendien moeten individuele brieven van huurders altijd worden beantwoord, of er nu wel of geen algemene informatie is gegeven. De klacht is dus gegrond, vindt de GAC. Ze adviseert dan ook om klager alsnog schriftelijk te informeren en zijn brieven te beantwoorden en dat te doen ruim voordat de indieningstermijnen van de Huurcommissie zijn verstreken. De corporatie neemt dit advies ter harte.

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	specifiek advies	algemeen advies	advies gevolgd
1. Wonen in een bouwput	Com.wonen	13-12- 2005	24-01	ja	ja		ja
2. Opzegtermijn geldt ook voor nette woning	Com.wonen	30-11- 2005	24-01	neen			
3. In de kou	Com.wonen	28-12- 2005	24-01	neen	ja		ja
4. Onterechte rekening aan het licht gebracht	Com.wonen	16-01	14-02	ja	ja		ja
5. Op de tocht	Com.wonen	17-01	14-03	nvt	afspraken gemaakt		afspraken nagekomen
6. Gescheiden woonpassen	Com.wonen	26-01	04-04	neen	afspraken gemaakt		afspraken nagekomen
7. Scheur in de wastafel	Com.wonen	06-03	04-04	neen			
8. Inflatiecorrectie	Com.wonen	13-03	18-04	neen	ja		neen
9. Lommerrijk	Com.wonen	17-03	18-04	neen			
10. Wie betaalt de trapleuning	Com.wonen			ja	ja		ja
11. Toch een geluidsmeting	Com.wonen	28-03	09-05	deels	ja		ja
12. Tuinonderhoud	Com.wonen	27-03	09-05	neen			
13. Speelbal tussen corporatie en VROM	Com.wonen	28-03	09-05	ja	ja		ja
14. Over warmtemeters	Com.wonen	22-03	09-05	ja	ja		ja
15. Overlast of overgevoelig?	Com.wonen	04-04	11-07	deels	ja	ja	ja, maar niet uitvoerbaar door gebrek aan medewerking klager
16. Verzielte sfeer	Com.wonen	02-07	08-08	deels	ja		ja, maar niet uitvoerbaar door gebrek aan medewerking klager
17. Vertrek huismeester geëist	Com.wonen	27-02	19-09	deels	ja		ja
18. Natte kelder	Com.wonen	24-08	10-10 en 31-10	neen	ja		neen
19. Klachten al opgelost	Com.wonen			neen			
20. Verhoogde zorgplicht	Com.wonen	24-09	02-11	ja	ja	ja	ja
21. Mutatiekosten	Com.wonen	11-09	02-11	neen			
22. Verhitte gemoederen	Com.wonen	26-09	21-11	nvt	afspraken gemaakt		afspraken nagekomen
23. Privacybescherming	Com.wonen	09-10	21-11	ja	ja		ja
24. Schoonmaakkosten onterecht in rekening gebracht	Com.wonen	19-10	12-12	nvt	afspraken gemaakt		afspraken nagekomen
25. Gebukt douchen	Com.wonen	28-10	12-12	ja	ja		neen
26. Huurachterstand 'verjaard'	Com.wonen	28-10	12-12	ja	ja		deels

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	specifiek advies	algemeen advies	advies gevolgd
27. Bewoners rechtstreeks informeren	Com.wonen	23-10	12-12	neen	ja		ja
28. Kapotte schuifpui	Com.wonen	14-11	14-12	ja	ja		ja
29. Geen verbouwing, toch een renovatie	Com.wonen	14-11	12-12	ja	ja		ja
1. Stokje gestoken voor woningruil	de Nieuwe Unie	06-01	14-02	neen			
2. Aanloopproblemen met nieuwe schoonmaker	de Nieuwe Unie	26-01	14-03	nvt	afspraken gemaakt		afspraken nagekomen
3. Stenen berging kan toch	de Nieuwe Unie	26-07	29-08	ja	ja		ja
4. Half jaar zonder intercom	de Nieuwe Unie	27-08	21-11	ja	ja		ja
5. Dubbelzinnige communicatie	de Nieuwe Unie	18-09	21-11	neen	ja		ja
1. Regen in huis	Patrimonium Barendrecht	09-02	14-03	nvt	afspraken gemaakt		afspraken nagekomen
1. Loze rit?	Flexibel Wonen	20-12- 2005	24-01	nvt	ja		ja
2. Eigenmachtig de huur verlaagd	Flexibel Wonen	17-03	18-04	nvt	afspraken gemaakt		afspraken nagekomen
3. Slot kapot of slordig sleutelgebruik?	Flexibel Wonen	26-05	11-07	neen			
1. Nalatige bouwer	PWS	15-01	03-04 en 04-04	ja	ja		ja
2. Mutatieleed	PWS	07-08	19-09	neen			
3. Welke wet geldt?	PWS	17-09	31-10	neen			
4. Ontevreden over ongeriefvergoeding	PWS	20-09	02-11	neen			
5. Informatieplicht	PWS	14-08	21-11	ja	ja		ja

Bereikbaarheid van de commissie

Om te bewerkstelligen dat klachten zoveel mogelijk eerst aan de corporatie worden voorgelegd is in de bereikbaarheid van de commissie een “zeef” ingebouwd. In eerste instantie is de commissie alleen schriftelijk (brief of aanmeldingsformulier) en per e-mail bereikbaar:

***Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs***

geschillen kunnen ook via e-mail worden ingediend, met gebruikmaking van het formulier dat van de website is te downloaden:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

Wanneer een klacht is ingediend bij de commissie wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van de secretaris aan klager verstrekt. Het secretariaat is bereikbaar van maandag t/m vrijdag, van 08.30 tot 17.00 uur.