

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2007

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 12 februari 2008
Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 21 februari 2008

Inhoudsopgave

De spiegel voorgehouden	3
Een terugblik op het zittingsjaar 2007	4
Nieuwe commissieleden	4
De aangesloten corporaties	5
De hoorzittingen in 2007	5
Opmerkelijke zaken	5
Analyse van de behandelde geschillen	7
Geanonimiseerde zaken	9
Com.wonen	9
De Nieuwe Unie	14
Patrimonium Barendrecht	17
Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond (FWRR)	18
Woningbedrijf Rotterdam (WBR)	19
Woningstichting PWS Rotterdam	19
Bijlagen	23
Bereikbaarheid van de commissie	27

De spiegel voorgehouden

Ruim vijf jaar werkt de GAC nu in haar huidige opzet en volgens een vaste formule. Een opzet en formule die zijn voortgekomen uit het uitgebreide externe onderzoek in 2001/2002. Na vijf jaar vonden we het tijd voor zelfreflectie: wat waren toen ook weer de aanbevelingen en in hoeverre voldoen we daar nu aan? Tijdens een extra plenaire vergadering in juli heeft de voltallige commissie zichzelf de spiegel voorgehouden. Behalve naar onze rol en taak hebben we gekeken of de procedure nog voldoet aan de eisen van destijds en of onze adviezen helder en duidelijk genoeg zijn. De procedure vanaf aanmelding van de klacht tot en met het uitbrengen van het advies voldoet nog prima. En naar aanleiding van kritiek van de corporaties op een aantal adviezen, zijn de adviezen het afgelopen jaar nog concreter geworden. Waar we voorheen bijvoorbeeld wel eens adviseerden om een rekening aan te passen, geven we nu aan hoe wij vinden dat de rekening aangepast zou moeten worden.

Alles overziend was de constatering na deze leerzame sessie dat we aan alle eisen voldoen die vijf jaar geleden zijn geformuleerd. Het grootste deel van de aanbevelingen van toen is meteen opgevolgd of met redenen omkleed niet opgevolgd. Er waren ook aanbevelingen waar we in de loop der tijd naartoe zijn gegroeid. De interne deskundigheid bijvoorbeeld; bij het aantrekken van nieuwe commissieleden is daar nadrukkelijk op gelet. En met succes. Dankzij de juridische en technische expertise in eigen huis, is het tot nu toe niet nodig geweest om extern advies in te winnen. Dat is leuk voor ons, omdat we alles zelf kunnen oplossen, en kostenbesparend voor de aangesloten corporaties.

Ook bij de werving van de nieuwe commissieleden het afgelopen jaar, waarover verderop in dit verslag meer, was de focus gericht op handhaving van de deskundigheid. De hoeveelheid reacties op de wervingsadvertenties was groot. En belangrijker, de kwaliteit van de kandidaten was hoog; dat maakte de keuze moeilijk. In feite hadden we een 'luxeprobleem'. Het verheugt mij dat we er per 1 januari 2008 iemand met ervaring in de corporatiewereld en iemand met een politieachtergrond bij hebben én dat voor de vacature die in 2008 ontstaat ook al een uitstekende kandidaat is gevonden.

Door de fusie met de Nieuwe Unie heeft per 1 augustus ook het Woningbedrijf Rotterdam (WBR) zich bij ons aangesloten. Zij gaan verder onder de naam Woonstad. Met het WBR hebben we er 27.000 huurders bij gekregen. Voorlopig kan de commissie in haar huidige opzet en omvang een groei van het aantal zaken nog goed aan. Indien nodig kunnen we de frequentie van eens per drie weken een zitting opvoeren naar eens per twee weken of zelfs één keer per week.

Kijken we naar dat aantal van ruim 105.000 huurders dat een beroep op ons kan doen, dan is de hoeveelheid klachten die bij ons binnenkomt nog altijd relatief gering. Misschien speelt daarbij een rol dat de GAC niet bij iedereen bekend is. Maar ik denk zeker dat we ook mogen concluderen: de verhouding huurder – verhuurder is in het algemeen zo slecht nog niet. En waar het soms minder goed loopt tussen huurder en corporatie, daar helpt de GAC graag om door toetsing aan de wet- en regelgeving én zo mogelijk bemiddeling tot een oplossing te komen, of in elk geval meer begrip te kweken voor elkaars standpunten. Ik hoop dat we ook komend jaar weer zullen slagen in die missie.

Jan Hoek van Dijke, voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2007

Aan het eind van 2007 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

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, sinds januari 2001 via Schipperus Management BV.

Nieuwe commissieleden

Volgens het rooster van aftreden moesten Adri van de Merwe en Jan van Dijken eind 2007 definitief aftreden. Zij hebben drie volledige termijnen zitting gehad in de GAC. Het afgelopen jaar zijn kandidaten geworven om in deze vacatures te voorzien. Op de wervingsadvertentie eind augustus in de regionale bladen kwamen vijftig reacties. De selectiecommissie, bestaande uit Jan Hoek van Dijke namens de GAC, Liesbeth Marchesini van Com.wonen namens de directeuren van de corporaties en Cor Kievid namens de huurderorganisaties, heeft met negen kandidaten gesprekken gevoerd. Alle negen kandidaten voldeden goed aan het gewenste profiel, zodat meteen na deze eerste ronde twee kandidaten konden worden geselecteerd: Leo van der Sanden en Ayhan Akgul.

Leo van der Sanden werkt sinds eind 2004 als manager Klant en Wonen bij een woningcorporatie in Den Bosch. Eerder was de in Barendrecht woonachtige Van der Sanden werkzaam voor diverse corporaties in de regio Rijnmond. Al met al heeft hij 32 jaar ervaring in de volkshuisvesting. “Met volle overtuiging heb ik me aangemeld bij de GAC. Aan de ene kant omdat ik mijn kennis en ervaring graag wil inzetten om problemen tussen huurders en corporaties op te lossen. Aan de andere kant omdat ik de ervaring bij de GAC goed kan gebruiken voor mijn eigen functie en afdeling. Als afdeling zijn we verantwoordelijk voor de basisdienstverlening van verhuur tot en met beheer. Daarbij kom ik ook de nodige klachten en geschillen met huurders tegen. Tijdens de eerste zitting die ik als toehoorder heb bijgewoond, was heel herkenbaar dat geschillen vaak voortkomen uit gebrekkige communicatie tussen partijen. Verder was ik onder de indruk van de professionaliteit van de commissie en de manier waarop de voorzitter sturing gaf. Beide partijen kregen de ruimte om hun verhaal te doen, waarna de commissie tot een afgewogen advies wist te komen.”

Ayhan Akgul was jarenlang wijkagent in het Rotterdamse Oude Westen en speelde in die functie vaak een bemiddelende rol bij conflicten tussen bewoners. Nu werkt hij alweer vier jaar als rechercheur bij de afdeling opsporing van de Zeehavenpolitie. “In die functie mis je een beetje de contacten in de maatschappij”, vindt Akgul. Daarom en omdat hij denkt zijn ervaring als wijkagent én als rechercheur goed in te kunnen zetten, solliciteerde hij bij de GAC. “In de 23 jaar bij de politie heb ik behoorlijk wat mensenkennis opgebouwd. En als rechercheur ben ik gewend op basis van een dossier al een aardige inschatting van de situatie te maken. Tijdens de hoorzitting die ik als toehoorder bijwoonde, vond ik het moeilijk om niet in te grijpen en zelf ook vragen te stellen. En ik vond het mooi om te zien dat het de commissie lukte de mensen op hun gemak te stellen. In het begin gedroegen beide partijen zich nogal formeel, maar gedurende de zitting raakten ze meer op hun gemak en kwam er ook bereidheid om met elkaar naar een oplossing te zoeken. Daarbij wist de commissie goed de kern van de zaak vast te houden door erop te wijzen waar het in de zaak wel en niet om draaide. Belangrijk, want mensen willen graag hun verhaal doen en zijn geneigd er van alles en nog wat bij te halen.”

Er was nog een derde kandidaat die de selectiecommissie heel geschikt achtte voor de GAC. Omdat er volgend jaar opnieuw een vacature ontstaat door het aftreden van Ben Hendriksen, heeft de GAC hem gevraagd of hij per 1 januari 2009 wil toetreden. De GAC is blij dat hij daartoe inderdaad bereid is.

Commissieleden worden benoemd voor een termijn van drie jaar, en kunnen tweemaal worden herbenoemd. Het rooster van aftreden is als volgt:

NAAM	aftredend op	herbenoembaar
Ben Hendriksen	31-12-2008	neen
Bob van der Ploeg	31-12-2008	ja
Jan Hoek van Dijke	31-12-2009	neen
Mirjam Kaptein	31-12-2009	ja
Ayhan Akgul	31-12-2010	ja
Leo van der Sanden	31-12-2010	ja

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. Sinds 1 augustus 2007 is, door een fusie met de Nieuwe Unie, ook het Woningbedrijf Rotterdam aangesloten. De aangesloten corporaties hebben samen ruim 105.000 huurders. Al deze huurders kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

Over het geheel genomen, is de commissie tevreden over de samenwerking met de 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. Ook het contact met de contactpersonen verloopt naar tevredenheid.

De afgelopen jaren heeft de GAC erop gehamerd dat het belangrijk is dat de corporaties goede vertegenwoordigers naar de zittingen afvaardigen. Vertegenwoordigers die kennis van de zaak hebben en mandaat om ter plekke toezeggingen te doen. De commissie merkt dat steeds vaker aan deze belangrijke voorwaarde voor een vlotte en soepele behandeling van een zaak wordt voldaan. Het afgelopen jaar kreeg de GAC nog slechts incidenteel te maken met een slecht geïnformeerde of onvoldoende gemandateerde vertegenwoordiging. De commissie hoopt dat deze trend zich voortzet.

De hoorzittingen in 2007

In 2007 heeft de GAC drie keer plenair vergaderd en negentien hoorzittingen gehouden.

Alle hoorzittingen vonden plaats in de vestiging van PWS Rotterdam aan de Schiekade in Rotterdam. De commissie spreekt haar waardering uit voor de faciliteiten en voor de manier waarop de commissie en haar gasten bij PWS zijn ontvangen. Vanwege het vastgestelde roulatiesysteem zullen de zittingen het komend jaar bij Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond op het kantoor aan de Mijnsherenlaan plaatsvinden.

Opmerkelijke zaken

Opmerkelijk was de zaak die niet ontvankelijk bleek omdat de klager een koper was en geen huurder. Nadat de secretaris dit had teruggekoppeld aan klager en corporatie kwam van de corporatie het verzoek om de zaak toch in behandeling te nemen. Klager woonde namelijk in een complex met zowel huur- als koopappartementen en de corporatie wilde graag meer duidelijkheid over haar rol bij overlastzaken in zo'n gecombineerd complex. In dit geval had klager (koper) last van burens die hun appartement huurden. De corporatie had de zaak aangepakt conform haar eigen overlastprotocol en dus alsof het om een overlastzaak tussen twee huurders ging. De GAC

vond dat ze daar goed aan had gedaan. Het algemene advies luidde om conflicten tussen huurders en kopers in een gecombineerd complex te behandelen als ware het een conflict tussen twee huurders en zoveel mogelijk de geldende overlastprocedure te volgen. Mocht een huurder overlast hebben van een koper waarbij de procedure geen uitkomst biedt, dan kan de huurder naar de rechter gaan, daarbij geholpen door de corporatie.

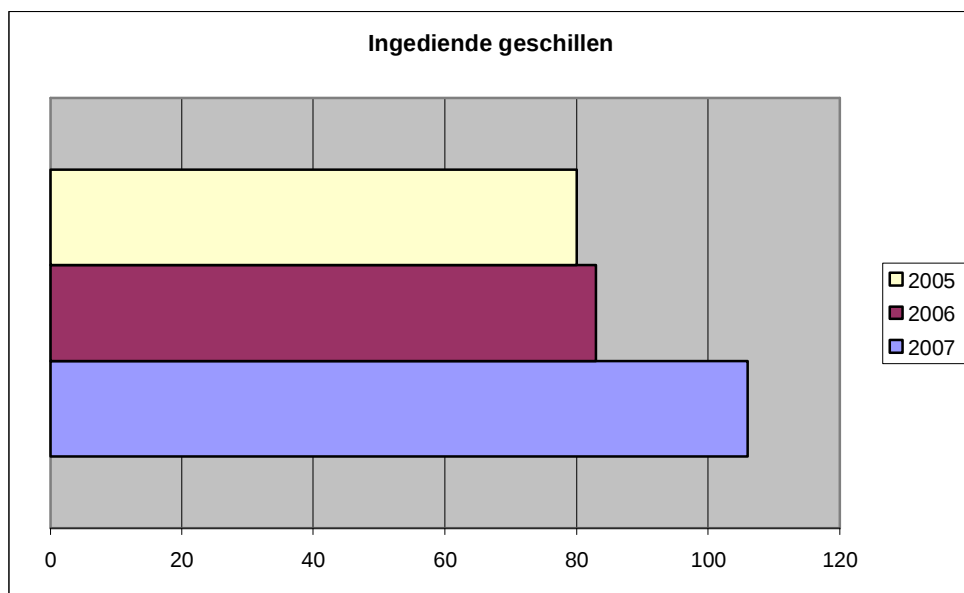
Ook opvallend was de zaak waarin de kwaliteit van een aannemer centraal stond. De aannemer heeft een complex gebouwd waar vanaf de oplevering van alles aan mankeert. De bouwer, verantwoordelijk voor het oplossen van de problemen, is door de corporatie aansprakelijk gesteld, maar dat heeft de huurders nog weinig opgeleverd. Ondertussen sleept deze kwestie zich al jaren voort. In 2006 behandelde de GAC al soortgelijke klachten van een drietal huurders uit hetzelfde complex. Toen werd tijdens de zitting afgesproken dat de corporatie druk zou uitoefenen op de bouwer om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. Bij de zaak die de GAC in 2007 kreeg voorgelegd, vertelde de corporatie onderaannemers te hebben ingeschakeld om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. De GAC spoorde de corporatie aan om dat ook daadwerkelijk te doen. Toen de GAC kort daarna opnieuw klachten binnen kreeg van bewoners uit hetzelfde complex, heeft ze de corporatie een brief geschreven dat ze dit soort klachten niet meer in behandeling neemt en dat het nu toch echt aan de corporatie is om de problemen op te lossen. Schriftelijk antwoordde de corporatie hierop dat zij bezig is beleid te maken hoe om te gaan met dit soort ingewikkelde en langdurige verzekeringskwesties.

Het afgelopen jaar heeft de GAC meerdere zaken behandeld van huurders die al jarenlang met (technische) klachten kampen en die steeds opnieuw moeten uitleggen wat de problemen zijn omdat ze steeds met andere contactpersonen te maken krijgen. Dit wekt niet alleen ergernis en wantrouwen bij de huurder, het leidt ook tot een minder vlotte afhandeling van de klachten. De GAC wil alle corporaties als algemeen advies meegeven dat het bij gecompliceerde, langdurige problemen op technisch of sociaal gebied raadzaam is om één medewerker te benoemen als contactpersoon en 'probleemeigenaar'.

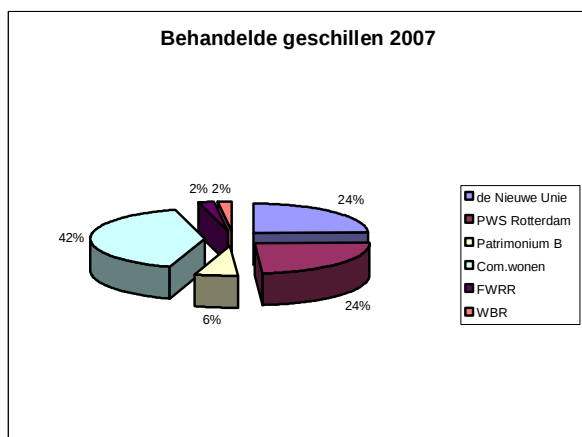
Analyse van de behandelde geschillen

In 2007 zijn er in totaal 106 geschillen ingediend, tegen 88 in 2006. Er is dus sprake van een gestage groei. Vijf klachten hadden betrekking op niet bij de Geschillenadviescommissie aangesloten organisaties en waren om die reden niet ontvankelijk. Van de 101 overige geschillen kwamen er 42 bij de GAC binnen via internet. 31 zaken bleken niet ontvankelijk, 18 zaken werden nog voor de uitspraak van de GAC opgelost. 3 geschillen, die eind december zijn ingediend, zijn voor behandeling doorgeschoven naar 2008. Er bleven zodoende 49 geschillen over die de GAC tijdens 19 hoorzittingen heeft onderzocht. Van deze 49 zijn er 23 gegrond (waarvan 4 gedeeltelijk) en 19 ongegrond verklaard. In 7 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 2 na zijn alle adviezen die door de GAC zijn uitgebracht door de bestuurders opgevolgd.

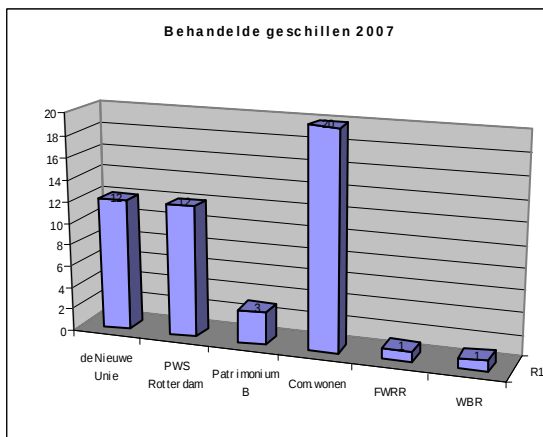
De gedetailleerde verdeling van de geschillen per corporatie is opgenomen in bijlage 1.



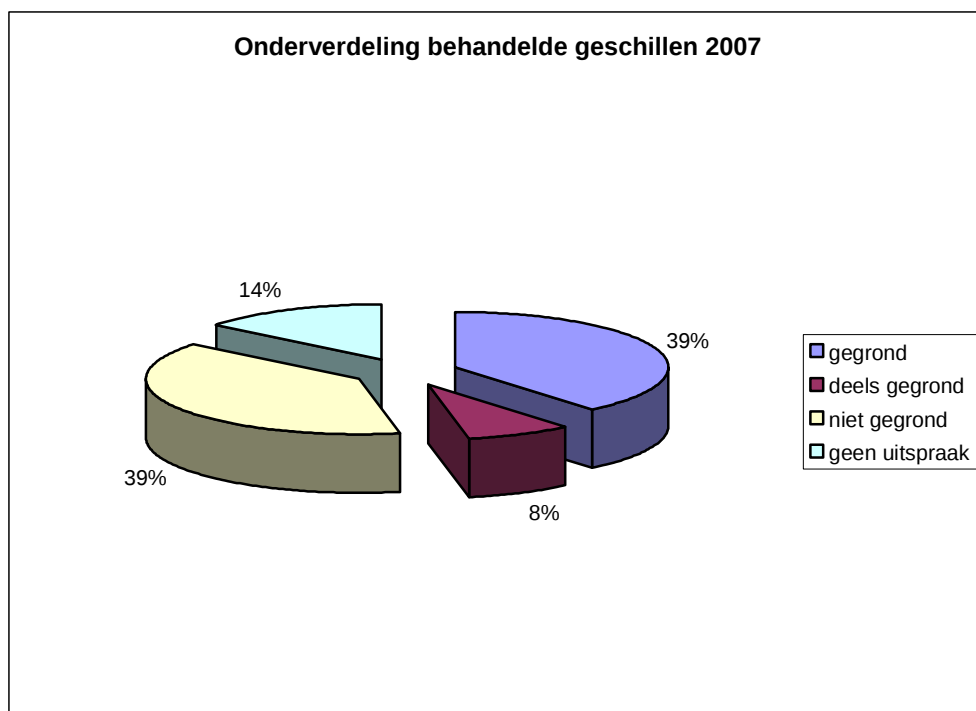
ingediende geschillen: 80 in 2005, 88 in 2006, 106 in 2007



behandelde geschillen in percentages



behandelde geschillen in aantallen



van de behandelde geschillen werd 39% geheel en 8% gedeeltelijk gegrond geacht. 39% van de geschillen bleek niet gegrond.

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	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
de Nieuwe Unie	23.215	23.308	12	5	0,052	0,021
PWS Rotterdam	21.038	22.412	12	5	0,057	0,022
Patrimonium Barendrecht	2.445	2.712	3	1	0,123	0,037
Com.wonen	30.323	31.164	20	29	0,066	0,093
Flexibel Wonen	1.135	1.018	1	3	0,088	0,295
WBR *	27.059		1		0,004	

*** WBR sinds 1 augustus 2007**

Geanonimiseerde zaken

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

Com.wonen

1. Recht op ruimte in eigen huis?

Klager houdt een sociaal spreekuur, eerst als lid van de complexcommissie, later op persoonlijke titel. Hij doet dit in een ruimte in zijn woongebouw die sinds de renovatie in 1995 door de corporatie ter beschikking is gesteld aan de bewoners. De complexcommissie organiseert hier ook activiteiten voor bewoners. De corporatie wil vanuit kostenoverwegingen deze ruimte nu aan een andere partij verhuren. De bewoners kunnen voor activiteiten terecht in de iets verderop gelegen ruimte van het Huurdersplatform Lombardijen. Veel bewoners komen daar toch al. Klager vindt dat de ruimte de bewoners toekomt en niet zomaar aan een ander kan worden verhuurd. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie de bewoners heeft geïnformeerd tijdens een spreekuur en via twee brieven. Omdat de corporatie als eigenaar het recht heeft te bepalen aan wie een bepaalde ruimte wordt verhuurd en ze correct heeft gehandeld, verklaart de GAC de klacht ongegrond.

2. Technische klachten liever op papier

Klager is gewoon technische klachten telefonisch of aan de balie door te geven. Ondanks enkele toezeggingen is een deel van de klachten niet opgelost. Tijdens de zitting stelt de corporatie (nog) niet van de betreffende klachten op de hoogte te zijn. De voorzitter van de GAC vraagt of klager de klachten op papier wil zetten en naar de corporatie wil sturen. De corporatie zegt toe de klachten vervolgens snel te zullen verhelpen. Aldus wordt afgesproken, waarop de commissie zich onthoudt van een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van deze zaak.

3. Een kwestie van principe

Bij het ondertekenen van zijn huurcontract blijkt de huur van zijn nieuwe woning hoger te zijn dan bij de aanbieding was doorgegeven. Klager weigert daarom het huurcontract te ondertekenen. Hij gaat met juridische hulp de strijd aan om de woning te krijgen tegen de oorspronkelijke prijs. Dat lukt. Ook bestrijdt hij met succes de hem opgelegde boete van € 60,- plus één maandhuur vanwege het niet ondertekenen van het huurcontract. Toch is klager niet tevreden. Hij vindt dat de corporatie hem € 60,- en één maandhuur moet betalen omdat de fout bij de corporatie lag. Een kwestie van principe. De corporatie legt uit dat het verschil in huurprijs te maken had met huurharmonisatie. Omdat de gang van zaken niet de schoonheidsprijs verdient, wil de corporatie de advocaatkosten betalen, maar meer ook niet. Klager heeft wat hij wilde: het huis voor de lagere prijs. De GAC voegt toe dat door deze fout de corporatie een flink bedrag aan huur misloopt zolang klager in deze woning woont. Ze concludeert dat de corporatie de gemaakte fout heeft hersteld en vindt de klacht ongegrond.

4. Vertrouwensbreuk

De huurdersvereniging die in deze zaak als klager optreedt, voelt zich niet serieus genomen door de corporatie. Vragen over een schilderproject werden door de corporatie niet of onvoldoende beantwoord, waardoor de huurdersvereniging haar achterban niet goed kon informeren. Zonder opgaaf van redenen werd de start van het project ineens uitgesteld. Over hun verzoek om onderzoek te doen naar houtrot, hebben ze nooit meer iets gehoord. En bovendien heeft de corporatie haar toezegging dat de voorzetramen zouden worden vervangen door dubbel glas teruggedraaid zonder daarover met hen te communiceren. De huurdersvereniging ziet de vertrouwensrelatie graag hersteld en wil dat de corporatie haar voortaan goed op de hoogte houdt. De corporatie erkent dat zij onvoldoende heeft gecommuniceerd met de huurdersvereniging en met de individuele bewoners. De GAC acht de klacht dan ook gegrond en adviseert de corporatie alles te doen om de vertrouwensrelatie met de huurdersvereniging te herstellen, bijvoorbeeld door middel van een gesprek met de directie.

5. Aan het lijntje gehouden

Al vier jaar komt er afvalwater omhoog in de afvoer van de badkamer van klager en heeft hij stankoverlast uit het riool. De corporatie heeft de leidingen schoongemaakt maar dat heeft niet geholpen. Uiteindelijk was de boodschap dat de renovatie uitkomst zou brengen. Maar nu die renovatie is uitgevoerd zijn de problemen nog steeds niet verdwenen. Klager voelt zich aan het lijntje gehouden en wil nu eindelijk wel eens af van de stank. De corporatie vertelt dat bij de renovatie de riolering is vernieuwd. Omdat daarmee het probleem niet was verholpen, is een cameraonderzoek uitgevoerd. Daaruit blijkt dat de nieuwe riolering (net als de oude) verkeerd ligt. De corporatie voert nu strijd met de aannemer over wie het probleem moet oplossen. Als proef is er een beluchter geplaatst, maar of die voldoende soelaas biedt is nog niet bekend. De GAC meent dat de klacht gegrond is. Ze is van mening dat de corporatie de aannemer onder druk moet zetten om de problemen nu definitief te verhelpen en adviseert ervoor te zorgen dat dit binnen zes weken na de hoorzitting is gebeurd.

6. Gebrek aan bewijs

Klager is het niet eens met de rekening voor mutatiekosten ad € 611,-. Hij wil wel de kapotte keukendeur en een vergeten stopcontact betalen. De overige kosten, variërend van het schoonmaken van de hele woning tot het stellen van een keukenkast en het vastzetten van het deurbeslag in de hele woning, vindt hij onterecht. Volgens hem is de woning schoon en netjes achtergelaten. De corporatie daarentegen stelt dat de woning was 'uitgewoond' en dat klager na de eindinspectie extra dagen de tijd heeft gekregen om de woning op te knappen. Toen daarna de woning in dezelfde staat werd aangetroffen, heeft de corporatie de schoonmaak- en herstellkosten bij klager in rekening gebracht. De corporatie heeft echter geen bewijs van de slechte opleverstaat; er zijn bijvoorbeeld geen foto's gemaakt. De GAC acht de klacht daarom gegrond en adviseert corporatie de rekening te beperken tot de kosten van het vervangen van één stopcontact en de keukendeur. De corporatie laat weten dat zij het advies ten dele opvolgt en dat zij beleid maakt om dit soort zaken in de toekomst te voorkomen.

7. Meten individuele warmtemeters wel goed?

Nadat in zijn flat individuele warmtemeters zijn geplaatst, zijn de verschillen in stookkosten tussen de bewoners erg groot. Zo groot, dat klager zich afvraagt of dat wel uitsluitend te verklaren is uit verschillen in stookgedrag. Hij vraagt de corporatie hoe het komt dat de verschillen zo groot zijn. Klopt het systeem van meten? Klopt het dat het aandeel van de plintverwarming in de energiekosten zo groot is. En in hoeverre heeft warmteverlies, bijvoorbeeld door het enkelglas, invloed op zijn energieverbruik? Klager krijgt geen of onvoldoende antwoord. Tijdens de zitting stelt de GAC nog een aantal aanvullende vragen. Is er geen sprake van dubbele meting? Is het energieverbruik na het aanbrengen van de warmtemeters beduidend gestegen? En in hoeverre heeft warmteverlies (lek) invloed op de hoogte van de energiekosten? De corporatie moet het antwoord op deze vragen schuldig blijven. De GAC meent dat ze onvoldoende informatie heeft om te bepalen of de klacht gegrond is. Ze adviseert de corporatie de tijdens de zitting gemaakte afspraken uit te voeren en klager en de GAC te informeren over de uitkomsten. De afspraken zijn:

- de corporatie laat een onderzoek doen naar de meting van de ringleiding waarbij onder andere wordt gekeken of er sprake is van dubbele meting;
- de corporatie vergelijkt het energieverbruik vóór en na het installeren van de warmtemeters;
- in november wordt met behulp van infrarood gemeten in hoeverre er warmteverlies is.

De meting loopt in de winter door en wordt in het voorjaar van 2008 afgerond.

8. Koper versus huurder

In deze bijzondere zaak is de klager als eigenaar van zijn woning volgens het reglement feitelijk niet ontvankelijk voor de GAC. Maar omdat de corporatie de GAC heeft gevraagd wel advies uit te brengen, heeft de GAC de zaak toch aangenomen.

Klager woont in een gebouw met zowel koop- als huurwoningen. Hij ervaart overlast van zijn burens, huurders van de corporatie. Klager heeft de overlast bij de corporatie gemeld en vindt dat corporatie er te weinig aan doet. Als er geen oplossing komt, wil hij dat de corporatie zijn woning

terugkoopt. De corporatie wil graag van de GAC horen of zij als verhuurder ook bij overlast tussen huurders en eigenaarbewoners actie moet ondernemen. En is er in deze ook een taak voor de Vereniging van Eigenaren (VvE)? Tot nu toe heeft ze de zaak aangepakt alsof het een overlastzaak tussen twee huurders was. Buurtbemiddeling is mislukt omdat de betrokken huurder daaraan niet wilde meewerken. Nadat de zaak door ziekte van de betrokken corporatiemedewerker en vakantie van de huurder heeft stilgelegen, heeft de corporatie recent de huurder gesproken. Die heeft een ander verhaal dan klager. De corporatie wil de zaak verder aanpakken en proberen tot een oplossing te komen. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de corporatie binnen twee weken een afspraak maakt met klager om zijn terugkoopverzoek en zijn klachten te bespreken. Daarna kunnen partijen er hopelijk samen uitkomen. In het algemeen adviseert de GAC de corporatie om conflicten tussen huurders en kopers in een gecombineerd complex te behandelen als ware het een conflict tussen twee huurders en zoveel mogelijk de geldende overlastprocedure te volgen. Mocht een huurder overlast hebben van een koper waarbij de procedure geen uitkomst biedt, dan kan de huurder naar de rechter gaan, daarbij geholpen door de corporatie. Voor de VvE is geen taak vastgelegd als het gaat om bemiddeling tussen kopers en huurders. Zij kan eventueel wel bemiddelen als er sprake is van overlast tussen twee kopers.

9. Beledigd

Hoewel de technische klachten van klager inmiddels zijn verholpen, is hij ontevreden over de manier waarop dit is gebeurd. Hij vindt opmerkingen van de opzichter die bij hem thuis kwam beledigend en neemt het de corporatie kwalijk dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn brief hierover. Wat dat laatste betreft, ook tijdens de hoorzitting blijft onduidelijk waarom de corporatie niet heeft gereageerd. Over het gesprek tussen opzichter en klager wordt duidelijk dat het ging om de vraag of de mankementen waren veroorzaakt door onjuist bewonersgedrag. De opzichter vond dat hij van klager geen bevredigend antwoord kreeg, waarop de reparaties voor rekening van huurder zijn uitgevoerd. Omdat de betrokken opzichter niet bij de hoorzitting is, kan de GAC niet toetsen wat er werkelijk is gezegd. De GAC acht de klacht betreffende de afhandeling van de schriftelijke klacht gegrond. De klacht over de bejegening zou gegrond kunnen zijn. De GAC adviseert om de brief van klager alsnog zorgvuldig te beantwoorden en in het algemeen uiterst zorgvuldig om te gaan met klachtbrieven van huurders.

10. Optrekkend vocht?

De vloer in de woning van klager is kortgeleden behandeld tegen schimmel die was ontstaan door vocht. Nu het behang loslaat, denkt klager dat het vocht van de vloer in de muren is getrokken. Klager heeft er geen vertrouwen in dat het vochtprobleem kan worden opgelost en wil verhuizen. De corporatie stelt echter dat er echt geen vochtprobleem meer is. Er zijn metingen verricht waaruit bleek dat de woning droog was op één kleine plek na. Die plek is uitgehakt en gerepareerd. De schimmel onder het vinyl was ontstaan omdat dit vinyl de vloer helemaal afdekte. De vloer is behandeld tegen de schimmel en er is nieuw vinyl gelegd. De constructie van de woning maakt het onmogelijk dat het vocht in de muren trekt. De GAC meent dat ze op basis van de hoorzitting geen uitspraak kan doen. De technisch specialist van de commissie bezoekt de woning. Hij ziet krimpscheuren als gevolg van een vroegere lekkage. Maar hij vindt ook dat de woning nu in goede staat verkeert en dat er geen sprake (meer) is van enig vochtprobleem. Daarom verklaart de GAC de klacht ongegrond.

11. Te snel naar buurtbemiddeling

Al anderhalf jaar heeft klager last van lawaaiige kinderen van de bovenburen. Hij heeft de betreffende buur eerst zelf benaderd en toen dat niets opleverde de corporatie. Buurtbemiddeling en een door de corporatie gearrangeerd gesprek hebben niets opgeleverd omdat de overlastgever niet kwam opdagen. Klager vindt dat de corporatie onvoldoende doet aan de overlast en zoekt inmiddels naar een andere woning. De corporatie stelt dat zij de zaak wel degelijk wil aanpakken, maar dat klager de enige is die af en toe klachten doorgeeft. Er is onvoldoende overlastdossier om een rechtzaak te beginnen. Op de vraag van de commissie of er politierapporten beschikbaar zijn – klager zegt ook de wijkagent te hebben ingeschakeld – moet de corporatie het antwoord schuldig blijven. Alles gehoord hebbende vindt de GAC dat de corporatie zelf meer had kunnen doen in deze zaak en dat klager wel erg snel is doorverwezen naar buurtbemiddeling. De commissie acht de klacht gegrond en adviseert de corporatie binnen

zes weken in overleg met klager een plan van aanpak op te stellen en in elk geval het dossier te completeren, zo mogelijk met stukken van politie en andere externe instanties.

12. Slachtoffer van eigen eerlijkheid

Klager heeft geluk: van de vorige huurder kan hij voor het luttel bedrag van € 50,- een kookplaat, kookplaat tafel en magnetron overnemen. Tot zijn teleurstelling blijken deze spullen te zijn verdwenen als hij de huissleutels krijgt. De corporatie heeft ze per abuis weggegooid en biedt klager excuses en ter vergoeding € 50,-. Klager vindt dat wel erg weinig. Voor € 50,- kan hij geen nieuwe spullen kopen, ook niet tweedehands. Hij heeft intussen een nieuw gasfornuis gekocht van € 1.000,- en heeft de corporatie voorgesteld de kosten te delen. De corporatie wil daar niet op ingaan. Ze vindt dat klager tweedehands spullen had kunnen kopen en blijft bij de vergoeding van € 50,-. De GAC stelt dat de corporatie helemaal geen spullen had mogen weggooien, duur of niet duur. Als klager niet zo eerlijk was geweest om te vertellen dat hij er maar € 50,- voor had betaald, had hij met de corporatie kunnen onderhandelen over het bedrag. De commissie acht de klacht gegrond en adviseert de corporatie om met klager te overleggen over een redelijke vergoeding aan de hand van aanschafnota's van klager.

13. Renovatie met mankementen

Kort na zijn verhuizing constateert klager schimmel op zijn badkamermuren. Als hij dit bij de corporatie meldt, adviseert de corporatie hem dit zelf op te lossen met een bij de corporatie af te halen schimmelwerend middel. Klager vindt dat geen goede oplossing en doet dit niet. Intussen zijn we vijf maanden verder, is de schimmel erger en erger geworden en wordt er, ondanks diverse verzoeken van klager, niets aan gedaan. Ook andere technische klachten worden niet verholpen, hoewel er wel mensen zijn geweest en toezeggingen gedaan. Tijdens de zitting blijkt het om een gerenoveerd complex te gaan waar de aannemer nog bezig is zaken te herstellen. Totdat dit is gebeurd, heeft de opzichter van de corporatie geen taak. De hoorzitting wijst verder uit dat de communicatie tussen corporatie en aannemer en intern bij de corporatie moeizaam verloopt, waardoor klager geen afdoende reactie op zijn klachten krijgt. De corporatie blijkt wel bereid de problemen zo snel mogelijk te verhelpen. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert de corporatie dit dan ook snel te doen.

14. Mutatiekosten ter discussie

Klager maakt bezwaar tegen de rekening mutatiekosten die hij heeft gekregen. De corporatie stelt dat zij het met klager had willen oplossen. Tijdens de eindinspectie zijn de herstelpunten met hem besproken. Omdat de bijbehorende bedragen op dat moment niet duidelijk waren, is met klager een afspraak gemaakt twee dagen na de eindinspectie om de bedragen door te nemen. Daarna kon klager beslissen of hij de werkzaamheden zelf zou uitvoeren of niet. Echter, voordat het zover was, had klager de sleutels al bij het woonpunt ingeleverd en op de afspraak is hij niet verschenen. Klager vertelt dat hij moest werken en de sleutels heeft ingeleverd mét briefje waarin hij de afspraak afzegde. De corporatiemedewerker zegt dit briefje niet te hebben ontvangen. Hij heeft de werkzaamheden voor rekening huurder laten uitvoeren. Omdat klager jarenlang goed huurder is geweest, is een aantal werkzaamheden zelfs niet doorberekend. De GAC heeft de indruk dat de corporatie correct heeft gehandeld en meent dat klager, door niet op de afspraak te komen, bewust heeft gekozen de werkzaamheden te betalen zonder eerst naar de prijs te informeren. De GAC is daarom van mening dat de klacht ongegrond is. Wel geeft ze de corporatie als algemene tip om vóór uitvoering van mutatiwerkzaamheden te allen tijde een prijs door te geven. Als dit niet persoonlijk kan, dan per brief.

15. Laminaat echt onherstelbaar beschadigd?

In verband met regulier onderhoud moet de corporatie de kruipruimten controleren. Bij het openen van het kruipluik in de woning van klager raakt daarbij het laminaat los. Klager meent dat het laminaat onherstelbaar is beschadigd en stelt de corporatie aansprakelijk. Hij heeft een claim ingediend voor het vernieuwen van het laminaat. De corporatie bestrijdt dat het laminaat is beschadigd en wil de claim niet betalen. De foto's van het laminaat na opening van het luik bieden de commissie geen uitsluitsel of en zo ja hoe zwaar het laminaat beschadigd is. De technisch specialist van de GAC gaat daarom na de hoorzitting op bezoek bij klager. Hij constateert dat het laminaat wel is losgeraakt en enigszins uit elkaar geschoven. Ook een

eindstrip en plintjes zijn losgeraakt. Maar van onherstelbare schade is geen sprake. Met enkele eenvoudige handelingen kan de corporatie dit weer in orde laten maken. De GAC oordeelt daarom dat de klacht niet gegrond is en dat er geen schadevergoeding hoeft te worden betaald. Wel adviseert ze de corporatie om de vloer in orde te laten maken.

16. Wie betaalt de verhuiskosten?

Door brand in de naburige woning is er schade aan de woning van klager ontstaan. Voor de herstelwerkzaamheden moet klager tijdelijk zijn woning verlaten. Om diverse persoonlijke redenen wil hij geen gebruik maken van de tijdelijke huisvesting die de corporatie aanbiedt. Hij zorgt zelf voor onderdak en slaat zijn meubels tijdelijk op. Deze verhuiskosten krijgt hij niet vergoed van zijn inboedelverzekering. De brandschade is deels wel vergoed door de eigen inboedelverzekering en de verzekering van de corporatie. Maar er zijn meer kosten. De vloerbedekking is door de corporatie weggehaald omdat de woning leeg opgeleverd moest worden, dus er moest na terugkeer nieuwe vloerbedekking komen. Ook is de wasmachine kapot gegaan, volgens klager door de verhuizing. Klager wil nu dat de corporatie de niet door de inboedelverzekering vergoede kosten betaalt. De corporatie vindt dat zij al gedaan heeft wat redelijkerwijs van haar mag worden verwacht. De inboedelverzekering heeft niet alle kosten vergoed omdat klager onderverzekerd was. De GAC slaat er het burgerlijk wetboek op na en haalt de artikelen 7:220 en 7:267 aan. Daarin staat dat een huurder de verhuurder de gelegenheid moet geven tot het uitvoeren van dringende werkzaamheden. Als hierdoor sprake is van tijdelijke onbewoonbaarheid en de huurder een vervangend object huurt dan kan, zo vermeldt de wet, huurder de schade die hij hierdoor leidt verhalen op de verhuurder. Daarom meent de GAC dat de klacht gedeeltelijk gegrond is; ze adviseert de corporatie om op basis van redelijkheid en billijkheid de verhuiskosten te vergoeden. De kosten voor de vloerbedekking en wasmachine zijn voor rekening en risico van klager omdat dit soort kosten in de wet niet zijn opgenomen onder de vergoeding die de corporatie bij zo'n gedwongen uitverhuizing moet betalen.

17. Illegale cv-installatie

Omdat klager, naar achteraf blijkt vanwege ernstige rugklachten, de hoorzitting helemaal was vergeten en dus niet aanwezig is, kan er geen hoor en wederhoor plaatsvinden. Volgens zijn brief is zijn klacht dat de corporatie zijn cv-installatie, die klager tien jaar geleden op eigen kosten heeft laten plaatsen, niet in onderhoud wil nemen. Uit de brieven blijkt verder dat klager de cv-installatie zonder toestemming van de corporatie heeft vervangen. De corporatie legt uit dat enige tijd na het weghalen van de oude installatie de corporatie de bijdrage voor warmwatervoorziening uit de huur heeft gehaald. Omdat de cv-installatie van klager intussen tien jaar oud is, wil de corporatie deze niet meer in onderhoud nemen. Op basis hiervan meent de GAC dat de klacht ongegrond is. Wel geeft ze een vrijblijvend advies: bied klager een nieuwe cv-installatie aan tegen een bijbehorende huurverhoging en probeer op die manier deze huurder weer tevreden te stellen.

18. Bouwen hoort bij de stad

Slopen en nieuwbouw brengen overlast met zich mee, dat is onvermijdelijk. Maar klager vindt dat hij nu wel erg lang en erg veel overlast heeft door eerst de sloop van een naburig pand en nu de nieuwbouw op dit terrein. Klager zegt daarvan psychische en lichamelijke klachten te hebben gekregen. Hij neemt een advocaat in de arm om van de corporatie compensatie te krijgen. De advocaat krijgt geen antwoord op zijn brieven aan de corporatie. Dat blijkt te komen door fouten na de ingebruikname van een nieuw postverwerkingsysteem bij de corporatie. Verder komt tijdens de zitting naar voren dat de corporatie als opdrachtgever van de nieuwbouw, na klachten van klager diverse afspraken met de aannemer heeft gemaakt om de overlast zoveel mogelijk te beperken. De corporatie vindt de overlast niet onevenredig groot. Bouwen hoort nu eenmaal bij de stad. Ze is daarom niet bereid een vergoeding voor de overlast toe te kennen. De GAC meent dat hier geen sprake is van een gebrek in juridische zin dat moet leiden tot vermindering van de huurprijs. Er is geen sprake van opzet en in feite is het toeval dat de corporatie zowel eigenaar van de woning van huurder is als ontwikkelaar van de nieuwbouw. In die zin heeft klager geluk dat hij bij de corporatie een makkelijke ingang heeft voor zijn klachten. De corporatie heeft daar goed op gereageerd, dus acht de GAC de klacht over het onvoldoende handelen om de overlast

tegen te gaan ongegrond. De klacht dat de brieven van de advocaat niet zijn beantwoord, is wel gegrond. De GAC adviseert de corporatie hierin meer zorgvuldigheid te betrachten.

19. Druk op de ketel

Nadat een stop uit de combiketel is gesprongen, heeft klager waterschade; het laminaat staat bol van het vocht en moet vervangen. Klager stelt de corporatie hiervoor aansprakelijk. Hij meent dat de schade is ontstaan omdat de aannemer na een reparatie de stop niet goed heeft ingedraaid. Daardoor kon de stop uit de ketel springen. De monteur van de aannemer heeft zelf tegen klager gezegd dat dit de enige verklaring kan zijn. De corporatie heeft echter een andere versie van het verhaal. Nadat corporatie de zaak heeft voorgelegd aan haar verzekering, heeft de aannemer de verzekeraar verzekerd dat de stop goed was ingedraaid. Daarmee is de oorzaak niet verwijtbaar en wordt de schade niet vergoed. De stop is door de aannemer meegenomen, dus is niet meer te achterhalen of er sprake is van een fabricagefout. De commissie stelt voor dat de corporatie een gesprek organiseert met een opzichter, een monteur van de aannemer en de klager om te bespreken of en zo ja hoe de stop spontaan uit de ketel kan springen. Ook geeft de corporatie aan de GAC door wat het merk, type en leeftijd van de ketel zijn. Daarna zal de GAC zich verder beraden over deze zaak. Omdat de hoorzitting in december plaatsvindt, gebeurt dit in 2008.

20. Raadselachtige verdwijning

Ruim een jaar na de oplevering van zijn woning kampt klager nog steeds met een aantal gebreken. Klager vindt dat de corporatie te weinig heeft gedaan om deze te verhelpen. Tijdens de zitting blijkt dat de melding van de gebreken door klager op raadselachtige wijze binnen de corporatie is 'verdwenen'. Na aanmelding van de klacht bij de GAC kwam dat aan het licht en heeft de corporatie wél actie ondernomen. De opzichter is bij klager thuis geweest en heeft 16 punten geconstateerd die moeten worden aangepakt. Sommige punten kunnen snel worden afgehandeld, andere zullen meer tijd in beslag nemen, maar de corporatie zegt toe dat op drie grote werkzaamheden na de reparaties binnen een maand worden verholpen. Klager zegt hiermee akkoord te gaan. Daarom hoeft de commissie, die de klacht wel gegrond acht, geen advies uit te brengen.

De Nieuwe Unie

1. Onbehoorlijke brief

Direct bij de bezichtiging van zijn woning meldt klager enkele mankementen bij de corporatie. Ondanks toezeggingen worden deze niet verholpen. Hoewel de technische klachten (reparatieverzoeken) inmiddels wel zijn verholpen, vindt klager dat het te lang heeft geduurd en dat hij teveel zelf heeft moeten doen. Verder is de toon van de brief die de corporatie aan de GAC heeft gestuurd hem in het verkeerde keelgat geschoten; hij wordt daarin volgens hem onterecht voorgesteld als een lastige huurder. Tijdens de zitting geeft de corporatie toe dat de afhandeling van de reparatieverzoeken te lang heeft geduurd. Ze vindt echter dat klager op een aantal punten wel erg veeleisend was. Dat verklaart de volgens corporatie pittige toon van de brief aan de GAC. Alles aangehoord hebbende vindt de GAC de klacht gegrond. De afhandeling van de reparatieverzoeken heeft te lang geduurd en er is onvoldoende gecommuniceerd met klager. De toonzetting van de brief van de corporatie aan de GAC noemt de commissie suggestief en niet behoorlijk. De GAC adviseert de corporatie dan ook om de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen bij de communicatie met en over huurders.

2. Ventileren tegen vocht

Omdat klager vanwege een ziekenhuisopname van zijn dochter niet aanwezig is bij de hoorzitting, kan er geen hoor en wederhoor plaatsvinden. Klager heeft vocht en schimmel in zijn woning en vindt dat de corporatie te weinig doet om dit op te lossen. De corporatie licht toe dat de klachten worden veroorzaakt doordat klager niet goed ventileert. 's Winters zet hij geen ramen open en plakt hij de ventilatieroosters dicht. Klager is daarop gewezen door de corporatie, maar hij houdt de roosters dicht. Zo kon het gebeuren dat in de douche, die vorig jaar door de corporatie is geschilderd en behandeld tegen schimmel, nu alweer schimmel ontstaat. De

corporatie toont aan dat zij bij klager is geweest om het ventilatiesysteem te controleren en waar nodig bij te stellen. Daarmee is een slecht werkend ventilatiesysteem als oorzaak uitgesloten. De GAC concludeert dat de corporatie de klachten wel degelijk serieus heeft aangepakt en dat het aannemelijk is dat het slechte ventilatiegedrag van klager de oorzaak is van het vocht en de schimmel. Ze verklaart de klacht daarop ongegrond.

3. Lekkageleed

Klager wordt achtervolgd door lekkages. De eerste, op zolder, is verholpen en de schadevergoeding is afgewikkeld via zijn eigen verzekering. Nu is er bij regen en draaiende wind lekkage op de andere etages. Ondanks diverse reparaties is het de corporatie nog niet gelukt deze lekkage te verhelpen. En ook de schadeafhandeling, die nu via de verzekering van de corporatie loopt, stagneert. Tijdens de zitting blijkt dat klager de geraamde hoogte van de herstelkosten van de beschadigde goederen op papier had moeten doorgeven aan de verzekering. Klager blijkt dit moeilijk te vinden. Bovendien dacht hij dat er iemand zou komen kijken om de schade op te nemen. De corporatie legt uit dat dit alleen gebeurt als de schade boven een bepaald bedrag uitkomt. Verder vertelt ze dat pas de dakgoot is vernieuwd, waarmee hopelijk de oorzaak van de lekkage is weggenomen. Of dit ook echt zo is, moet een nieuwe regenbui uitwijzen. De GAC meent dat de klacht ongegrond is. Ze adviseert klager alsnog een overzicht van de schade en de geraamde herstelkosten door te geven aan de verzekering van de corporatie.

4. Regels in het portiek

Klager ervaart al jarenlang overlast van diverse burens. Buurtbemiddeling heeft niets opgeleverd, een portiekgesprek evenmin. Klager heeft sterke vermoedens over illegale bewoning in een van de buurwoningen. Hij vindt dat de corporatie dat vermoeden niet serieus neemt en zijn klachten evenmin. Zo is de corporatie haar toezegging dat er in het portiek een bord met de huisregels zou worden opgehangen, nog steeds niet nagekomen. Volgens de corporatie is, ondanks twee onderzoeken door de afdeling woonfraude, niets gebleken van woonfraude. Behalve van klager ontvangt de corporatie van niemand klachten, dus is er geen grond om een juridische procedure te starten. De klacht van de dichtslaande deur, veroorzaakt door een ontbrekende deurknop, wordt opgelost, maar het is nog niet gelukt contact te leggen met de betreffende huurder. De GAC concludeert dat de corporatie zeker maatregelen heeft genomen om de overlast te verhelpen, maar nog niet alles heeft gedaan. De GAC acht de klacht daarom gedeeltelijk gegrond. Ze adviseert het probleem van de deurknop op te lossen door desnoods na 18.00 uur contact te zoeken met de betrokken huurder. Daarnaast adviseert ze om alsnog een bord met huisregels in de hal op te hangen.

5. Extra maandhuur onnodig

Tot ergernis van zowel klager als GAC is de corporatie zonder opgaaf van redenen niet aanwezig bij de hoorzitting. De GAC baseert zich nu op het verhaal van klager. Die vertelt dat hij een afspraak had gemaakt om op 28 februari zijn huurcontract te tekenen. Hij had de sleutels van zijn nieuwe woning al eerder ontvangen en wilde zich in de gemeentelijke basisadministratie per eind februari laten overschrijven naar zijn nieuwe adres. Dit kon echter niet zolang hij geen huurcontract had als bewijs. Toen de corporatie de afspraak voor het tekenen van het huurcontract uitstelde omdat het computersysteem tijdelijk niet kon worden gebruikt, bleef de oude woning een maand langer op zijn naam staan én moest klager een extra maandhuur van € 400,- betalen. Hij had dit bedrag niet hoeven betalen als de corporatie het contract op tijd had laten tekenen, dus vindt klager dat de corporatie hem die € 400,- moet vergoeden. De GAC oordeelt dat de klacht gegrond is; de corporatie had klager een tijdelijk contract kunnen aanbieden of een brief als bewijs van het huren van de nieuwe woning. Ze adviseert de corporatie klager een bedrag van € 400,- te betalen.

6. Van rijdende rechter tot koningin

Helaas is klager zelf niet aanwezig bij de hoorzitting, dus baseert de GAC zich op de stukken en de toelichting van de corporatie. De klacht is dat de corporatie niet reageert op de bezwaren van klager tegen de renovatie van zijn woning. De corporatie zegt klager goed te kennen. Hij heeft alle mogelijke middelen ingezet, tot en met de rijdende rechter en de koningin, om de renovatie

tegen te houden. Overigens zonder resultaat. De corporatie heeft onderzocht of om de woning van klager heen kan worden gerenoveerd, maar dat is technisch niet mogelijk. Bij deze renovatie worden de woningen geschikt gemaakt voor 55-plussers. Omdat de woningplattegrond helemaal verandert en de technische installaties worden gewijzigd, moeten in alle woningen de stand-leidingen worden aangepast. De renovatie kan niet in bewoonde staat worden uitgevoerd. Met klager zijn de diverse verhuismogelijkheden besproken en de corporatie heeft de berging van klager voor hem verhuisd. De GAC constateert dat de corporatie wel degelijk op brieven en verzoeken van klager heeft gereageerd en bereid is om klager te helpen en tegemoet te komen. Vandaar dat ze de klacht ongegrond acht.

7. Ook opknappwoning moet veilig zijn

Op eigen verzoek verhuist klager naar een "opknappwoning". Hoewel voorbereid op enig kluswerk, vindt klager dat de woning wel in erg slechte staat verkeert. Zo zijn gas en elektriciteit niet in orde en zitten er gaten in de raamkozijnen. Het gemeentelijke Team Pandenaanpak heeft na inspectie laten weten dat zij negatief geadviseerd zouden hebben bij een keuring voor een huisvestingsvergunning. Tijdens de zitting blijkt dat er geen mutatieonderhoud is geweest. Klager benadrukt dat de corporatie wel het nodige heeft gedaan om hem tegemoet te komen. Maar het duurt allemaal erg lang en hij moet veel zelf doen. Daar komt bij dat door uiteenlopende berichtgeving onduidelijk is of zijn woning wordt gesloopt of gerenoveerd en op welke termijn. Hoewel de corporatie al veel heeft gedaan aan diverse mankementen is de GAC geschokt dat de woning na mutatie niet veilig was. Ze vindt de corporatie op dat punt nalatig. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is en adviseert de corporatie te zorgen voor eenduidige berichtgeving over zaken als slopen en renoveren. Bovendien moeten technische installaties altijd in orde zijn zodat ze geen gevaar kunnen opleveren. De corporatie laat daarop weten er in het vervolg op toe te zullen zien dat de installaties in orde zijn.

8. Simpele oplossing

In zijn woning zit de deur naar de badkamer in een van de slaapkamers. Klager slaapt in die kamer en vindt het vervelend dat zijn kinderen door zijn slaapkamer moeten om bij de douche te komen. In naburige woningen heeft klager gezien dat het ook anders kan. Hij heeft de corporatie gevraagd om aan de andere kant van de badkamer een deur te maken. De corporatie wil dat niet doen. Zij legt uit dat met klager tijdens de woningaanbieding al over de badkamerdeur is gesproken en dat de corporatie toen al heeft uitgelegd dat er niets aan zou veranderen. De badkamer is na de recente renovatie gemoderniseerd en nu keurig en technisch in orde. Hoewel klager de woning zo heeft geaccepteerd, blijft hij wel terugkomen op die badkamerdeur. De GAC acht de klacht ongegrond omdat klager van de situatie wist voordat hij het huurcontract tekende. De GAC denkt ook dat het probleem simpel op te lossen is als klager van slaapkamer ruilt met een van zijn kinderen.

9. Een brutaal mens ...

Klager en zijn advocaat vinden het onredelijk dat klager, nadat hij vanwege een hennepkwekerij in zijn woning de huur moest opzeggen, nog een maand extra huur heeft moeten betalen. Klager heeft de akkoordverklaring met beëindiging van de huurovereenkomst per 31 mei ondertekend en de woning op 31 mei verlaten. Maar omdat de corporatie in juni nog controles moest uitvoeren, liep de huurbetaling door tot 30 juni. De corporatie verklaart dat klager vóór half mei had moeten reageren op de akkoordverklaring. Omdat de akkoordverklaring pas op 31 mei bij haar in de brievenbus lag, wist de corporatie vóór 31 mei niet dat klager zijn huur zou opzeggen. Daarom kon de mutatieprocedure ook pas in juni plaatsvinden. Een en ander is gegaan conform het beleid van de corporatie bij constatering van een werkende hennepkwekerij. De GAC neemt in haar overwegingen ook mee dat klager beëindiging van de huur per 30 juni heeft geaccepteerd door de huur over de maand juni te betalen. Ze verklaart de klacht ongegrond en vindt bovendien dat de corporatie uiterst coulant is geweest omdat ze de mutatieschade van circa € 600,- niet bij huurder in rekening heeft gebracht.

10. Onacceptabel vochtprobleem

Meteen nadat hij zijn woning heeft betrokken, krijgt klager te maken met ernstige vochtproblemen en schimmelvorming. Het blijkt dat de vorige bewoner daar ook al last van had. Klager heeft

diverse keren bij de corporatie aan de bel getrokken, maar het probleem wordt niet afdoende opgelost. Al die tijd kan hij de slaapkamer van zijn tweekamerwoning niet gebruiken. Nu is Bouw- en Woningtoezicht ingeschakeld, maar klager heeft er geen vertrouwen meer in en wil maar één ding: verhuizen. De corporatie geeft toe dat er sprake is van een ernstig vochtprobleem. Toen de woning aan klager werd verhuurd, leek dat verholpen, maar al snel bleek dat toch niet zo te zijn. De oorzaak zit in de naburige woning, die van een particuliere eigenaar is. Inmiddels is duidelijk hoe het probleem technisch kan worden opgelost, maar de eigenaar kan de hoge kosten niet betalen. Door Bouw- en Woningtoezicht in te schakelen, hoopt de corporatie de eigenaar-bewoner onder druk te kunnen zetten. Maar ze moet toegeven dat de oplossing waarschijnlijk nog wel geruime tijd op zich zal laten wachten. Volgens de commissie is de klacht gegrond. Ze vindt het twijfelachtig of de woning wel aan klager verhuurd had mogen worden en adviseert de corporatie klager een andere woning aan te bieden.

11. Klachtafhandeling beter controleren

Nog meer lekkageleed. Bij deze zaak is de lekkage wel opgelost, maar dat heeft volgens klager erg lang geduurd. Ook over de afwikkeling van de schade heeft klager vaak met de corporatie moeten bellen en schrijven. Nu pas, een half jaar na de lekkage, zijn daar goede afspraken over gemaakt. De corporatie erkent dat de afhandeling van deze lekkage te lang heeft geduurd. Daarom betaalt de corporatie ook de kosten van het opnieuw behangen, iets dat normaal voor rekening huurder komt. De oorzaak van het oponthoud heeft waarschijnlijk te maken met de overgang naar een nieuwe wijze van klachtafhandeling bij de corporatie. Reparatieverzoeken en technische klachten komen nu centraal binnen bij het klantcontactcenter, dat het overgrote deel van de verzoeken zelf afhandelt en ook bewaakt of de aannemer zijn werk doet. Alleen ingewikkelde of onduidelijke zaken komen nog bij de opzichters terecht. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is, maar dat de corporatie de klacht voldoende heeft opgelost door de behangwerkzaamheden voor haar rekening te nemen. Het advies luidt om de controle op afhandeling van klachten aan te scherpen om situaties als deze in de toekomst te voorkomen.

12. Aannemer weggestuurd

Zonder opgaaf van redenen is klager niet aanwezig tijdens de zitting zodat de GAC zich moet baseren op het verhaal van de corporatie. Klager heeft de corporatie gevraagd zijn keuken te vernieuwen. De corporatie vertelt dat ze, na inspectie van de keuken, bereid is de kastjes te vervangen, maar niet het blad en de kranen, want die zijn nog goed. Klager is het daar niet mee eens. De corporatie heeft opdracht gegeven om de keukenkastjes te vervangen, maar de aannemer is door klager weggestuurd. Omdat klager niet aanwezig is, heeft hij de GAC niet kunnen overtuigen van de aard en ernst van zijn klacht. Daarop verklaart de commissie de klacht ongegrond.

Patrimonium Barendrecht

1. Verschil in niveau

Omdat bij de woningbezichtiging nog tien andere kandidaten aanwezig zijn en het allemaal rommelig verloopt, heeft klager niet in de gaten dat er niveauverschil is tussen woonkamer en keuken. Dat merkt hij pas nadat hij het huurcontract heeft ondertekend. Omdat het niveauverschil niet in één ruimte is, vindt de corporatie het acceptabel. Ze heeft aangeboden een dorpel aan te brengen, maar dat wil klager niet. Ook een compensatie van € 200,- is door klager van de hand gewezen. Klager vindt dat de woning niet goed aan hem is opgeleverd en dat de geboden compensatie onvoldoende is om het niveauverschil op te lossen. Dat de vrouw van klager slecht ter been is, doet volgens de corporatie niet ter zake bij de vraag of de woning goed is opgeleverd. Voor individuele situaties kan de corporatie individuele maatregelen treffen, maar de corporatie blijft erbij dat de klacht in technische zin onterecht is. Alles overziend meent de GAC dat de corporatie voor een goed verlopende bezichtiging hoort te zorgen. Tien kandidaat-huurders tegelijkertijd uitnodigen, lijkt daarvoor niet bevorderlijk. Desondanks had klager, zeker omdat zijn vrouw slecht ter been is, extra op de vloer kunnen letten, en kunnen zien én voelen dat er niveau-

verschil was. Daarom acht de GAC de klacht niet gegrond. Het is jammer dat klager de tegemoetkoming van de corporatie heeft afgeslagen. Hopelijk staat het aanbod nog.

2. Ongewenste speelplaats

Klager denkt een nieuwbouwwoning aan een rustig plantsoen te hebben betrokken. Maar al snel na zijn verhuizing legt de gemeente een speelplaats aan voor zijn huis en is het gedaan met de rust. Kinderen moeten via een pad langs zijn huis om bij de speelplaats te komen en hij heeft last van het lawaai dat dit met zich meebrengt. Nadat hij dit heeft aangekaart bij de corporatie, heeft deze de tegels iets opgeschoven om contactgeluid van tegels naar muur tegen te gaan en een strook grind aangebracht. De woning voldoet aan alle bouwtechnische eisen, dus als het probleem daarna niet verholpen blijkt, zegt de corporatie niets meer te kunnen doen. Klager denkt van wel: het pad betegelen met rubber tegels en het grind vervangen door een strook grond met plantjes. Hij vindt bovendien dat de corporatie hem verkeerd heeft voorgelicht. De corporatie legt uit dat het pad maar voor de helft van haar is en openbaar gebied. Daarom kan zij het niet betegelen met rubber tegels. Plantjes kunnen wel, mits die klein blijven; het pad is tevens brandgang. Samen met enkele burens is klager intussen ook bij de gemeente geweest om te protesteren tegen de speelplaats. Omdat er geen sprake van een bouwfout lijkt te zijn, het aannemelijk is dat de corporatie niet wist dat er een speelplaats zou komen en heeft geprobeerd het probleem op te lossen, verklaart de GAC de klacht ongegrond. Klager moet voor deze zaak echt bij de gemeente zijn.

3. Te hoge verwachtingen?

Klager is erg blij als hij een woning krijgt toegewezen in de buurt van zijn zoon. Wel is de vloer vuil en ongelijk en zijn de muren slecht afgewerkt. Het duurt twee maanden, maar uiteindelijk laat de corporatie de vloer egaliseren. Helaas raken daarbij de plinten vervuild. Intussen nadert de datum van verhuizing. Klager kan niet meer wachten en schakelt de Ouderen Hulpcentrale in om muren en plinten te herstellen. Van de corporatie krijgt klager een maandhuur terugbetaald omdat het egaliseren van de vloer zo lang op zich heeft laten wachten én € 200,- als compensatie voor de herstellkosten van de muren. Klager wil dat de corporatie de volledige rekening van € 800,- betaalt. Zeker omdat hij ook ontevreden is over de manier waarop alles is verlopen. Hij voelde zich van het kastje naar de muur gestuurd en kreeg steeds met andere personen te maken. De corporatie vindt dat zij klager al voldoende tegemoet gekomen is en dat klager te hoge verwachtingen had van een 25 tot 30 jaar oude woning. Desgevraagd antwoordt de corporatie dat ze niet weet of er een mutatie-inspectie heeft plaatsgevonden. De GAC denkt dat met een goede mutatie- en verhuurprocedure de hoge verwachtingen van klager hadden kunnen worden voorkomen. Ze vindt de klachten over de vloer en over de bejegening gegrond. Omdat de corporatie klager al voor een deel (financieel) tegemoet is gekomen en een deel van de door klager gemaakte kosten voor rekening huurder waren, meent de GAC dat de corporatie niet de volledige € 800,- hoeft te betalen. Ze adviseert in overweging te nemen alsnog een vergoeding te geven voor de overlast die na het egaliseren van de vloer is ontstaan.

Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond (FWRR)

1. Extra verantwoordelijkheid

Bij het tekenen van zijn huurcontract is volgens klager met de corporatie afgesproken dat hij geen of minder huur hoeft te betalen totdat zijn huurtoeslag en uitkering goed geregeld zijn. Desondanks krijgt hij aanmaningen van de corporatie over huurachterstand en worden er incassokosten in rekening gebracht. Klager is daar boos over en vindt dat de begeleiding van de corporatie, waarvoor hij via zijn huur betaalt, niets voorstelt. Als de corporatie ontkent dat is afgesproken dat de huur niet hoefde te worden betaald, maakt klager aanstalten om woedend de hoorzitting te verlaten. De voorzitter van de GAC weet hem echter te overreden toch te blijven. De corporatie vervolgt dat wél is afgesproken dat klager in afwachting van zijn huurtoeslag minder huur mocht betalen. Omdat er vervolgens helemaal geen huur werd betaald, ook niet na herinneringen, werd de zaak overgedragen aan een incassobureau. Sindsdien komen de huurbetalingen wel netjes binnen. Tijdens de zitting blijkt dat klager lang op zijn uitkering en

huurtoeslag heeft moeten wachten waardoor de financiële nood hoog was. De GAC acht de klacht juridisch ongegrond, maar neemt in haar overwegingen mee dat Flexibel Wonen, als corporatie die zich inzet voor mensen die meer begeleiding nodig hebben, hierin een extra verantwoordelijkheid heeft. Daarom geeft de GAC als advies mee om te zoeken naar een goede oplossing, bijvoorbeeld in de vorm van een betalingsregeling zonder rente. Achteraf verneemt de commissie via de corporatie dat de zaak uiteindelijk naar ieders tevredenheid is opgelost.

Woningbedrijf Rotterdam (WBR)

1. Morrende Vereniging van Eigenaren

De Vereniging van Eigenaren (VvE) die in deze zaak als klager optreedt, zegt te spreken namens een meerderheid van de bewoners, óók huurders. In dit complex zijn veel klachten. De lijst varieert van niet goed functionerende toegangsdeuren tot onopgeloste overlast en gebrekkige communicatie. De corporatie legt uit dat in dit complex woningen zijn verkocht in maatschappelijk verantwoord eigendom (MVE). Bij deze constructie blijft de corporatie eigenaar van de buitenkant van het gebouw en heeft zodoende 51% van de stemmen in de VvE. Verder is de corporatie bestuurder van de VvE én verhuurder. Naar aanleiding van de klachten is een maandelijks overleg gestart voor huurders en VvE. Bewoners zijn hier welkom en ontvangen verslagen. Ook zijn al diverse klachten van de lijst aangepakt. Door vandalisme en bewonersgedrag gaat er echter ook regelmatig weer iets opnieuw kapot. De corporatie vindt dat zij de klachten wel degelijk serieus neemt en dat de communicatie op gang is gebracht. De voorzitter van de GAC merkt op dat partijen met elkaar verder moeten. Hij stelt voor dat de GAC de zaak een half jaar aanhoudt. Partijen gaan in die tijd verder op de ingeslagen weg. Mocht na een half jaar blijken dat de problemen toch onvoldoende zijn opgelost, dan kan de zaak opnieuw aan de GAC worden voorgelegd. Aldus wordt afgesproken. Wordt vervolgd in mei 2008.

Woningstichting PWS Rotterdam

1. Mutatieformulier ongezien

Klager tobt jarenlang met een kapot raamkozijn. De corporatie biedt hem hiervoor een vergoeding. Volgens klager drie keer € 100,-, de corporatie spreekt over eenmalig € 100,-. Voordat klager en corporatie hierover uit zijn, verhuist klager naar een andere woning. Bij de mutatie-inspectie vindt klager het gedrag van de opzichter zo onaangenaam, dat hij weigert het mutatieformulier in te zien, laat staan te ondertekenen. De opzichter neemt het mutatieformulier mee, laat de benodigde werkzaamheden uitvoeren en stuurt klager de rekening. Klager is het niet eens met de rekening en wil dat de kosten worden verrekend met de hem toegezegde € 300,-. De corporatie gaat niet akkoord. Omdat de betrokken opzichter niet bij de zitting aanwezig is, kan de GAC niet toetsen hoe de mutatie-inspectie is verlopen. Wel laten foto's en het mutatierapport zien dat de woning niet in oorspronkelijke staat is opgeleverd. De commissie vindt de klacht daarom niet gegrond, maar plaatst wel de kanttekening dat als een huurder het mutatieformulier niet wil ondertekenen, de opzichter er verstandig aan doet om een kopie van het formulier achter te laten zodat huurder het toch kan inzien.

2. Onmin over de heg

Omdat klager helaas niet aanwezig is tijdens de hoorzitting, baseert de GAC zich op de stukken en het verhaal van de corporatie. De klacht gaat over overlast; klager vindt dat de corporatie te weinig doet om die te verhelpen. Hij eist dat zijn burens naar een 55+ of bejaardenwoning verhuizen. Gebeurt dit niet, dan zal hij gerechtelijke stappen zetten. Bij de corporatie is niet bekend of klager inmiddels de rechter heeft ingeschakeld. Ze kan wel vertellen dat er eerst sprake was van overlastklachten over en weer. Een poging van de corporatie om een bemiddelingsgesprek te organiseren is mislukt omdat klager niet wil meewerken. Intussen klaagt alleen klager nog. Het gaat daarbij vooral over het snoeien van de heg en het al dan niet ten onrechte betreden van zijn tuin. Klager heeft daarvan aangifte gedaan bij de politie, waarop de

corporatie even pas op de plaats heeft gemaakt. Omdat klager eerder zelf een bemiddelingsgesprek heeft geweigerd, verklaart de GAC de klacht ongegrond.

3. Persoonsgegevens wel of niet bewaren?

Ongeveer twee jaar geleden is klager verhuisd na burenruzie. Aan de corporatie, eigenaar van zijn vorige woning, heeft hij gevraagd zijn dossier te vernietigen. Hij heeft gehoord dat medewerkers van beide corporaties hebben overlegd over zijn situatie en wil voorkomen dat dit in de toekomst nog eens gebeurt. De corporatie wil het dossier nog niet vernietigen omdat de belastingwetgeving een bewaarplicht van zeven jaar voorschrijft. De commissie beraadt zich aan de hand van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De algemene regel is dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld of gebruikt. Een bedrijf bepaalt aan de hand van het doel hoe lang die periode is. Wat betreft huur en verhuur staat er verder dat persoonsgegevens worden verwijderd uiterlijk twee jaren nadat de huur is geëindigd, tenzij de persoonsgegevens noodzakelijk zijn om te voldoen aan een wettelijke bewaarplicht, zoals de zevenjarige bewaarplicht voor fiscaal relevante gegevens. De GAC concludeert dat voor niet-fiscale gegevens geen specifieke bewaarplicht bestaat tenzij deze nodig zijn voor een bepaald vooraf vastgesteld doel of als bewijs in een eventueel te verwachten rechtsvordering. Heeft de corporatie niet zo'n doel en verwacht ze geen rechtsvordering, dan moet zij de gegevens vernietigen. Alleen de corporatie kan beslissen of de persoonsgegevens van klager onder de bewaarplicht vallen en daarom onthoudt de GAC zich van een uitspraak over de gegrondheid. Wel adviseert ze de corporatie één en ander uit te zoeken en schriftelijk aan klager te laten weten of zij de persoonsgegevens uit het dossier zal vernietigen dan wel (met redenen omkleed) de gegevens in het dossier zal bewaren.

4. Buren in de clinch

Al jaren ligt klager in de clinch met zijn buren. Hij ervaart vooral geluidsoverlast van hen en getreiter in en over de tuin. Volgens klager doet de corporatie onvoldoende om hier een eind aan te maken. De corporatie verweert zich en stelt dat er bemiddelingsgesprekken zijn gevoerd waaruit blijkt dat de buren niet met elkaar overweg kunnen. Ook de wijkagent ziet geen 'veroorzaker' en 'slachtoffer'. Hij heeft beide buren geadviseerd zich volwassen te gedragen en zich niet met elkaar te bemoeien. Dit schijnt echter niet te lukken. Op de eisen van klager het hekwerk met boompjes en de plavuizen vloer van de buren te verwijderen, kan de corporatie niet ingaan. Hek en plavuizen vloer zijn toegestaan. De GAC concludeert dat de corporatie heeft gedaan wat van haar mag worden verwacht. De klacht is daarmee ongegrond. Maar omdat klager heeft aangegeven te willen verhuizen en het ernaar uitziet dat dit probleem alleen met een verhuizing kan worden opgelost, adviseert de commissie de corporatie om, binnen de geldende regelgeving, klager te helpen bij het vinden van een ander huis.

5. Intimiderende brief

Klager voelt zich geïntimideerd door een brief van de corporatie waarin hij wordt gesommeerd een eind te maken aan de door hem veroorzaakte geluidsoverlast 'anders wordt de zaak uit handen gegeven aan een advocaat'. Hij vindt bovendien niet dat hij overlast veroorzaakt en wil weten waar de klachten vandaan komen. De corporatie zegt dat de brief past in haar aanpak van overlast; eerst een gewone brief, dan een gesprek en daarna de gewraakte sommatiebrief. Om redenen van privacy wil de corporatie niet zeggen wie er klaagt. Wel heeft ze zelf afzonderlijk gesproken met zowel klager als degene die de overlast meldt. De GAC meent dat nog niet echt duidelijk is hoe het nu zit met die overlast. Een buurtgesprek kan opheldering bieden. De commissie doet geen uitspraak of het geschil gegrond is, maar adviseert corporatie zo'n buurtgesprek met beide partijen te organiseren. Daarbij zou aan de orde moeten komen welke overlast de buren over en weer ondervinden en welke afspraken gemaakt kunnen worden om dit op te lossen. Later verneemt de GAC van de corporatie dat dit gesprek heeft plaatsgevonden en met resultaat: er is meer begrip ontstaan tussen beide buren.

6. De maat is vol

Al meer dan een jaar zijn er technische problemen in de woning van klager met schade tot gevolg. De problemen zijn nog steeds niet opgelost, de schade niet vergoed. Klager vindt dat er

slecht met hem wordt gecommuniceerd. Ook krijgt hij steeds te maken met andere contactpersonen, die vaak niet van elkaar weten wat ze hebben gedaan. Voor klager is de maat vol; hij verlangt een vergoeding voor de immateriële schade. De corporatie erkent ruiterlijk dat ze door interne problemen in gebreke is gebleven. De werkzaamheden zijn niet goed gecoördineerd en gecontroleerd. De corporatie wil met klager overleggen over een vergoeding van de materiële en immateriële schade. Ook zal ze zich inzetten de problemen nu snel te verhelpen, zo mogelijk binnen zes weken en op tijdstippen dat het klager uitkomt. De GAC heeft zich verbaasd dat het allemaal zo lang heeft geduurd en is van mening dat de klacht op alle punten gegrond is. Ze adviseert de corporatie de tijdens de zitting gemaakte afspraken voortvarend na te komen.

7. Onopvallend schoonmaakbedrijf

Klager vindt twee posten op zijn rekening mutatieschade onterecht: de schoonmaakkosten en de kosten van een nieuwe ruit in een van de bovenlichten. Eerstgenoemde post omdat de nieuwe huurder hem verteld heeft dat er nooit een schoonmaakbedrijf is geweest. De tweede post omdat daarover bij de eerste inspectie niets is gezegd en klager na de eindinspectie niet de gelegenheid kreeg om het zelf op te lossen. Tijdens de zitting blijkt dat de woning 'aansluitend' is verhuurd; de nieuwe huurder moet het dus hebben gemerkt als er een schoonmaakbedrijf is geweest. Nu dit niet het geval lijkt, zal de corporatie (die wel een factuur van het schoonmaakbedrijf heeft ontvangen) nagaan hoe dit zit. De aansluitende verhuur was ook de reden dat klager geen gelegenheid kreeg om na de eindinspectie het bovenlicht te herstellen; de corporatie vond het niet gepast dat klager nog ging klussen terwijl de nieuwe huurder het huurcontract al had getekend. Hoewel begrijpelijk, wijst jurisprudentie uit dat dit niet juist is. De GAC acht de klacht daarom gegrond. Ze adviseert de kosten voor de ruit in ieder geval te schrappen en de kosten voor het schoonmaken ook, als blijkt dat het schoonmaakbedrijf niet in de woning is geweest.

8. Nalatige bouwer

Komt deze titel u bekend voor? Dat kan, want in 2006 heeft de GAC twee zaken behandeld over hetzelfde soort klachten betreffende dezelfde bouwer. Het gaat om opleverklachten die al jaren voortduren. In dit geval varieert de lijst van mankementen van stankoverlast en scheuren in de muren tot een slecht functionerende afzuiginstallatie en het wegvallen van de waterdruk. Hoewel de bouwer, verantwoordelijk voor het oplossen van deze opleverproblemen, door de corporatie aansprakelijk is gesteld, heeft dit tot nu toe weinig opgeleverd, erkent ook de corporatie. In overleg met de eigenaar van het complex een pensioenfonds, heeft de corporatie nu onderaannemers ingeschakeld om de problemen op te lossen. De corporatie doet tijdens de zitting toezeggingen om de klachten nu echt op zo kort mogelijke termijn op te lossen. De GAC, die de klacht gegrond acht, adviseert om daar nu ook echt haast mee te maken, bij de woning van klager, maar ook bij de overige appartementen.

9. Raadselachtige lekkage

Moedeloos wordt klager ervan. Sinds 2005 heeft hij last van lekkage zodra het regent en waait, en het lukt de corporatie maar niet om de oorzaak te vinden. Intussen heeft klager schade aan schilderwerk en behang, diverse vakantiedagen moeten opnemen voor de uitvoering van werkzaamheden en een flink bedrag aan telefoonkosten gemaakt. De corporatie zegt voor een raadsel te staan. Ze heeft meerdere keren naar het euvel gekeken maar kan geen oorzaak vinden. Ze hoopt nu dat een kostbare lekdetectie met infrarood uitsluitsel zal bieden. Verder erkent de corporatie dat klager met teveel verschillende contactpersonen te maken heeft gekregen. Ze belooft beterschap en wil met klager praten over een schadevergoeding. De GAC concludeert dat de klacht over de lekkage gegrond is. Het opsporen van de oorzaak van een lekkage kan lang duren en de GAC meent dat de corporatie wat dit betreft niet nalatig is geweest. Maar nu er zo'n lange periode is verstreken, adviseert ze de corporatie wel nu één vaste contactpersoon aan te wijzen die zich dit probleem toeigent en na de uitkomst van de lekdetectie vervolgstappen zet om deze klacht tot een oplossing te brengen.

10. Ingrijpend of niet ingrijpend?

In plaats van de aangekondigde 60 dagen duurt de renovatie van zijn woning maar liefst circa 240 dagen. Klager vindt daarom de standaard ongeriefvergoeding die hij heeft gekregen ver onder de maat. Hij bestrijdt de bewering van corporatie dat de vertraging voor een groot deel is

veroorzaakt doordat hij eisen stelde. De corporatie licht toe dat tijdens de renovatie zwam werd ontdekt in vloer, balken en een deel van de muren. Hoewel door een deskundig bedrijf vastgesteld, werd dit feit door klager ontkend waardoor er een conflict ontstond. Dat was een belangrijke oorzaak van de vertraging. Verder stelt de corporatie dat de vergoeding niet te maken heeft met de duur van de werkzaamheden, maar bestemd is voor bijvoorbeeld de aanschaf van nieuwe gordijnen. De corporatie hanteert de standaard regeling die in Rotterdam geldt. Het ging hier om een renovatie van het casco, waarvan de bewoners relatief weinig overlast hebben en waar dus ook een lagere vergoeding tegenover staat dan bij een grote ingreep. De commissie is echter van mening dat de werkzaamheden bij klager, inclusief de bestrijding van zwam, echt als 'ingrijpend' onderhoud moeten worden gezien. Ze acht de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie om klager de hogere vergoeding toe te kennen.

11. Bewonderenswaardig coulant en geduldig

Klager kampt al zo'n twaalf jaar met rioleringsproblemen waardoor de afvoer in zijn woning regelmatig verstopt zijn. Pas kort voor de hoorzitting is een naar het zich laat aanzien afdoende oplossing gevonden. Klager heeft echter zijn twijfels en heeft de corporatie gevraagd om een andere woning en een financiële compensatie voor gederfde woonvreugde. Op deze brief heeft hij geen antwoord gekregen, blijkt tijdens de zitting. Ook eerdere brieven van klager zijn niet of pas na lange tijd beantwoord. De corporatie legt uit dat dit te maken had met ziekte van de betrokken medewerker. Verder vertelt ze dat de riolering nu, na veel overleg met gemeente en Roteb, boven de hoofdwaterleiding is gelegd. Daarmee moet het probleem echt verholpen zijn. De commissie zegt de coulance en het geduld van klager te bewonderen en meent dat de klacht gegrond is. De problemen met de riolering en de daarmee gepaard gaande overlast lijken nu te zijn opgelost. De commissie adviseert de corporatie klager financieel te compenseren omdat die oplossing zo lang op zich heeft laten wachten.

12. Spijt

Klager woont anderhalf jaar met plezier in zijn woning als er rioolgas wordt geconstateerd. Reden voor hem om te verhuizen, maar al snel heeft hij spijt, zeker omdat het probleem van het rioolgas vrij snel is opgelost. Hij vraagt tot drie keer toe woningruil aan maar corporatie wijst dit vanwege huurschuld van de nieuwe huurders af. Als hij hoort dat de bewoners van 'zijn' oude woning gaan verhuizen, vraagt hij de corporatie of hij naar de woning kan terugkeren. De volgens hem gemaakte mondelinge afspraken geven hem de indruk dat dit inderdaad kan. Maar als puntje bij paaltje komt, krijgt hij van de corporatie een brief dat de toewijzingsregels worden gevolgd en dat klager via de woonkrant moet reageren. Klager is zeer teleurgesteld en vindt dat de corporatie valse verwachtingen heeft gewekt. Tijdens de zitting blijkt de corporatiemedewerker met wie klager heeft gesproken niet meer bij de corporatie te werken. Er zijn geen afspraken op papier vastgelegd dus de corporatie kan bevestigen noch ontkennen of die afspraken zijn gemaakt. Ze zegt zich zowel bij het afwijzen van het verzoek tot woningruil als bij het opnieuw toewijzen van de woning aan de regels te hebben gehouden. Op basis daarvan verklaart de GAC de klacht ongegrond. Maar hoewel ook de GAC niet kan toetsen wat exact tegen klager is gezegd, meent ze wel dat corporatie, met het oog op de volhardendheid van klager, extra zorgvuldig had moeten zijn om valse verwachtingen te voorkomen. De corporatie zegt te willen nagaan hoe het staat met de toewijzingsprocedure en te kijken wat er alsnog mogelijk is. Daarop verzoekt de GAC de corporatie om, als blijkt dat de woningtoewijzing theoretisch gezien nog ongedaan kan worden gemaakt, te overwegen de woning alsnog om sociale redenen aan klager toe te wijzen. Voorwaarde daarbij is dat de nieuwe kandidaat voor de woning met een ander huis kan worden geholpen. Helaas voor klager blijkt dit niet mogelijk, zo hoort de commissie achteraf.

Bijlagen

	Totaal	
2007		
	2006	2005
101(+5)	83	80
31(+5)	20	19
15	14	12
3	4	11
3	0	0
49	40	38
19		
	17	14
4	4	4
19	17	9
7	7	11
49	45	38

	de Nieuwe Unie			PWS Rotterdam			Patrimonium Barendrecht			Com.wonen			Flexibel Wonen			WBR
	2007	2006	2005	2007	2006	2005	2007	2006	2005	2007	2006	2005	2007	2006	2005	
ingediend	27	23	25	20	11	18	4	1	0	44	45	37	1	3	0	5
niet ontvankelijk	8	10	10	5	2	3	1			16	8	6				1
opgelost tijdens procedure	7	6	3	3	2	1				2	6	8				3
geagendeerd voor hoorzitting, maar voordien opgelost		2	1			2				3	2	8				
naar hoorzitting 2008										3						
behandeld	12	5	11	12	7	12	3	1	0	20	29	15	1	3	0	1
gegrond	5	2	4	5	4	2	1			8	11	8				
deels gegrond	1			1		2				2	4	2				
niet gegrond	6	2	4	4	3	5	2			6	11		1	1		
geen uitspraak		1	3	2		3		1		4	3	5		2		1
Totaal	12	5	11	12	7	12	3	1	0	20	29	15	1	3	0	1

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	specifiek advies	algemeen advies	advies gevolgd
1. Recht op ruimte in eigen huis?	Com.wonen	16-01	27-02	nee			
2. Technische klachten liever op papier	Com.wonen	02-03	01-05	geen uitspraak gedaan			
3. Een kwestie van principe	Com.wonen	24-08	25-09	nee			
4. Vertrouwensbreuk	Com.wonen	04-01	06-02	ja	ja		ja
5. Aan het lijntje gehouden	Com.wonen	16-11-06	09-01	ja	ja		ja
6. Gebrek aan bewijs (Kabeya)	Com.wonen	03-10	12-11	ja	ja		gedeeltelijk
7. Meten individuele warmtemeters wel goed?	Com.wonen	04-01	22-05	aan oplossing (meting) wordt nog gewerkt			
8. Koper versus huurder	Com.wonen	24-07	04-09	advies uitgebracht op verzoek corporatie, klager zelf is niet ontvankelijk			
9. Beledigd	Com.wonen	16-02	10-04	ja	ja	ja	ja
10. Optrekkend vocht?	Com.wonen	05-10	27-11	nee			
11. Te snel naar buurtbemiddeling	Com.wonen	08-12-06	09-01	ja	ja		ja
12. Slachtoffer van eigen eerlijkheid	Com.wonen	20-09	06-11	ja	ja		ja
13. Renovatie met mankementen	Com.wonen	16-03	22-05	ja	ja		ja
14. Mutatiekosten ter discussie	Com.wonen	11-06	24-07	nee		ja	ja
15. Laminaat echt onherstelbaar beschadigd?	Com.wonen	03-10	12-11	nee	ja		ja
16. Wie betaalt de verhuiskosten?	Com.wonen	13-10	12-11	deels	ja		ja
17. Illegale cv-installatie	Com.wonen	30-03	01-05	nee	ja		ja
18. Bouwen hoort bij de stad	Com.wonen	23-01	27-02	deels	ja		ja
19. Druk op de ketel	Com.wonen	22-11	18-12	het onderzoek in deze zaak loopt in 2008 nog door			
20. Raadselachtige verdwijning	Com.wonen	12-11	18-12	ja	tijdens hoorzitting zijn afspraken gemaakt		
1. Onbehoorlijke brief	de Nieuwe Unie	24-11-06	09-01	ja	ja		ja
2. Ventileren tegen vocht	de Nieuwe Unie	04-05	12-06	nee			
3. Lekkageleed	de Nieuwe Unie	07-09	16-10	nee			
4. Regels in het portiek	de Nieuwe Unie	05-10	27-11	deels	ja		ja
5. Extra maandhuur onnodig	de Nieuwe Unie	16-02	10-04	ja	ja		ja
6. Van rijdende rechter tot koningin	de Nieuwe Unie	04-01	06-02	nee			
7. Ook opknappwoning moet veilig zijn	de Nieuwe Unie	27-10-06	16-01	ja	ja		ja
8. Simpele oplossing	de Nieuwe Unie	06-03	01-05	nee			
9. Een brutaal mens	de Nieuwe Unie	24-09	06-11	nee			
10. Onacceptabel vochtprobleem	de Nieuwe Unie	10-08	16-10	ja	ja	ja	ja
11. Klachtafhandeling beter controleren	de Nieuwe Unie	10-01	10-04	ja	ja		ja
12. Aannemer weggestuurd	de Nieuwe Unie	08-11	18-12	nee			
1. Verschil in niveau	Patrimonium	23-05	03-07	nee			
2. Ongewenste speelplaats	Patrimonium	28-10-06	09-01	nee			

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	specifiek advies	algemeen advies	advies gevolgd
3. Te hoge verwachtingen?	Patrimonium	01-04	22-05	ja	ja		nee
1. Extra verantwoordelijkheid	FWRR	26-04	23-05	nee			
1. Morrende Vereniging van Eigenaren	WBR	28-09	06-11	geen advies uitgebracht. Partijen werken eerst half jaar aan oplossing			
1. Mutatieformulier ongezien	PWS	21-04	23-05	nee		ja	ja
2. Onmin over de heg	PWS	05-07	06-11	nee			
3. Persoonsgegevens wel of niet bewaren?	PWS	07-09	27-11	geen conclusie, wel advies aan corporatie			
4. Buren in de clinch	PWS	16-02	20-03	nee			
5. Intimiderende brief	PWS	10-08	25-09	geen conclusie, wel advies aan corporatie			
6. De maat is vol	PWS	13-08	25-09	ja	ja		ja
7. Onopvallend schoonmaakbedrijf	PWS	16-02	20-03	ja	ja		ja
8. Nalatige bouwer	PWS	26-01	27-02	ja	ja		ja
9. Raadselachtige lekkage	PWS	02-08	16-10	deels	ja		ja
10. Ingrijpend of niet ingrijpend?	PWS	04-01	06-02	ja	ja		ja
11. Bewonderenswaardig coulant en geduldig	PWS	02-05	23-05	ja	ja		ja
12. Spijt	PWS	31-08	16-10	nee			

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.