

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2008

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 10 februari 2009
Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 26 februari 2009

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Jubileumjaar	3
Een terugblik op het zittingsjaar 2008	4
Nieuw commissielid	4
De aangesloten corporaties	5
De hoorzittingen in 2008	5
Opmerkelijke zaken	5
Analyse van de behandelde geschillen.....	7
Geanonimiseerde zaken	9
Com.wonen	9
De Nieuwe Unie/Woonstad Rotterdam.....	13
Patrimonium Barendrecht	16
Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond (FWRR).....	16
Woningbedrijf Rotterdam (WBR)/Woonstad Rotterdam.....	17
Woningstichting PWS Rotterdam	18
Bijlagen	21
Bereikbaarheid van de commissie	25

Jubileumjaar

Eind 2008 hebben we als commissie afscheid genomen van Ben Hendriksen. Ben heeft maar liefst tien jaar in de Geschillenadviescommissie gezeten en was het laatste commissielid van het eerste uur. Want ook de GAC zelf vierde afgelopen jaar haar tienjarig jubileum. Na een voorbereidingsperiode in 1997 en 1998 zijn eind 1998 de interne klachtencommissies van woningbouwvereniging Vreewijk Lombardijen, woningstichting OWG en Woningbouwvereniging Patrimonium Barendrecht samengevoegd tot een externe gemeenschappelijke Geschillenadviescommissie. Het was, zoals we kunnen lezen in het jaarverslag van 2002, min of meer een sprong in het duister. Maar het vertrouwen van de toenmalige bestuurders bleek terecht. Nu, tien jaar later, zijn zes corporaties aangesloten en kunnen ruim 115.000 huurders een beroep doen op de dienstverlening van de GAC.

Flinke ontwikkeling

In haar tienjarig bestaan heeft de GAC een flinke ontwikkeling doorgemaakt. In 1998 bestond de commissie uit een onafhankelijke voorzitter en zeven leden die waren benoemd op voordracht van de verschillende geledingen, ook wel bloedgroepen genoemd: bestuur en werkmatschappij van de corporaties en huurdersverenigingen. Na de evaluatie in 2001 is de omslag gemaakt naar een kleinere en slagvaardiger commissie met uitsluitend onafhankelijke leden. Het voordrachtstelsel werd losgelaten. Voortaan werden nieuwe leden via een sollicitatieprocedure geselecteerd op kennis, kunde en persoonlijke eigenschappen.

Geruisloos

Na deze professionalisering is de GAC de afgelopen jaren in rustiger vaarwater gekomen. Op het moment zijn we behoorlijk stabiel. Begin 2008 zijn twee nieuwe leden tot de commissie toegetreden, Leo van der Sanden en Ayhan Akgul, die zich beiden hebben doen kennen als een heel goede keuze. En zij zijn zo geruisloos de commissie binnengegleden, dat het lijkt of ze al veel langer in de GAC zitten. We hopen dat Jan Dijkstra, die per 1 januari 2009 Ben Hendriksen is opgevolgd, zich net zo snel bij ons thuis zal voelen.

Vorm gevonden

In tien jaar tijd hebben we onze vorm gevonden. De reacties op ons werk, zowel van huurders die een beroep op ons hebben gedaan als van de aangesloten corporaties, geven geen aanleiding tot wijziging van onze werkwijze en procedures. De huidige opzet en omvang van de commissie biedt ook nog voldoende ruimte om een eventuele groei van het aantal zaken op te vangen. Wel zal er komend jaar gezocht moeten worden naar een nieuwe voorzitter. Eind van dit jaar loopt mijn tweede termijn af en ik heb besloten me niet opnieuw beschikbaar te stellen. Een besluit dat ik overigens met gemengde gevoelens heb genomen. Het werk van voorzitter van de GAC is interessant en belangrijk genoeg om nog lang te blijven doen. Maar met het oog op mijn leeftijd lijkt het mij niet verstandig voor nog eens drie jaar bij te tekenen. Over de wijze waarop de vacature wordt ingevuld, zal in het lopende jaar een beslissing worden genomen.

Jan Hoek van Dijke, voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2008

Aan het eind van 2008 bestond de GAC uit:

- Jan Hoek van Dijke (voorzitter)
- Bob van der Ploeg (vice-voorzitter)
- Ben Hendriksen
- Mirjam Kaptein
- Leo van der Sanden
- Ayhan Akgul

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

Nieuw commissielid

Na drie volle termijnen moest Ben Hendriksen volgens het rooster van aftreden eind 2008 definitief afscheid nemen van de GAC. Met zijn vertrek was per 1 januari 2009 een zetel vacant. Tijdens de vruchtbare sollicitatieronde in 2007 (55 kandidaten), toen er twee vacatures waren, was ook voor deze (toen nog toekomstige) vacature een kandidaat gevonden. Deze kandidaat, Jan Dijkstra, was bereid om tot 2009 te wachten met aantreden.

Twintig jaar was hij gemeentesecretaris in Barendrecht. In die functie riep de inmiddels gepensioneerde Jan Dijkstra een klachtenregeling in het leven. Een van zijn huidige nevenfuncties is het lidmaatschap van de bezwarencommissie van de deelgemeente Charlois. Hij heeft een eigen adviesbureau waar mensen terecht kunnen die problemen hebben met de overheid. En nu heeft hij zijn intrede gedaan bij de GAC. *“Na 43 jaar aan de kant van het bestuur te hebben gewerkt, wil ik nu graag mijn ervaring inzetten voor de GAC. Door mijn functie als gemeentesecretaris/ algemeen directeur van de gemeente Barendrecht ben ik goed op de hoogte van het functioneren van het openbaar bestuur. Ook ben ik altijd actief geweest en nog, bij grote en kleinere verenigingen zoals de ANWB, het Rode Kruis, kerkbestuur en bij een muziekvereniging. Een vergelijkbare functie als bij de GAC vervul ik als plaatsvervangend voorzitter van de Bezwarencommissie van de deelgemeente Charlois. Die ervaring wil ik graag delen met de leden van de GAC. Zeker bij grote organisaties zie je vaak dat meerdere mensen met één zaak bezig zijn zonder dat ze dat van elkaar weten. De klant weet niet meer bij wie hij terecht kan en moet zijn verhaal steeds opnieuw doen. Tijdens de hoorzitting van de GAC die ik als toehoorder heb bijgewoond, werd dit beeld bevestigd. Verder viel me op dat er gerechtvaardigde klachten werden behandeld die soms al heel lang liepen. De werkwijze van de commissie vind ik opvallend professioneel. De commissieleden hebben zich goed voorbereid. De klant krijgt duidelijk verteld wat hij mag verwachten. En de termijnen worden, mede dankzij de ondersteuning van de secretaris, goed nageleefd. Ik kijk ernaar uit om hieraan mijn steentje bij te dragen.”*

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
Jan Hoek van Dijke	31-12-2009	neen
Mirjam Kaptein	31-12-2009	nog 1x
Leo van der Sanden	31-12-2010	nog 2x
Ayhan Akgul	31-12-2010	nog 2x
Jan Dijkstra	31-12-2011	nog 2x
Bob van der Ploeg	31-12-2011	neen

De aangesloten corporaties

De bij de GAC aangesloten corporaties zijn Com.wonen, de Nieuwe Unie/Woonstad Rotterdam, Patrimonium Barendrecht, Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond, Woningbedrijf Rotterdam (WBR)/Woonstad Rotterdam en Woningstichting PWS Rotterdam. De Nieuwe Unie en het WBR zijn gefuseerd tot de corporatie Woonstad Rotterdam, maar opereerden in 2008 nog onder hun oude naam. De aangesloten corporaties hebben samen ruim 115.000 huurders. Al deze huurders kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

De besturen van de aangesloten corporaties hebben binnen Maaskoepelverband het bestaan van de Geschillenadviescommissie onder de aandacht gebracht. De commissie is in haar huidige vorm in staat méér zaken te behandelen en voor de efficiency zou het wenselijk zijn dat andere corporaties zich aansluiten. Vooralsnog hebben zich echter geen nieuwe corporaties aangemeld.

Het WBR is de corporatie die zich het meest recent heeft aangesloten. Het afgelopen jaar zijn bij de GAC twintig ontvankelijke klachten van WBR-huurders binnengekomen. Daarvan zijn er drie tijdens een hoorzitting behandeld. Komend jaar wil men de bekendheid van de GAC bij de huurders en de medewerkers van het WBR vergroten. Een van de speerpunten van de gefuseerde corporatie is om de klachtenbehandeling beter te stroomlijnen en op één lijn te brengen. Het bestuur zal om deze reden de wijkteams nadrukkelijk informeren over het bestaan en functioneren van de GAC.

Evenals vorig jaar is de commissie tevreden over de samenwerking met de corporaties. Zoals de procedure voorschrijft is er 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 in een constructieve en prettige sfeer. Ook over het contact met de contactpersonen is de commissie tevreden. Hetzelfde geldt over het algemeen voor de vertegenwoordigers die de corporaties hebben afgevaardigd naar de zittingen. Hoewel een paar corporaties enkele keren helaas helemaal niet vertegenwoordigd waren, waren de afgevaardigden met wie de commissie te maken kreeg meestal goed op de hoogte van de inhoud van de betreffende zaak en voldoende gemandateerd om ter plekke toezeggingen te doen. Dat zijn belangrijke voorwaarden voor een vlotte en soepele behandeling van een zaak. Zoals het ook belangrijk is dat de commissie vooraf van de corporatie een compleet dossier ontvangt. Helaas is dat het afgelopen jaar niet in alle gevallen goed gegaan. Een incompleet dossier of zelfs het geheel ontbreken ervan, maakt het voor de commissieleden lastig een zaak goed voor te bereiden. De commissie doet dan ook een oproep aan de corporaties om hieraan extra aandacht te schenken.

De hoorzittingen in 2008

In 2008 heeft de GAC twee keer plenair vergaderd en zeventien hoorzittingen gehouden.

In april heeft Mirjam Kaptein, de jurist binnen de GAC, de commissieleden een training huurrecht gegeven.

Alle bijeenkomsten vonden plaats bij Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond in het kantoor aan de Mijnsherenlaan in Rotterdam. De commissie waardeert de faciliteiten en de manier waarop de commissie en haar gasten bij Flexibel Wonen zijn ontvangen.

Opmerkelijke zaken

Als eerste een zaak waaraan de commissie een gevoel van machteloosheid overhield. Het betreft de zaak waarin een klager de stankoverlast van hennepplanten van de burens aan de orde stelde (Com.wonen). Omdat bemoeienis van politie en corporatie niet tot een oplossing had geleid, wendde klager zich tot de GAC. Tijdens de zitting kwam naar voren dat politie noch corporatie iets tegen de hennepkweek konden doen omdat het aantal planten binnen de norm voor eigen gebruik viel. De corporatie had van alles gedaan om de overlast op te lossen. Maar helaas zonder resultaat. Het moet voor klager een zure appel zijn geweest dat de commissie zijn klacht

niet gegrond achtte. De aanwezige commissieleden vonden het uitermate vervelend dat zij niets voor klager konden betekenen, maar de corporatie had echt gedaan wat van haar verwacht mocht worden. De GAC kon de klager alleen nog doorverwijzen naar de Huurcommissie voor een eventuele huurverlaging vanwege beperkt woongenot.

De zaak waarin hanen een hoofdrol speelden (de Nieuwe Unie) was ook opmerkelijk. Waar hanengekraai op het platteland een functie heeft, namelijk de boer op tijd wekken, gaat dat in de stad natuurlijk helemaal niet op. En in deze zaak kwam weer eens goed naar voren dat wat voor de één een lust is, voor een ander heel goed een last kan zijn. De commissie hoopt dat de geluidsoverlast objectief kan worden vastgesteld en vervolgens opgelost.

En dan de zaak waar zich in een woonbuurt een fatale steekpartij had voorgedaan (de Nieuwe Unie). Een opmerkelijke zaak vanwege dit dramatische feit en vanwege de ernst van de onderliggende problematiek. Vermeldenswaard ook omdat de ontstane problemen voor een deel een bijna logisch gevolg waren van de opbouw en inrichting van de wijk. In de wijk zijn namelijk op een klein oppervlak veel grote woningen bij elkaar gebouwd, terwijl er nauwelijks ruimte is voor kinderen om te kunnen spelen. De geluidsoverlast, vervuiling en onderlinge irritaties in de wijk kunnen voor een groot deel worden toegeschreven aan deze inrichting. Uiteraard hoeft het niet uit te lopen op een zo dramatisch incident, maar ook de overige problemen zijn ernstig genoeg om rekening mee te houden op het moment dat er plannen worden gemaakt om een wijk te bouwen of te renoveren.

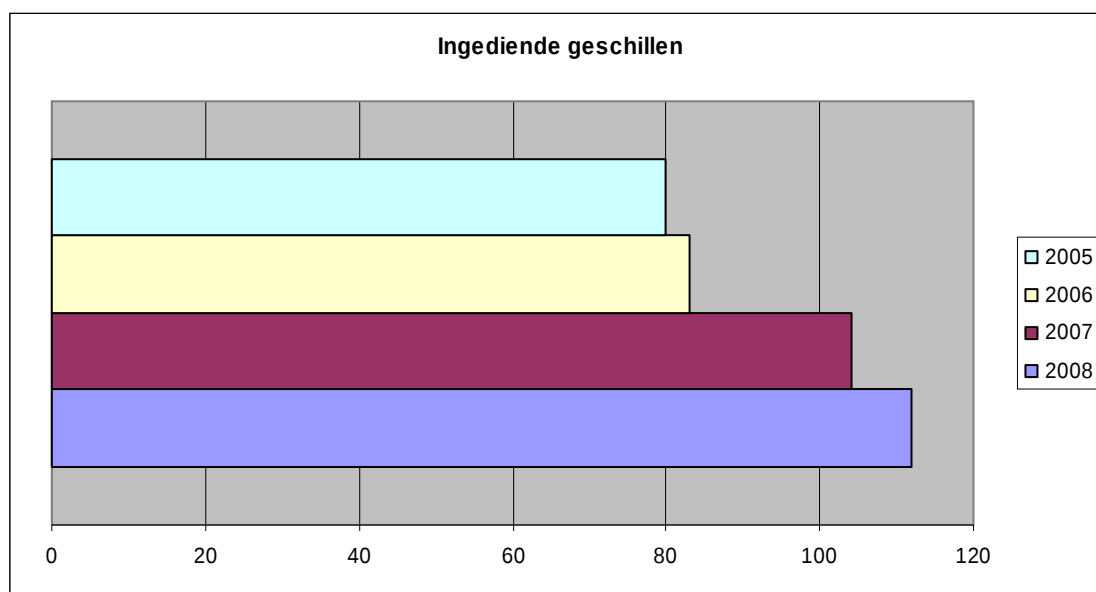
Tot slot nog een 'zaak' die strikt genomen nooit een echte zaak is geworden en misschien beter als rareiteit kan worden genoemd. Een huurder van het WBR stuurde een brief met een klacht waarbij het draaide om overlast van bepaalde burens. Nadat de secretaris bij de corporatie nadere informatie had opgevraagd, ontving de commissie een dik dossier vol met discriminerende opmerkingen, bij het racistische af. Omdat het geschil wel ontvankelijk was, werd naar corporatie en klager een uitnodigingsbrief gestuurd om een zitting bij te wonen. De uitnodigingsbrief ging vergezeld van het dossier waaruit de secretaris een aantal documenten, die verder niets toevoegden, met discriminerende en hatelijke opmerkingen had weggelaten. Daarop ontving de GAC een schriftelijke reactie van klager met ongezouten kritiek. Om te beginnen meende hij dat als het advies niet bindend was, hij er niets aan had. Verder was naar zijn mening een commissie die gefinancierd wordt door de corporaties niet onafhankelijk. Hij stoorde zich aan het feit dat de locatie van de hoorzitting in Rotterdam-Zuid was (een plek waar je als fatsoenlijk mens toch niet kwam) en dat zijn dossier niet volledig was meegestuurd. En tot slot gaf hij te kennen weinig vertrouwen te hebben in de inbreng van de heer Akgul. De commissie heeft hem teruggeschreven dat hij kennelijk zo twijfelt aan de integriteit van de commissie, dat verdere behandeling haar niet zinvol lijkt. Deze brief heeft geen verdere reactie van klager opgeleverd.

Analyse van de behandelde geschillen

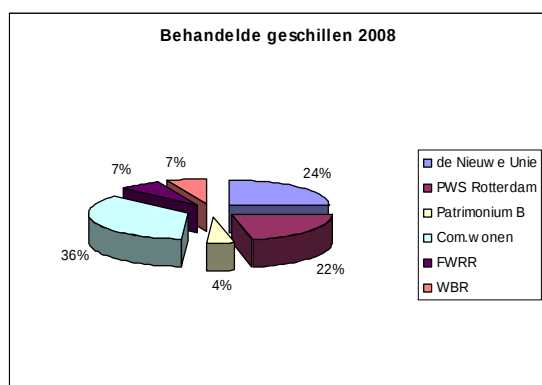
In 2008 zijn er in totaal 112 geschillen ingediend, tegen 106 in 2007. De groei die de afgelopen jaren al zichtbaar werd, zet zich nog steeds door. Er bleken 40 geschillen niet ontvankelijk. Van de 72 overige geschillen kwamen er 32 bij de GAC binnen via internet. In 23 gevallen werd de zaak nog voor de uitspraak van de GAC door de corporatie opgelost. Vier geschillen, die eind december zijn ingediend, zijn voor behandeling doorgeschoven naar 2009. Eén geschil, dat wel ontvankelijk was, is niet door de commissie behandeld omdat klager aan de integriteit van de commissie twijfelde. Er bleven zodoende 45 geschillen over die de GAC tijdens zeventien hoorzittingen heeft onderzocht. Van deze 45 zijn er 23 gegrond en 20 ongegrond verklaard. In één zaak heeft de GAC zich niet uitgesproken over het gegrond of ongegrond zijn van de klacht en in één zaak bleek nader onderzoek noodzakelijk. De resultaten van dat nader onderzoek zijn in 2009 beschikbaar.

Alle adviezen die door de GAC zijn uitgebracht, zijn door de bestuurders opgevolgd, één gedeeltelijk.

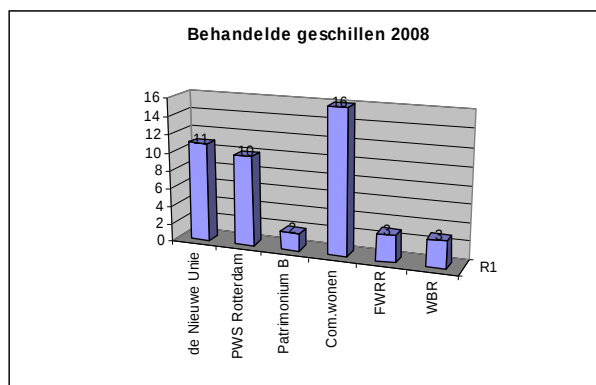
De gedetailleerde verdeling van de geschillen per corporatie is opgenomen in bijlage 1. Een korte samenvatting is onderstaand in grafieken weergegeven:



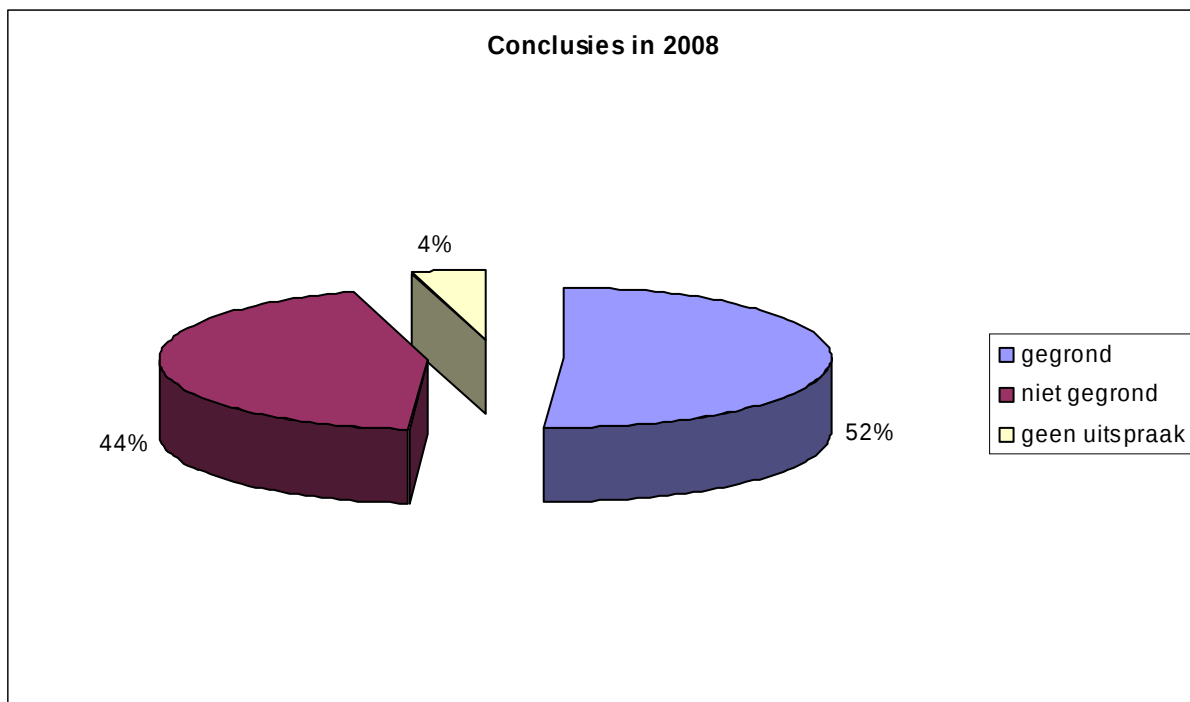
ingediende geschillen: 80 in 2005, 88 in 2006, 106 in 2007 en 112 in 2008



behandelde geschillen in percentages



behandelde geschillen in aantallen



van de behandelde geschillen werd 52% gegrond geacht, 44% bleek niet gegrond en in 4% van de geschillen werd geen uitspraak gedaan..

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	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
de Nieuwe Unie	24.816	23.215	11	12	0,044	0,052
PWS Rotterdam	21.112	21.038	10	12	0,047	0,057
Patrimonium Barendrecht	2.463	2.445	2	3	0,081	0,123
Com.wonen	33.989	30.323	16	20	0,047	0,066
Flexibel Wonen	1.199	1.135	3	1	0,25	0,088
WBR	32.386	27.059	3	1	0,009	0,004

Geanonimiseerde zaken

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

Com.wonen

1. Stank in huis

Kookluchtjes en hennep bij de burens veroorzaken zoveel stankoverlast dat klager de vaste kasten en één van de slaapkamers in huis niet kan gebruiken. Klager wordt naar eigen zeggen bedreigd door de betreffende burens en vindt dat de corporatie hem tegemoet moet komen met huurverlaging of door hem te helpen aan een andere woning. De corporatie erkent dat er hennep wordt gekweekt en dat dit kan stinken. Politie noch corporatie kan iets tegen de hennepkweek doen omdat het aantal planten binnen de norm voor eigen gebruik valt. Onafhankelijk bouwkundig onderzoek heeft geen lek aangetoond in leidingen of muren, dus de stankoverlast is bouwkundig niet op te lossen. Het aanbod van buurtbemiddeling heeft helaas niets opgeleverd. En vanwege de strenge woningtoewijzingsregulering kan de corporatie klager ook niet zomaar aan een andere woning helpen. De GAC concludeert dat de corporatie heeft gedaan wat zij kon. Hoe vervelend de overlast ook is, de commissie acht de klacht daarom toch ongegrond. Voor huurverlaging vanwege beperkt woongenot, verwijst de GAC klager naar de Huurcommissie.

2. Nog even geduld

Al jarenlang heeft klager vochtproblemen in zijn woning. Hij wil dat de corporatie concreet toezegt hoe en wanneer het probleem wordt opgelost. Mocht de definitieve oplossing niet binnen handbereik zijn dan verlangt klager een tijdelijke oplossing want hij vindt de situatie onhoudbaar en ongezond. De corporatie vertelt bezig te zijn met een onderzoek naar het probleem dat in de hele wijk voorkomt. Het onderzoek is nog niet helemaal afgerond, maar de corporatie verwacht dat een groot onderhoudsbeurt nodig zal zijn. Wanneer de werkzaamheden van start gaan, en wanneer de woning van klager aan de beurt is, kan de corporatie op dit moment niet zeggen. Na afronding van het onderzoek wordt meer duidelijk. Klager vindt het moeilijk te verkroppen dat hij nog langer in onzekerheid moet zitten, maar de GAC concludeert dat de corporatie bezig is met een oplossing en vindt de klacht daarom ongegrond. Wel geeft ze de corporatie ter overweging om klager tegemoet te komen vanwege verminderd woongenot.

3. Antenne op de juiste plek

Met toestemming van de corporatie heeft klager een schotelantenne geplaatst. Omdat op de toegestane plek de ontvangst slecht was, heeft hij de antenne naar het dak verplaatst. Hij zegt hiervoor telefonisch toestemming te hebben gekregen en is het er dan ook niet mee eens dat de corporatie de antenne van het dak heeft gehaald. Zeker niet omdat in de wijk meer antennes op daken staan waartegen géén actie wordt ondernomen. De corporatie vertelt richtlijnen te hebben voor de locatie van schotelantennes. Toen bleek dat de antenne van klager daaraan niet voldeed, is klager meerdere keren verzocht de antenne weg te halen. Omdat klager hierop niet reageerde, heeft de corporatie de antenne met een hoogwerker laten weghalen. Dit is de standaard aanpak. De corporatie zegt nooit mondeling of telefonisch toestemming te geven voor bevestiging van een antenne op een afwijkende plek. Dit gebeurt uitsluitend schriftelijk. De GAC oordeelt dat klager op de hoogte was van de richtlijnen en voldoende gelegenheid heeft gekregen om de antenne weg te halen. Ze vindt de klacht daarom ongegrond.

4. Inbraakgevaar?

In korte tijd is vier keer ingebroken in de berging van klager. Omdat op de voordeur van zijn woning eenzelfde slot zit als op de toegangsdeur van de bergingen (een slot dat kennelijk makkelijk kan worden opgebroken) voelt klager zich niet veilig in zijn woning. Hij wil een ander voordeurslot. Verder vindt hij dat het na de eerste inbraak te lang heeft geduurd voordat het noodslot werd vervangen. Daardoor was het volgens klager 'vragen' om een nieuwe inbraak. Hij verlangt een schadevergoeding van de corporatie. De corporatie stelt dat de sloten voldoen. Als

er in korte tijd zo vaak wordt ingebroken, komt dat meestal omdat bewoners de algemene deuren niet goed afsluiten. Na de eerste inbraken heeft de corporatie meteen de waak/wachtdienst ingeschakeld en een kwalitatief volwaardige noodvoorziening aangebracht. Van nalatigheid is dus geen sprake en daarom vergoedt zij geen schade. De GAC meent dat het weliswaar lang heeft geduurd voordat het noodslot is vervangen door een definitief exemplaar, maar omdat de noodvoorziening van voldoende kwaliteit was, vindt zij de klacht ongegrond.

5. Verkeerde rekening gebruikt

In verband met schulden is een van klagers rekeningen geblokkeerd. Hij vraagt de corporatie om de verhuiskostenvergoeding vanwege sloop van zijn woning te storten op een andere rekening. De corporatie bevestigt deze afspraak schriftelijk en maakt het eerste deel van de vergoeding over op de afgesproken rekening. De rest wordt echter gestort op de geblokkeerde rekening. Na die storting brengt de bank klager activeringskosten in rekening. Klager wil dat de corporatie die vergoedt. Verder wil hij een vergoeding voor zijn telefoonkosten en voor het feit dat hij voor niets een vrije middag heeft opgenomen omdat een afspraak eenzijdig door de corporatie werd afgezegd. Helaas is de corporatie tijdens de hoorzitting niet vertegenwoordigd. De GAC baseert zich dus op de stukken en het verhaal van klager. Ze concludeert dat de afspraak en het nieuwe rekeningnummer bij de corporatie bekend waren. Klager is benadeeld toen het tweede deel van de vergoeding op de geblokkeerde rekening werd gestort. De GAC vindt de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie de door klager geclaimde kosten volledig te vergoeden.

6. Boom geveld

Het binnenterrein dat grenst aan klagers woning is door de corporatie opgeknapt. Het eindresultaat is mooi maar klager meent dat het opknapproces erg moeizaam en vervelend is verlopen. Zo heeft een boom uit zijn privé-tuin die moest worden verplaatst drie maanden naast zijn tuin gelegen. Ook duurde het erg lang voordat het hek werd afgemaakt. Pas nadat klager deze klachten aan de GAC had voorgelegd, heeft de corporatie actie ondernomen. Gevolg is wel dat de boom dood is. Tijdens de hoorzitting erkent de corporatie de klachten. Wat begon als een eenvoudig project liep uit op een veel grotere opknapbeurt. De aannemer die voor de klus werd ingehuurd heeft een aantal stekken laten vallen en ook het toezicht en de communicatie door de corporatie hadden beter gekund. De corporatie zegt toe dat klager een nieuwe boom krijgt en maakt afspraken over aflevering van nog ontbrekende sleutels van de poort van het binnenterrein. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is. Omdat tijdens de zitting afspraken zijn gemaakt over sleutels en boom, brengt zij geen advies uit.

7. Te hoog ingezet

Tijdens de renovatie van zijn badkamer ontstaan twee gaatjes in de wand van de naastgelegen slaapkamer. Klager stelt de corporatie aansprakelijk. De corporatie meent dat klager niet kan bewijzen dat de schade is ontstaan door de renovatie en vindt dat ook niet aannemelijk. Daarom erkent zij geen aansprakelijkheid. Corporatie wil de gaatjes dichten maar niet opdraaien voor de kosten van het opnieuw pleisteren van de hele wand. Klager vraagt een vergoeding voor het materiaal en de vrije dag die hij moet opnemen om het zelf te doen. De GAC kan na de hoorzitting geen conclusie trekken. Een ter zake deskundig commissielid gaat ter plaatse kijken. Hij constateert dat de schade zeer beperkt is en door de aannemer makkelijk had kunnen worden opgelost. Anderzijds staat de € 400,- tot € 450,- die klager vraagt niet in verhouding tot de geringe schade. Het commissielid stelt een vergoeding van € 100,- voor: € 50,- omdat de corporatie niet wil erkennen dat de schade is ontstaan door de renovatie, terwijl dat wel zou kunnen, € 50,- voor materiaal om de schade te herstellen. Dit voorstel neemt de GAC, die de klacht gegrond vindt, over als advies aan de corporatie.

8. Gebrek aan bewijs

Na lekkage in een kast zijn volgens klager spullen beschadigd geraakt. Hij vraagt de corporatie om schadevergoeding. Daarnaast wil hij dat de corporatie zijn kapotte geiser laat repareren of vervangen. De corporatie heeft voor de lekkageschade gevraagd om bewijs in de vorm van foto's of aankoop- of herstelnota's. Omdat klager dit bewijs niet heeft geleverd, erkent de corporatie de aansprakelijkheid niet. De geiser is niet van de corporatie. Klager had aan de woningwaardering kunnen zien dat de warmwatervoorziening daarin niet is opgenomen. Het onderhoudscontract

voor de geiser op basis waarvan jaarlijks onderhoud is uitgevoerd, is wellicht afgesloten door de vorige huurder. De GAC adviseert klager daarnaar te informeren bij het onderhoudsbedrijf. Ze beoordeelt alleen de lekkageklacht. Omdat klager de schade niet heeft aangetoond, acht zij deze klacht ongegrond. Wel betreurt de GAC het in hoge mate dat zij pas ter zitting de benodigde informatie van de corporatie heeft gekregen.

9. Onbegrepen incassokosten

Klager zegt niets te begrijpen van de incassokosten die hem in rekening zijn gebracht. Naar eigen zeggen heeft klager sinds eind 2005 geen betalingsproblemen meer. Hij heeft de corporatie meermaals om uitleg gevraagd maar men heeft hem geen goede verklaring gegeven. Hij wil de kosten dan ook niet betalen. De corporatie legt uit dat de rekening vooral bestaat uit deurwaarderskosten die zijn gemaakt in de periode vanaf 2004. Toen liep de huurachterstand van klager langzaam op. Klager heeft bericht gekregen op het moment dat de vordering aan de deurwaarder is gegeven. Er is een rechtzaak geweest waar klager de achterstand had kunnen betwisten, maar daar is klager niet verschenen. Zodoende zijn de deurwaarderskosten blijven doorlopen. Die kosten zijn gemaakt, daar kan de corporatie niets aan veranderen. De corporatie wil zich wel hard maken voor een betalingsregeling. De GAC concludeert dat de corporatie tijdens de zitting voldoende uitleg heeft gegeven en dat de klacht daarmee ongegrond is. Wel is ze verheugd dat de corporatie een betalingsregeling in overweging wil nemen.

10. Onfatsoenlijk behandeld?

Klager vindt de stookkosten erg hoog. Hij heeft hier meermaals over geklaagd en om uitleg gevraagd, maar krijgt geen antwoord. Ook op vragen en klachten over andere problemen reageert de corporatie niet. Klager vindt dat onfatsoenlijk en voelt zich niet serieus genomen. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat er na plaatsing van individuele meters klachten zijn ontstaan over de technische installatie en de hoogte van de stookkosten. De corporatie heeft na verloop van tijd onderzoek laten doen naar de oorzaak, maar de bewoners daarvan niet op de hoogte gesteld. Ze erkent dat ze in de communicatie richting huurders steken heeft laten vallen en belooft beterschap. Klager merkt op dat hij zich nu voor het eerst serieus genomen voelt en vindt het triest dat daarvoor een hoorzitting van de GAC nodig is. Hij wil in het vervolg graag één vaste contactpersoon. De GAC vindt de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie zorgvuldiger te zijn in de communicatie richting huurders en klager een vaste contactpersoon toe te kennen.

11. Storende stronk

Voordat klager zijn woning betrok heeft de corporatie een boom in zijn tuin omgezaagd. De stronk is echter blijven zitten. Klager vindt dat de corporatie die weg moet halen. De corporatie meent dat dit aan huurder is. Helaas is klager zonder opgave van redenen niet aanwezig tijdens de zitting. De GAC moet het dus doen met de toelichting van de corporatie. Die vertelt dat het corporatiebeleid is om bomen op maaiveld af te zagen. De huurder kan vervolgens zelf de stronk al dan niet weghalen. Of dit beleid niet goed is uitgelegd aan klager of dat klager het niet goed heeft begrepen, blijft in het midden. Maar uit coulance heeft de corporatie besloten om de stronk alsnog weg te halen. Het probleem wordt dus opgelost en de GAC vindt het niet nodig zich uit te spreken over het al dan niet gegrond zijn van het geschil.

12. Vloereninspectie

Klager heeft geluidsoverlast van zijn bovenburen en denkt dat dit komt doordat hun vloer niet goed is gelegd. Hij vindt dat de corporatie zijn klacht niet serieus neemt. De GAC vraagt de corporatie wat er is gebeurd sinds de bovenburen bijna vijf maanden geleden via de Vereniging van Eigenaren (VvE) zijn aangeschreven om onderzoek te laten doen naar hun vloer. In deze brief worden rechtsmaatregelen aangekondigd als de bewoner niet reageert of het onderzoek niet laat uitvoeren. De corporatie antwoordt dat er daarna geen verdere actie is ondernomen. De VvE heeft wel toegezegd de keukenvloer te zullen inspecteren; de woonkamervloer is al eerder onderzocht en die blijkt professioneel en goed gelegd. De corporatie erkent dat zij het onderzoek naar de keukenvloer had moeten afdwingen. De GAC vindt dat ook en verklaart de klacht daarom gegrond. Ze adviseert de corporatie zo snel mogelijk contact op te nemen met de VvE om na te gaan hoe het gesteld is met de kwaliteit van de keukenvloer.

13. Een voldongen feit

Sinds er nieuwe ventilatoren voor de mechanische ventilatie zijn geplaatst, is klagers gasverbruik toegenomen. Klager ziet een direct verband en verlangt van de corporatie een vergoeding voor de extra kosten. De corporatie weigert. Zij meent dat de capaciteit van de ventilatie-installatie niet de enige factor is die het gasverbruik beïnvloedt. Klager is het hier niet mee eens en verwacht van de corporatie een reactie op zijn tot nu toe onbeantwoorde vragen. Tijdens de zitting blijft er veel onduidelijk, zoals het verschil tussen de oude en nieuwe norm van de afzuiging en het verschil in gasverbruik voor en na de vernieuwing van de ventilatoren. Ook blijkt dat de commissie diverse relevante documenten niet heeft gekregen. Omdat wel duidelijk wordt dat de corporatie de huurders voor een voldongen feit heeft gesteld, verklaart de GAC de klacht gegrond. Vooruitlopend op het advies wil ze meer informatie van de corporatie. De nadere uitleg die de commissie daarop ontvangt is van een dermate technisch niveau dat eerst het terzake kundige commissielid uitleg zal geven. Deze zaak wordt daarom in 2009 afgerond.

14. Gebrek aan informatie

Rommel in het portiek. Bedreigingen. Klager heeft flink last van een gezin in zijn portiek. Als hij daarover klaagt bij de corporatie, vertelt deze dat het betreffende gezin 'over twee weken' gaat verhuizen. Maar twee maanden later is het gezin nog steeds niet verhuisd en de rommel wordt alleen maar erger. Klager krijgt geen antwoord op zijn brieven hierover. Tijdens de zitting vertelt de corporatie dat er een nieuwe situatie is ontstaan. Vanwege echtscheiding krijgt één van de twee partners van het betreffende echtpaar een nieuw, tijdelijk huurcontract op basis van de Leegstandswet. De betreffende woningen staan namelijk op de nominatie om te worden gesloopt. De corporatie erkent dat ze brieven van klager niet heeft beantwoord en biedt daarvoor excuses aan. De GAC meent dat klager op de hoogte gesteld had moeten worden nu de zaak anders loopt dan in eerste instantie was gemeld en vindt de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie alsnog de brieven van klager te beantwoorden en de situatie in het portiek scherp in de gaten te houden. Verder luidt het advies de mogelijkheden te onderzoeken om klager vooruitlopend op het sloopbesluit met verhuiskostenvergoeding te laten verhuizen naar een andere woning. De corporatie neemt het advies deels over: klager krijgt alsnog antwoord op zijn brieven en de corporatie wil hem behulpzaam zijn bij het vinden van een andere woning. Een verhuiskostenvergoeding krijgt hij echter niet.

15. Te weinig moeite gedaan

Helaas heeft de GAC van de corporatie vooraf geen dossier gekregen over deze zaak, terwijl dat er tijdens de zitting wel blijkt te zijn. In dat dossier zitten de brieven die door klager zijn gestuurd, en waarop hij geen antwoord heeft gekregen. Dat is meteen zijn grootste grief. De brieven gaan over zijn nieuwe woning waar een volwaardige berging ontbreekt en in de slaapkamer het raam niet open kan. De corporatie moet erkennen dat ze de brieven van klager niet heeft beantwoord. De GAC constateert dat deze hoorzitting wellicht niet nodig was geweest als de corporatie de moeite had genomen inhoudelijk op de klachten in te gaan. Ze verklaart de klacht gegrond en adviseert de corporatie alsnog met klager in gesprek te gaan over zijn bezwaren. Ook adviseert ze één aanspreekpunt aan te wijzen waar klager voortaan terecht kan. Omdat de vertegenwoordiger van de corporatie kort na de hoorzitting ergens anders gaat werken, vraagt de GAC de corporatie haar eind januari te informeren over het verdere verloop van deze zaak.

16. Lekkageleed

Ook in deze zaak moet de GAC het zonder dossier doen, terwijl dat er wel blijkt te zijn. De GAC betreurt dit en wil graag zo snel mogelijk alsnog de stukken ontvangen. De zaak gaat over een badkamerlekkage die, ondanks dat er diverse keren naar is gekeken, na bijna een jaar nog steeds niet is opgelost. Het vocht is doorgeslagen naar de woonkamer, waar behang en vloerbedekking zijn aangetast en schimmel is ontstaan. Klager vindt dat het verhelpen van het probleem erg veel tijd kost en verlangt een hogere schadevergoeding dan de € 600,- die de corporatie hem heeft aangeboden. De corporatie legt uit dat ze wel heeft geprobeerd het probleem op te lossen, hoewel het hele proces geen schoonheidsprijs verdient. De oorzaak van de lekkage is lastig te achterhalen. Kortgeleden heeft de corporatie besloten de hele badkamer te renoveren. Daarna kan ze het schimmelprobleem in de woonkamer oplossen en praten over een

reële schadevergoeding. De GAC, die de klacht gegrond acht, adviseert de corporatie deze afspraken na te komen, één aanspreekpunt aan te wijzen waar klager terecht kan en klager een reële vergoeding te betalen voor de geleden schade en het langdurig gederfde woongenot. Omdat de vertegenwoordiger van de corporatie kort na de hoorzitting elders gaat werken, vraagt de GAC de corporatie haar eind januari te informeren over de voortgang van deze zaak.

De Nieuwe Unie/Woonstad Rotterdam

17. Gemakzuchtig

Al bijna vier jaar kampt klager met lekkage in zijn woning. De daklekkage is zo hevig geweest dat de brandweer eraan te pas moest komen. Na al die tijd is de lekkage nog steeds niet volledig opgelost. Het water heeft flink wat schade aan huis en inboedel berokkend en dit is financieel gezien nog altijd niet opgelost. Klager krijgt geen antwoord op zijn brieven en vindt dat hij slecht wordt geïnformeerd. De corporatie wijst op de lekkageproblemen die wel zijn opgelost. Maar ze erkent dat de afwikkeling van de schade via de verzekering 'wat' lang heeft geduurd. De GAC vindt dit wel erg gemakzuchtig van de corporatie. Ze zou in dit soort zaken schade alvast aan de huurder moeten vergoeden, vooruitlopend op betaling door de verzekering. Ook wijst zij op het veiligheidsgevaar dat klager zou hebben gelopen als er water in de meterkast terecht was gekomen. De GAC vindt de klacht dan ook gegrond en adviseert de corporatie de nog aanwezige lekkageklachten zo snel mogelijk op te lossen en de gemaakte afspraken over uitbetaling van de schadevergoeding en het aanwijzen van een vaste contactpersoon voor klager na te komen.

18. Extreme rekening

Klager krijgt een veel hogere rekening voor gas, elektra en water dan voorgaande jaren. Hij denkt dat het extreem hoge verbruik te wijten is aan een lek in de cv-leiding. Daardoor is volgens hem veel water in de kruipruimte gestroomd en veel gas verbruikt zonder dat de verwarming daar warm van werd. Hij vindt de corporatie verantwoordelijk en vraagt hem de extra kosten te vergoeden. De corporatie meent echter dat de lekkage niet kan hebben geleid tot de enorme stijging in gas- en waterverbruik. Direct na melding van de lekkage is de leiding gerepareerd dus er kan nooit heel veel water zijn weggelekt naar de kruipruimte. Verder stelt ze dat een huurder zelf verantwoordelijk is om de meterstanden bij te houden. De corporatie heeft navraag gedaan naar het gasverbruik. Daaruit blijkt dat klager altijd voorschotbedragen heeft betaald die waren gebaseerd op een extreem laag verbruik. De hoge rekening nu lijkt dus een inhaalslag. De commissie beaamt dat de lekkage in de cv-leiding onmogelijk tot de grote stijging in het water- en gasverbruik kan hebben geleid. Omdat de corporatie de lekkage naar behoren heeft verholpen en de huurder zelf zijn meterstanden moet bijhouden, verklaart ze de klacht ongegrond.

19. Angst voor asbest

Vanwege langdurige lekkageklachten bij zijn onderburen moet in klagers woning de standleiding worden gerenoveerd. Het hierin aanwezige asbest moet worden verwijderd. Klager heeft angst voor asbest; enkele kennissen zijn overleden aan de gevolgen ervan. Hij vindt dat in de wijk onzorgvuldig met asbest is omgesprongen. Als hij uitzoekt hoe dat zit, hoort hij dat het bedrijf dat bij hem de standleiding moet komen renoveren, niet bevoegd is om asbest aan te pakken. Daarop weigert hij medewerking te verlenen. Na diverse weigeringen breekt de corporatie met behulp van de politie de voordeur open. De kosten hiervan brengt ze bij klager in rekening. Klager weigert te betalen, met deurwaarderskosten en zelfs aanzegging tot beslaglegging tot gevolg. De corporatie vertelt dat de aannemer die de renovatie uitvoert een ander bedrijf inschakelt om het asbest te verwijderen. Klager is hierover niet geïnformeerd. Omdat klager bleef weigeren mee te werken en de lekkage toch moest worden opgelost, zag de corporatie geen andere uitweg dan het forceren van de voordeur. Daar is geen rechter of advocaat aan te pas gekomen. De corporatie moet erkennen dat ze dit beter wel had kunnen doen en dat ze kennelijk ook onvoldoende heeft gedaan om de ongerustheid van klager weg te nemen. De GAC verklaart de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie om klager tegemoet te komen in zijn wensen: de rekening voor reparatie van de voordeur in te trekken, de procedure bij de deurwaarder stop te zetten en eventueel gemaakte incassokosten niet bij klager in rekening te brengen.

20. Vochtperikelen

Klager wordt geplaagd door vocht en schimmel in zijn woning en vindt dat de corporatie niet genoeg doet om dit op te lossen. Tijdens de hoorzitting komt naar voren dat het vocht is veroorzaakt door een lekkage in de badkamer. De lekkage is verholpen. Nu is het aan klager om het vocht uit huis te krijgen door goed te ventileren en de vloerbedekking om te slaan zodat die kan drogen. De corporatie denkt dat klager niet goed ventileert. Klager antwoordt dat hij het koud vindt in huis en daarom gordijnen en ramen dicht houdt. Volgens hem werkt de centrale verwarming niet goed. Hij heeft dit ook gemeld bij de corporatie. De corporatie reageert dat deze klacht eveneens is onderzocht en dat alles technisch in orde is. Klager moet wel de radiatoren regelmatig ontluchten. Tijdens de hoorzitting wordt afgesproken dat de corporatiemedewerker bij klager thuis zal uitleggen hoe dat moet. Omdat is gebleken dat de corporatie op alle gemelde klachten adequaat heeft gereageerd, vindt de GAC de klacht niet gegrond.

21. De zaak van de verdwenen klachtenformulieren

Als klager te maken krijgt met overlast van een van de burens, meldt hij dit bij de huismeester. Op diens verzoek vult klager enkele maanden klachtenformulieren in. De huismeester zegt toe deze naar de corporatie te sturen, maar als klager navraag doet, blijkt de corporatie van niets te weten. Ook krijgt klager geen reactie als hij nieuwe klachten meldt. Uiteindelijk wordt de overlast opgelost door politieoptreden. Klager vindt dat de corporatie onvoldoende en te langzaam heeft gereageerd op zijn klachten. Ook vindt hij de communicatie van de corporatie onder de maat. Corporatie verweert zich dat zaken soms meer tijd in beslag nemen dan je zou willen. Ze kan niet verklaren waarom de bij de huismeester ingediende klachtenformulieren haar niet hebben bereikt, maar nadat klager de overlast op kantoor had gemeld, is wel actie ondernomen. Ze heeft buurtbemiddeling aangeboden en is begonnen met dossieropbouw. De commissie meent dat de communicatie van de corporatie zeker beter had gekund. Van een professionele partij mag meer worden verwacht. Maar ze vindt ook dat de corporatie voldoende actie heeft ondernomen om de klacht uiteindelijk op te lossen. In die zin is de klacht dus ongegrond.

22. Op herhaling

Ook deze klager vindt dat de corporatie te weinig doet aan zijn overlastklachten. De corporatie legt uit dat klager zijn klacht al eens eerder aan de GAC heeft voorgelegd. Het advies om een onafhankelijk bureau in te schakelen om de geluidsoverlast te meten, is opgevolgd. De conclusie was dat het geluid niet werd veroorzaakt door de bovenburen. Toen klager daarop met nieuwe klachten kwam, heeft de corporatie buurtbemiddeling ingeschakeld en hebben de bovenburen hun vloer geïsoleerd. Ook heeft de corporatie klager voorgesteld om zelf een bureau in te schakelen voor een nieuw onderzoek. Met daarbij het aanbod dat als blijkt dat de bovenburen geluidsoverlast veroorzaken, de corporatie de kosten van het onderzoek betaalt. Klager is niet ingegaan op dit voorstel. De GAC constateert dat klager wel erg gespitst is op geluiden van de bovenburen. Omdat metingen hebben uitgewezen dat er geen sprake is van geluidsoverlast veroorzaakt door de bovenburen en de GAC niet heeft kunnen vaststellen dat de corporatie te weinig heeft gedaan om de overlast op te lossen, verklaart ze de klacht niet gegrond.

23. Onrustbarende steekpartij

Bij klager in de buurt is een steekpartij geweest. Het slachtoffer is overleden. De dader, eveneens een buurtbewoner, is ondanks toezeggingen van de corporatie dat hij zou zijn verhuisd, teruggekeerd in zijn woning. Ook het overlastgevende gezin van de omgekomen buurtbewoner woont er nog steeds. De steekpartij is niet het eerste incident in de buurt en de laatste tijd nemen vervuiling en geluidsoverlast toe. Klager en andere buurtbewoners voelen zich onprettig en onveilig. Ze vinden dat de corporatie niet genoeg doet om de overlast te stoppen. De corporatie erkent de gevoelens van onveiligheid en de gemelde overlast. Ze werkt hard aan oplossingen, maar dit gebeurt grotendeels achter de schermen. Vanwege de privacy van betrokkenen kan de corporatie niet openlijk met de buurt communiceren. Het gezin dat de meeste onveiligheidsgevoelens veroorzaakt, heeft een andere woning aangeboden gekregen en is bezig te verhuizen. Deze woning zal, binnen de woningtoewijzingsregels, zo zorgvuldig mogelijk worden verhuurd. Verder zoekt de corporatie samen met andere partijen naar mogelijkheden om speelvoorzieningen voor de jeugd te creëren en de overlast van een groot aantal kinderrijke gezinnen op een klein oppervlak op te lossen. Ook wil de corporatie een nieuwsbrief gaan uitgeven om het

'roddelcircuit' een halt toe te roepen. De GAC concludeert dat de corporatie tijdens de zitting aannemelijk heeft gemaakt dat zij voortvarend te werk gaat om de woonomgeving prettiger en veiliger te maken. Hoewel zij terdege beseft dat het steekincident veel onrust heeft veroorzaakt, vindt de GAC de klacht daarom toch ongegrond.

24. Lust of last?

De hanen van een buurtbewoner verdelen de buurt in twee kampen: zij die het kraaien gezellig vinden en zij die er letterlijk wakker van liggen. Klager hoort tot de laatste groep en hij vindt dat de corporatie onvoldoende doet om tot een oplossing te komen. De corporatie erkent de klacht. Maar omdat andere klagers ondertussen zijn verhuisd of vanwege intimidatie niets meer durven zeggen, staat klager alleen en ziet de corporatie (nog) geen mogelijkheid om een succesvolle gang naar de rechter te maken. Zeker niet omdat de haneneigenaar handtekeningen heeft verzameld van voorstanders. Klager merkt op dat de slaapkamers van die voorstanders zeker niet, zoals die van hem, grenzen aan de binnentuin waar de hanen verblijven. Hij oppert dat dubbelglas de overlast misschien zou kunnen verminderen. De corporatie wil die mogelijkheid wel onderzoeken. De GAC informeert of buurtbemiddeling is overwogen. Daaraan blijkt de eigenaar van de hanen niet mee te willen werken. De GAC stelt dat een weigering de corporatie kan helpen in een eventuele rechtzaak. Verder suggereert de commissie om met een geluidsmeting objectief vast te stellen hoe groot de overlast is; geluidsoverlast is immers subjectief. Alles overziend vindt de GAC dat de corporatie nog wel wat acties kan ondernemen. Ze acht de klacht gegrond en adviseert de corporatie een bemiddelingsgesprek te organiseren, een geluidsmeting te laten uitvoeren en na te gaan of dubbelglas soelaas kan bieden.

25. Sloopwoning, geen afbraakpand

Klager woont in een sloopwoning en heeft nogal wat technische klachten. De belangrijkste zijn ontbrekende tegels in het toilet, waardoor klager de ruimte niet goed kan schoonhouden, en een kapotte afzuiging in de keuken. Nadat de afvoerpijp naar beneden is gekomen, valt er vuil uit het gat in de pannen op zijn fornuis. Klager kan dus niet fatsoenlijk koken. De corporatie wil deze klachten volgens klager niet verhelpen omdat het een sloopwoning is. Klager vindt dat de corporatie wel tot reparatie moet overgaan, zeker omdat hij maandelijks betaalt voor het serviceabonnement. Dat betekent dat kleine reparaties die voor rekening van huurder komen door de corporatie worden verholpen. Tijdens de zitting is de corporatie niet vertegenwoordigd. De GAC baseert zich dus op het verhaal van klager. Ze meent dat een sloopwoning zolang deze nog wordt bewoond, heel en veilig hoort te zijn. De commissie acht de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie de genoemde technische klachten op korte termijn te herstellen.

26. Dure tegels

Door lekkage raken de keukenvloertegels van klager beschadigd. De corporatie repareert de lekkage en vervangt de tegels. Kort daarna springt een deel van de vloertegels in de woonkamer kapot. Klager vindt de hiervoor uitbetaalde vergoeding (€ 800,-) te laag en verlangt € 2.485,57. Tijdens de zitting wordt niet duidelijk hoe het kan dat de vloertegels in de woonkamer, die aansluit op de keuken, kapot zijn gegaan nadat de keukenvloer is vernieuwd. De corporatie heeft uit coulance een vergoeding toegekend. Het bedrag is gebaseerd op opgave van een expert, die rekening heeft gehouden met de dagwaarde van de tegels. Klager is telefonisch akkoord gegaan met het bedrag. Toen hij vervolgens een offerte liet maken voor nieuwe tegels, bleek het bedrag bij lange na niet toereikend. Vandaar dat hij een veel hoger bedrag heeft geclaimd, gebaseerd op deze offerte. De GAC meent dat het gebruikelijk is om bij een vergoeding na schade rekening te houden met de leeftijd van de tegels. Omdat de tegels acht of negen jaar oud waren, is het niet reëel om de nieuwwaarde te verlangen. De commissie vindt de klacht daarom niet gegrond.

27. Verbouwing van de baan?

Klager ondervindt ernstige overlast van buurtkinderen. Ze dringen zijn tuin binnen, gooien ballen tegen zijn ramen, spugen op zijn ramen en beschadigen geparkeerde auto's. Ook rondhangende junks en drugsdealers veroorzaken veel overlast. Klager vindt dat de corporatie het laat afweten. De corporatie is niet vertegenwoordigd, dus de GAC baseert zich op het verhaal van klager. Hij vertelt dat de corporatie toezeggingen over een verbouwing en afsluiting van het portiek, waarmee een groot deel van de overlast zou kunnen worden weggenomen, niet nakomt. Van de

wijkagent hoort hij dat de verbouwing helemaal van de baan is. Klager ontkent dat de corporatie hem, zoals zij schrijft, een andere woning heeft aangeboden. Ook bestrijdt hij dat hij niet zou willen meewerken aan buurtbemiddeling. De GAC acht de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie haar verbouwingsplannen om de overlast te verminderen uit te voeren en klager desgewenst te helpen bij het vinden van een andere woning.

Patrimonium Barendrecht

28. Wel op de hoogte

Tijdens de renovatie wordt er in de keukenvloer van klager een vloerluik gemaakt. Voor de uitsparing van het luik wordt het vinyl uitgesneden. Klager is het hiermee niet eens. Hij zegt vooraf met de aannemer te hebben afgesproken dat deze het vinyl zou terugslaan zodat het over het vloerluik gelegd kon worden. Hij vindt dat hij op basis van informatie in een nieuwsbrief van de corporatie recht heeft op schadevergoeding. De corporatie stelt echter dat schadevergoeding alleen van toepassing is bij onherstelbare schade. Daarvan is bij klager geen sprake. Het vinyl is netjes uitgesneden zodat het op het luik kon worden geplakt. Toen later bleek dat het stukje vloerbedekking was verdwenen, heeft de corporatie een vloermat aangeboden. Bewoners zijn geïnformeerd over de gang van zaken. Klager nam bovendien deel aan het klantenpanel ter voorbereiding van het renovatieproject. Daar is ook de schaderegeling uitgebreid besproken dus hij was op de hoogte. De commissie verklaart de klacht dan ook ongegrond.

29. Spachtelputz beschadigd

Door renovatiewerkzaamheden ontstaan beschadigingen op een gespachtelputzte wand in de woning van klager. De corporatie biedt € 50,- om de beschadigingen plaatselijk te herstellen. Maar dat blijf je zien. Klager vindt dat de hele wand opnieuw moet worden gestuukt en van spachtelputz worden voorzien. Dat lukt niet voor € 50,-. Klager verlangt € 445,20, het bedrag uit de door hem opgevraagde prijsopgave voor herstel van de hele wand. De corporatie legt uit dat bewoners schade binnen 24 uur moesten melden en dat het schadeformulier van klager pas veel later is ingediend. Daardoor is het voor haar moeilijker aan te tonen dat de schade door de aannemer is veroorzaakt en niet door klager zelf. Klager brengt hier tegen in dat hij de schade meteen mondeling heeft gemeld, aan de aannemer én aan de corporatie. De GAC constateert dat de schade wel op tijd is gemeld en dat de corporatie de aannemer aansprakelijk kan stellen. Ook vindt ze het logisch dat een wand met spachtelputz niet lokaal kan worden hersteld zonder dat de schadeplek zichtbaar blijft, iets wat de corporatie ook niet bestrijdt. Omdat de corporatie geen apart beleid heeft voor afwijkende wandafwerkingen, vindt de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie de schade alsnog onzichtbaar te laten herstellen.

Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond (FWRR)

30. Bewijslast

Klager vindt de nota die hij na zijn verhuizing krijgt voor herstel- en schoonmaakkosten in zijn vorige woning te hoog. Tijdens de zitting spitst de discussie zich toe op de (hoge) post voor het weghalen van de vloerbedekking. Die lag volgens klager los en was bovendien al in de woning aanwezig toen hij de woning aanvaardde. De corporatie licht de mutatieprocedure toe en vertelt dat klager niet aanwezig was bij de eindinspectie waar hij een en ander had kunnen bespreken. Klager heeft de huisregels aanvaard. Daarin staat dat hij de woning leeg moet opleveren. De GAC vindt dat klager bij de eindinspectie aanwezig had moeten zijn, maar constateert ook dat achteraf niet kan worden bewezen of er bij huuringang wel of geen vloerbedekking in de woning lag. De Huurwet bepaalt dat de corporatie moet aantonen in welke staat een woning zich bij huuringang bevindt. Dat is om dit soort discussies te vermijden. Omdat bovendien op de rekening naast het bedrag voor het weghalen van de vloerbedekking een bedrag voor het leeghalen van de woning staat, vindt de commissie de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie het bedrag voor het verwijderen van de vloerbedekking te schrappen.

31. Drugsdealers in het portiek?

Nachtelijke aanloop bij de bovenburen houdt klager uit zijn slaap. Hij heeft deze overlast bij de corporatie gemeld, maar die doet volgens hem te weinig om de overlast op te lossen. Klager licht toe dat hij vermoedt dat er drugs worden gedeald. De corporatie vertelt dat zij na de melding van klager een portiek- en buurtonderzoek heeft uitgevoerd. Daaruit blijkt dat andere bewoners geen klachten hebben in het portiek, maar wel over wat daarbuiten gebeurt. De corporatie heeft dit doorgegeven aan de politie, die daarop een onderzoek heeft ingesteld. Het resultaat daarvan is nog niet binnen. Omdat andere bewoners geen klachten hebben over de betreffende portiekbewoners, wil de corporatie een gesprek organiseren tussen klager en zijn bovenburen. De bovenburen willen hieraan meewerken, klager zegt daar het nut niet van in te zien. De commissie legt voor dat zo'n gesprek wel degelijk tot een oplossing kan leiden. De klager zegt toe er nog eens over na te zullen denken en de GAC beoordeelt de klacht als niet gegrond.

32. Kapotte zekering voor eigen rekening

Helaas laat de klager verstek gaan tijdens de hoorzitting, zodat de GAC haar oordeel moet baseren op de klachtenbrief en het verhaal van de corporatie. Klager vindt het onterecht dat hij na een elektriciteitsstoring een kapotte zekering zelf moet betalen. Ook schrijft hij dat hij in een van zijn kamers geen elektriciteit heeft. De corporatie licht toe dat haar beleid is dat kapotte zekeringen altijd voor rekening huurder zijn. Klager heeft de storing rechtstreeks gemeld bij de storingsdienst en nooit bij de corporatie geklaagd dat de elektriciteitsvoorziening niet goed zou zijn. De storingsmonteur heeft het euvel opgelost en geconstateerd dat de elektriciteit in de betreffende kamer in orde was. Op basis hiervan verklaart de GAC de klacht ongegrond.

Woningbedrijf Rotterdam (WBR)/Woonstad Rotterdam

33. Woningruil gedwarsboomd

Klager woont met vier kinderen in een 2-kamerwoning. Zijn broer heeft een 4-kamerwoning, maar woont daar meestal met slechts 1 kind. Klager en broer willen wel van woning ruilen, maar de corporatie geeft geen toestemming. De corporatie legt uit dat zij uitgaat van de geregistreerde gezinsgrootte. Op basis daarvan is de 2-kamerwoning ook voor de broer te klein. De corporatie mag daarom, op grond van de woonruimteverdelingsregels, niet akkoord gaan met deze woningruil. Ze heeft klager een grotere woning aangeboden, maar die heeft hij geweigerd. Ook reageert klager niet op woningadvertenties in de woonkrant. De corporatie maakt hieruit op dat het ruimtegebrek kennelijk niet heel urgent is. Klager geeft aan dat hij graag van woning wil ruilen met zijn broer omdat daar familie in de buurt woont. De GAC concludeert dat volgens de regels waaraan de corporatie zich heeft te houden, deze woningruil niet is toegestaan en dat klager met zijn woonpas kan reageren op andere woningen. Ze acht de klacht niet gegrond.

34. Van kraker tot klager

Toen klager zijn woning als kraker betrok, ontbraken gas- en elektriciteitsvoorzieningen. Klager betrok stroom van zijn burens. Hij kon de woning formeel gaan huren op voorwaarde dat er een gaskraan en –meter zouden worden geplaatst. Klager moet deze zelf betalen. Daar is hij het niet mee eens; hij betaalt nu toch huur voor de woning? Verder vindt hij dat de corporatie hem niet netjes te woord heeft gestaan en niet op zijn klachten reageert. De corporatie laat zien dat in het huurcontract als voorwaarde is opgenomen dat klager zelf zou zorgen voor een deugdelijke aansluiting van gas en licht. Klager heeft dit contract ondertekend en was van deze voorwaarde op de hoogte. Klager moet erkennen dat dit zo is, maar zegt dat de corporatie niet expliciet is geweest over betaling ervan. De corporatie ontkent dit. Waarop klager bevestigt dat hij wel op de hoogte was. Omdat ook de klacht over de bejegening door de corporatie op een welles-nietes-spelletje uitdraait en klager hiervan niets kan aantonen, verklaart de GAC de klacht niet gegrond.

35. Lekkage of condens?

Klager heeft al sinds hij in zijn woning woont last van vocht. Volgens hem is dat te wijten aan lekkage en hij vindt dat de corporatie dat moet oplossen. De corporatie stelt echter dat er geen sprake is van lekkage. Het gaat om een woning uit 1929 zonder mechanische ventilatie. Daardoor wordt condensvocht in de douche niet afgevoerd, maar slaat op de deur en loopt daar

naar beneden. Klager kan dit oplossen door na het douchen de deur en de wanden af te drogen. Klager geeft aan dat hij dit nooit heeft geprobeerd. Verder vertelt de corporatie dat zij een grootonderhoudsplan heeft gemaakt waarbij alle circa 400 woningen in de wijk mechanische ventilatie krijgen. De bewoners zijn nog niet op de hoogte gesteld van dit plan, maar het is de bedoeling dat dit komend jaar wordt uitgevoerd. Omdat daarmee het condensprobleem verleden tijd zal zijn en de lekkage tijdens de zitting niet is aangetoond, acht de GAC de klacht ongegrond.

Woningstichting PWS Rotterdam

36. Gerucht vanuit het gezondheidscentrum

Loopgeluiden in de gang en op de trappen naar het naburige gezondheidscentrum dringen hinderlijk door in klagers woning. Klager heeft dit doorgegeven aan de huismeesters en, toen daarop geen oplossing kwam, aan de corporatie. Helaas zonder resultaat. De corporatie vertelt dat het gezondheidscentrum de ruimte casco huurt en zelf de trappen heeft geplaatst. De corporatie erkent de overlast en heeft de klacht met het centrum besproken. De medewerkers is gevraagd rekening te houden met de burens. Klager vindt dat geen structurele oplossing: personeel wisselt en ook veel bezoekers maken gebruik van de trappen. Klager meent dat iets gedaan moet worden aan de vloerbedekking. De GAC constateert dat het lang heeft geduurd voordat de corporatie de klacht heeft behandeld. Verder is ze het met klager eens dat medewerkers vragen de overlast zoveel mogelijk te beperken, geen goede oplossing is. De commissie acht de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie een structurele oplossing te zoeken en daar nadrukkelijk technische oplossingen bij te betrekken.

37. Stank vertaald in euro's

Drie jaar lang zit klager in een stinkende woning en tuin omdat de riolering kapot is. Met schade aan de vloerbedekking en gezondheidsklachten tot gevolg. De corporatie probeert in die jaren regelmatig iets aan het probleem te doen, maar pas vorig jaar is na een camera-inspectie het probleem opgelost. Klager vindt de € 250,- schadevergoeding die hij van de corporatie heeft gekregen wel erg mager voor alle overlast. Tijdens de zitting legt de corporatie uit dat zij € 150,- voor het schoonmaken en de beschadigde vloerbedekking heeft toegekend, en € 100,- voor de 'emotionele schade'. Alleszins redelijk vindt de corporatie, die ervan uitgaat dat de klacht pas in 2007 is gemeld, waarna zij adequaat heeft gereageerd. Klager bestrijdt dat de eerste melding pas in 2007 was en ook uit de klachtenrapportage blijkt dat al vanaf 2004 is geprobeerd de klachten aan de riolering te verhelpen. De GAC realiseert zich dat de emotionele schade van de stank zich moeilijk laat uitdrukken in geld, maar meent toch dat een vergoeding van € 100,- niet helemaal in verhouding staat tot het gemiste woongenot. Ze vindt de klacht gegrond en adviseert de corporatie om met klager tot overeenstemming te komen over een passender tegemoetkoming.

38. Aansprakelijk maar niet bereid tot betalen

Klager krijgt te maken met schade door vocht. Vermoedelijk is dit veroorzaakt door lekkage in (een van) de leidingen onder de badkamervloer. Nu de badkamervloer is vervangen, lijkt het erop dat de lekkage is verholpen. Blijft over de schade. De corporatie erkent weliswaar dat zij hiervoor aansprakelijk is, maar vindt het door klager geclaimde bedrag te hoog en wil daar niet op ingaan. Tijdens de zitting bevestigt de corporatie nog eens dat zij aansprakelijk is. Daarover bestaat dus geen geschil. De GAC kan echter geen uitspraken doen over het geclaimde bedrag. Daarover moeten partijen zelf overleggen. De GAC acht de klacht dus gegrond en adviseert de corporatie om de betrekkingen met klager te herstellen door met hem te gaan overleggen over een passende schadevergoeding.

39. Voorkennis

Klager wil graag zijn keuken vernieuwen en vraagt of de corporatie plannen heeft in die richting. De corporatie antwoordt volgens klager dat dit niet het geval is, waarop hij zelf een nieuw keukenblok bestelt. Groot is zijn verbazing als een maand na plaatsing daarvan de corporatie de keukens in de omliggende woningen gaat vervangen. Klager begrijpt niet dat de corporatie een half jaar van tevoren niet weet dat er geld beschikbaar komt voor nieuwe keukens. Hij vraagt een financiële vergoeding voor zijn zelfbetaalde keuken, maar de corporatie wijst die af. Tijdens de

zitting legt de corporatie uit dat zij de betreffende woningen beheert. De eigenaar beslist over de budgetten voor onderhoud en vernieuwing. De corporatie heeft de begroting inclusief vervanging van de keukens voorgelegd en enkele maanden later is de eigenaar hiermee akkoord gegaan. In deze periode is er contact geweest met klager, maar de corporatie heeft hem niet verteld dat ze een begroting had ingediend waarop vervanging van de keukens was opgenomen. Desgevraagd antwoordt de corporatie dat een huurder best mag weten als zij een begroting ter goedkeuring heeft voorgelegd. Omdat het bovendien aannemelijk lijkt dat bij klager de suggestie is gewekt dat het nog lang kon duren voordat de keukens vervangen zouden worden, acht de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie klager het bedrag te vergoeden dat voor de andere keukens is begroot. Daarbij wijst ze klager erop dat hij na acceptatie van de vergoeding geen beroep meer kan doen op de ZAV-rechten zoals die gelden voor een zelfgeplaatste keuken.

40. Communicatie beneden peil

Toevalligerwijs komt klager erachter dat zijn burens minder huur betalen voor hun woning terwijl die toch bijna gelijk is aan die van hem. Klager wil weten waarom dat is en vindt dat de corporatie hem niet goed en eenduidig heeft geantwoord. Ook bepaalde opmerkingen van de corporatie, zoals dat 'hij maar moet verhuizen als hij goedkoper wil wonen', vindt hij beneden alle peil. De corporatie erkent dat de communicatie niet optimaal is verlopen. Er is niet tijdig op een brief van klager gereageerd en ook de schriftelijke bevestiging van een gesprek heeft vertraging opgelopen. De corporatie biedt aan om in een persoonlijk gesprek nog eens gedetailleerd uitleg te geven over de samenstelling van de huurprijs gedurende de jaren. Tijdens dit gesprek kan ook aan de orde komen hoe het handelen van de corporatie op klager is overgekomen. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert de corporatie om dit gesprek op korte termijn te organiseren.

41. Genummerde sleutel

Omdat met regelmaat post uit klagers brievenbus is gehaald, zet de corporatie er kosteloos een ander slot op. Als hij daarvan het sleuteltje kwijtraakt, vraagt hij de corporatie om een nieuw slot. Tegen betaling krijgt hij die. Klager merkt op dat er een nummer op zijn nieuwe sleutel staat. Bij zijn burens is dat niet het geval. Argwanend als hij is geworden, vraagt hij enkele slotenmakers of een genummerde sleutel makkelijk kan worden bijbesteld. Dat blijkt het geval, waarop hij de corporatie om een ongenummerd slot vraagt. Ook wil hij graag een specificatie van de rekening die hoger is dan hem vooraf was gezegd. Op beide verzoeken krijgt hij nul op het rekest. De corporatie legt uit dat zij in eerste instantie niet wist dat een genummerde sleutel kan worden nabesteld. Dat klager geen specificatie krijgt, is omdat de corporatie standaard tarieven hanteert. In een brief heeft ze uitgelegd dat het plaatsen van een heel nieuw slot (zoals bij klager) duurder is dan het wisselen van een slot. De commissie begrijpt dat de corporatie met standaard tarieven werkt, maar vindt dat huurders wel moeten kunnen zien hoe de bedragen zijn opgebouwd. Omdat ook duidelijk is geworden dat een genummerde sleutel eenvoudig bij te bestellen is, acht de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie klager een specificatie te geven en het slot kosteloos te vervangen door een exemplaar met een niet genummerde sleutel.

42. Tegels afgeschreven?

In de woning van klager worden, op zijn verzoek maar op kosten van de corporatie, het keukenblok en de badkamer vernieuwd. In de badkamer komen nieuwe tegels, in de keuken niet. Klager wil ook graag nieuwe keukentegels. Volgens hem zijn deze ongeveer net zo oud als het keukenblok en hier en daar gescheurd. De corporatie wil echter niet voldoen aan zijn wens, zonder daarvoor volgens klager goede argumenten te geven. De corporatie legt uit dat zij alleen tegels vervangt als deze niet meer in goede staat zijn. Bij klager is dat niet het geval, dus gaat de corporatie de tegels niet vervangen. De badkamertegels worden wel vernieuwd omdat in de badkamer schimmel is geconstateerd. De GAC kan zich voorstellen dat de corporatie geen tegels (of andere zaken) vervangt als deze nog in goede staat zijn. En omdat ze ervan uitgaat dat de corporatie best kan beoordelen of de tegels nog goed zijn, verklaart zij de klacht niet gegrond.

43. Te laat voor de camping

Al in het voorjaar hoort klager dat zijn keuken en douche op de nominatie staan om te worden gerenoveerd. Klager geeft te kennen dat hij zijn sleutel wel wil afgeven, zodat de corporatie en aannemer de renovatie ongestoord kunnen uitvoeren. Zelf verblijft hij vanaf eind april de hele

zomer op de camping. Tot begin oktober hoort hij echter niets meer over de plannen. Dan staat de aannemer ineens op zijn stoep, die korte tijd later met de werkzaamheden wil beginnen. Klager kan nu niet meer naar de camping en thuis kan hij gedurende 11 dagen niet koken en niet wassen. Hij gaat dus eten in het nabijgelegen verzorgingshuis en doet zijn was bij de wasserette. De kosten hiervan wil hij graag vergoed hebben. De corporatie wil daar niet op ingaan. Tijdens de zitting wordt niet duidelijk of de corporatie wist dat klager tijdens de renovatie naar de camping had willen gaan. Maar omdat klager geen extra kosten had hoeven maken als de renovatie eerder was uitgevoerd, vindt de GAC de klacht toch gegrond. Ze adviseert de corporatie de door klager gemaakte kosten te vergoeden, op basis van een door klager te overleggen specificatie.

44. Slecht zicht

Al vanaf het moment dat klager zijn woning huurt, zijn er gebreken. Ondertussen zijn die voor het merendeel opgelost, maar het zit klager erg dwars dat het ruim anderhalf jaar heeft moeten duren voordat de lekkende dubbele beglazing is vervangen door nieuwe ramen. Al die tijd heeft hij tegen 'beslagen' ramen aan moeten kijken. Klager vindt dat de corporatie daar wel een financiële compensatie tegenover mag stellen. De corporatie heeft hem verwezen naar de GAC. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie inderdaad traag heeft gereageerd op de klachten van klager. De corporatie erkent dat zij klager onvoldoende woongenot heeft geleverd. Daarop acht de commissie de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie om klager een vergoeding toe te kennen ter compensatie van het gederfde woongenot en met klager te overleggen over de hoogte daarvan. Daarbij zou het voorstel van klager, namelijk een bedrag van € 3.000,-, als uitgangspunt kunnen dienen.

45. Asbestperikelen

Tijdens de behandeling van deze zaak laat klager zonder berichtgeving verstek gaan. De commissie baseert zich dus op het dossier en het verhaal van de corporatie. De klacht is dat asbestplaten die uit de woning van klager zijn verwijderd, op het balkon hebben gelegen en niet heel en niet tijdig zijn afgevoerd. Ook zijn er bij de werkzaamheden meubels beschadigd geraakt. Behalve een schadevergoeding die inmiddels door de corporatie is uitbetaald, verlangt klager een schriftelijke verklaring dat er asbest op zijn balkon heeft gelegen. Dit met het oog op medische klachten die hij in de toekomst zou kunnen krijgen omdat hij heeft blootgestaan aan asbestdeeltjes. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie geen verklaring heeft afgegeven, maar wel per e-mail heeft laten weten bereid te zijn 'niet verhaalbare medische kosten' op basis van declaraties te vergoeden. De GAC meent daarop dat de klacht niet gegrond is. Wel adviseert ze de corporatie de per e-mail gedane toezegging in een brief aan klager te bevestigen.

Bijlagen

BIJLAGE 1

	de Nieuwe Unie			PWS Rotterdam			Patrimonium Barendrecht			Com.wonen			Flexibel Wonen			WBR		overig	Totaal		
	2008	2007	2006	2008	2007	2006	2008	2007	2006	2008	2007	2006	2008	2007	2006	2008	2007	2008	2008	2007	2006
ingediend	20	27	23	23	20	11	4	4	1	38	44	45	4	1	3	20	5	3	112	104	83
niet ontvankelijk	6	8	10	11	5	2	2	1		13	16	8				5	1	3	40	34	20
opgelost vóór hoorzitting	1	7	8	1	3	2				9	5	8	1			11	3		23	18	18
naar 2009	2			1							3					1			4	3	0
behandeld	11	12	5	10	12	7	2	3	1	16	20	29	3	1	3	3	1	0	45	49	45
gegrond	5	5	2	8	5	4	1	1		8	8	11	1						23	19	17
deels gegrond		1			1						2	4								4	4
niet gegrond	6	6	2	2	4	3	1	2		6	6	11	2	1	1	3			20	19	17
geen uitspraak			1		2				1	2	4	3			2		1		2	7	7
Totaal	11	12	5	10	12	7	2	3	1	16	20	29	3	1	3	3	1	0	45	49	45

BIJLAGE 2

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	specifiek advies	algemeen advies	advies gevolgd
1. Stank in huis	Com.wonen	30-11	19-02	nee			
2. Nog even geduld	Com.wonen	05-02	11-03	nee			
3. Antenne op de juiste plek	Com.wonen	29-01	11-03	nee			
4. Inbraakgevaar?	Com.wonen	29-02	01-04	nee			
5. Verkeerde rekening gebruikt	Com.wonen	14-03	22-04	ja	ja		ja
6. Boom geveld	Com.wonen	17-04	03-06	ja	nee (afspraken gemaakt)		
7. Te hoog ingezet	Com.wonen	25-04	24-06	ja	ja		ja
8. Gebrek aan bewijs	Com.wonen	09-04	15-07	nee			
9. Onbegrepen incassokosten	Com.wonen	20-06	15-07	nee			
10. Onfatsoenlijk behandeld?	Com.wonen	07-07	29-08	ja	ja		ja
11. Storende stronk	Com.wonen	26-06	16-09	geen uitspraak			
12. Vloereninspectie	Com.wonen	01-09	07-10	ja	ja		ja
13. Een voldongen feit	Com.wonen	07-10	28-10	uitspraak in 2009			
14. Gebrek aan informatie	Com.wonen	03-11	09-12	ja	ja		gedeeltelijk
15. Te weinig moeite gedaan	Com.wonen	03-11	16-12	ja	ja		ja
16. Lekkageleed	Com.wonen	06-08	16-12	ja	ja		ja
1. Gemakzuchtig	Woonstad/dNU	21-09-07	08-01	ja	ja		ja
2. Extreme rekening	Woonstad/dNU	26-02	01-04	nee			
3. Angst voor asbest	Woonstad/dNU	03-04	13-05	ja	ja		ja
4. Vochtperikelen	Woonstad/dNU	17-04	03-06	nee			
5. De zaak van de verdwenen klachtenformulieren	Woonstad/dNU	14-04	15-07	nee			
6. Op herhaling	Woonstad/dNU	25-04	15-07	nee			
7. Onrustbarende steekpartij	Woonstad/dNU	23-05	15-07	nee			
8. Lust of last?	Woonstad/dNU	26-02	16-09	ja	ja		ja
9. Sloopwoning, geen afbraakpand	Woonstad/dNU	25-03	16-09	ja	ja		ja
10. Dure tegels	Woonstad/dNU	18-09	28-10	nee			
11. Verbouwing van de baan?	Woonstad/dNU	21-10	18-11	ja	ja		ja

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	specifiek advies	algemeen advies	advies gevolgd
1. Wel op de hoogte	Patrimonium Barendrecht	06-06	15-07	nee			
2. Spachtelputz beschadigd	Patrimonium Barendrecht	10-10	18-11	ja	ja		ja
1. Bewijslast	FWRR	12-08	16-09	ja	ja		ja
2. Drugsdealers in het portiek?	FWRR	10-09	07-10	nee			
3. Kapotte zekering voor eigen rekening	FWRR	29-10	09-12	nee			
1. Woningruil gedwarsboomd	Woonstad/WBR	29-02	01-04	nee			
2. Van kraker tot klager	Woonstad/WBR	01-09	07-10	nee			
3. Lekkage of condens?	Woonstad/WBR	03-10	18-11	nee			
1. Gerucht vanuit het gezondheidscentrum	PWS	05-02	11-03	ja	ja		ja
2. Stank vertaald in euro's	PWS	13-02	01-04	ja	ja		ja
3. Aansprakelijk maar niet bereid tot betalen	PWS	08-04	13-05	ja	ja		ja
4. Voorkennis	PWS	12-07	26-08	ja	ja		ja
5. Communicatie beneden peil	PWS	04-07	16-09	ja	ja		ja
6. Genummerde sleutel	PWS	12-07	16-09	ja	ja		ja
7. Tegels afgeschreven?	PWS	24-10	09-12	nee			
8. Te laat voor de camping	PWS	18-11	16-12	ja	ja		ja
9. Slecht zicht	PWS	04-11	16-12	ja	ja		ja
10. Asbestperikelen	PWS	18-11	16-12	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) 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.