

Geschillenadviescommissie

Jaarverslag 2009

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 09 februari 2010
Goedgekeurd door de besturen van de aangesloten corporaties d.d. 11 maart 2010

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
Een kleine terugblik en een persoonlijke noot	3
Leuke klus en mooie uitdaging.....	4
Een overzicht van het zittingsjaar 2009	5
Nieuwe commissielid	5
De aangesloten corporaties.....	6
De hoorzittingen in 2009	6
Opmerkelijke zaken	7
Analyse van de behandelde geschillen.....	9
Geanonimiseerde zaken	12
Com.wonen.....	12
PWS Rotterdam	17
Woonstad Rotterdam.....	19
Woonvereniging Patrimonium Barendrecht.....	24
Bijlagen.....	25
Bereikbaarheid van de commissie	30

Een kleine terugblik en een persoonlijke noot

Dit is mijn laatste voorwoord bij een GAC-jaarverslag. Reden genoeg voor een kleine terugblik en een persoonlijke noot.

Toen mijn voorzitterschap aanving, was de GAC nog samengesteld volgens het zogenaamde 'bloedgroepenstelsel'. Het enige onafhankelijke commissielid was de voorzitter; de overige leden waren aangewezen door en vertegenwoordigden respectievelijk de corporatiebesturen, de huurdersverenigingen en de ondernemingsraden van de aangesloten corporaties.

Aangezien bij elke hoorzitting alle bloedgroepen door minstens één lid (meestal ook nog met plaatsvervanger) vertegenwoordigd waren, was de omvang van de commissie vaak nogal volumineus. Soms tot schrik van de klager die onverhoeds met een rij commissieleden werd geconfronteerd.

Gelukkig en terecht is na een evaluatie van het functioneren van de GAC de samenstelling van de commissie versimpeld en de omvang teruggebracht. Het vereiste van onafhankelijkheid gold vanaf toen voor alle leden en de zittingen werden gehouden door vier leden, te weten de voorzitter, twee wisselende leden en de secretaris. Een werkbare constructie die tot vandaag de dag naar tevredenheid functioneert. De leden vormen een goed op elkaar ingespeeld collegiaal team.

Ik draag dan ook met een gerust hart de voorzittershamer over aan Mirjam Kaptein, die de komende drie jaar het voorzitterschap voor haar rekening neemt.

Zelf kijk ik met veel genoegen terug op negen jaar voorzitterschap. Het werk gaf veel voldoening, vooral omdat de GAC niet alleen kijkt naar welke partij juridisch gelijk heeft, maar ook streeft naar het bijeen brengen van partijen en het wegnemen van ontevredenheid bij de huurder. Het streven is steeds om meer begrip te kweken voor elkaars standpunten. Het stemde mij en de andere commissieleden helemaal tot tevredenheid als het lukte om tijdens een hoorzitting partijen zó tot elkaar te brengen dat het geschil werd opgelost.

Graag spreek ik mijn grote waardering uit voor de prima samenwerking met de collega's en bovenal met de secretaris die al die jaren mijn steun en toeverlaat is geweest. Een goed werkend secretariaat is tenslotte toch de ziel van een organisatie. Roelie, van harte bedankt voor de samenwerking!

Tot slot een woord van waardering voor de wijze waarop met de corporatiebestuurders kon worden samengewerkt.

Al met al meen ik te mogen concluderen dat de GAC redelijk heeft kunnen beantwoorden aan de verwachtingen en doelstellingen waarvoor de commissie destijds is ingesteld.

Jan Hoek van Dijke
Voorzitter tot 1 januari 2010

Leuke klus en mooie uitdaging

Jan heeft de GAC tijdens zijn voorzitterschap bijna als een vaderfiguur geleid. Met zijn vriendelijke én gezaghebbende uitstraling, verliepen de hoorzitting zoals hĳ dat wilde. Daarbij verstond hij de kunst om mensen die dreigden het onderspit te delven er weer bij te trekken. Jan wist mensen te verbinden, ook binnen de commissie.

Ik neem het voorzitterschap graag van hem over en zal dat in zijn geest voortzetten. Ik ben blij dat de andere commissieleden overduidelijk hun vertrouwen in mij hebben uitgesproken. Het is een prettig gevoel dat de anderen achter mij staan. Ik heb dan ook veel zin in het voorzitterschap. Het lijkt me een leuke klus en een mooie uitdaging. Zeker met het oog op de recente brief van minister Van der Laan aan de Tweede Kamer over een onderzoek naar het werk van klachtencommissies voor corporaties. Een onderzoek waarvoor ook wij materiaal hebben aangedragen. Daaruit komt naar voren dat er nogal wat verschillen zijn in het functioneren van de diverse klachtencommissies. De minister meent dat met het oog op de rechtsgelijkheid van huurders een bepaalde mate van standaardisatie gewenst is en hij is van plan hiervoor de nodige voorschriften op te stellen. Op het eerste gezicht doen wij het als regionale geschillencommissie niet slecht, en misschien leiden de ontwikkelingen er wel toe dat meer corporaties zich bij ons gaan aansluiten omdat ze zelf niet aan de nieuwe voorschriften kunnen voldoen. In elk geval lijkt het erop dat er de nodige veranderingen aan zitten te komen. En dat zal het werk als voorzitter alleen maar interessanter maken, verwacht ik.

Tot het zover is, zullen wij als commissie ons eigen functioneren tijdens onze plenaire vergaderingen evalueren en waar nodig of wenselijk bijstellen. Zo is al besloten dat de geschillenadviescommissie voortaan zal nagaan of de gedane toezeggingen door de aangesloten corporaties ook worden nagekomen. Een stukje nazorg die de kwaliteit van ons werk ten goede komt.

Mirjam Kaptein
Voorzitter vanaf 1 januari 2010

Een overzicht van het zittingsjaar 2009

Aan het eind van 2009 bestond de GAC uit:

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

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

Nieuwe commissielid

Per 1 januari 2010 heeft Jan Hoek van Dijke afscheid genomen als voorzitter van de GAC. Hij is negen jaar voorzitter geweest en heeft in die periode mede vorm gegeven aan de commissie zoals deze nu functioneert.

Om tot een nieuwe voorzitter te komen, is eerst gekeken naar kandidaten in eigen kring. De belangstelling was groot; alle leden waren geïnteresseerd om het voorzitterschap over te nemen, waarvan één op termijn. Tijdens de extra plenaire vergadering die daarna is gehouden, spraken alle commissieleden allereerst uit ook vertrouwen te hebben in de andere leden als voorzitter. Vervolgens heeft ieder lid een persoonlijke ranglijst gemaakt met bovenaan het commissielid dat hij of zij het meest geschikt acht als nieuwe voorzitter. Uit de verzamelde ranglijsten kwam Mirjam Kaptein met stip naar voren als meest geschikte kandidaat voor het voorzitterschap. Een uitkomst waar ieder commissielid zich zeer in kon vinden. Naderhand is deze uitslag met unanieme instemming overgenomen door de besturen van de corporaties, die Mirjam hebben benoemd als nieuwe voorzitter.

Mirjam Kaptein is blij met de overduidelijke uitslag van de 'stemming' onder de commissieleden. "Het is een prettig gevoel dat de anderen vertrouwen in mij hebben en achter mij staan. Ik heb dan ook veel zin in het voorzitterschap. Het lijkt me een leuke klus en een uitdaging. Zeker met het oog op de recente brief van minister Van der Laan aan de Tweede Kamer over een onderzoek naar het werk van klachtencommissies van corporaties. Een onderzoek waarvoor ook wij materiaal hebben aangedragen. Daaruit komt naar voren dat er nogal wat verschillen zijn in het functioneren van de diverse klachtencommissies. De minister meent dat met het oog op de rechtsgelijkheid van huurders een bepaalde mate van standaardisatie gewenst is en hij is van plan hiervoor de nodige voorschriften op te stellen. Op het eerste gezicht doen wij het als regionale geschillencommissie niet slecht, en misschien leiden de ontwikkelingen er wel toe dat meer corporaties zich bij ons gaan aansluiten omdat ze zelf niet aan de nieuwe voorschriften kunnen voldoen. In elk geval lijkt het erop dat er de nodige veranderingen aan zitten te komen. En dat zal het werk als voorzitter alleen maar interessanter maken, verwacht ik."

Met de benoeming van Mirjam tot voorzitter ontstond per 1 januari een vacature binnen de commissie. Hiervoor is in september 2009 een wervingsadvertentie geplaatst. Op deze advertentie kwamen 65 brieven. De sollicitatiecommissie, bestaande uit Mirjam Kaptein namens de GAC, Judith Eltenberg namens de bestuurders en Ton Vet namens de huurdersorganisaties, heeft met drie kandidaten gesprekken gevoerd. Ysolde Houdijk kwam daaruit als beste kandidaat naar voren.

Het bemiddelende karakter van de GAC en het feit dat ze zich verdiept in de relatie huurder-verhuurder. Dat waren de belangrijkste punten die Ysolde Houdijk prikkelden om te reageren op de advertentie van de GAC. "In mijn huidige baan bij het expertisecentrum van de Rabobank heb ik eigenlijk geen contact met klanten", vertelt Houdijk. "Maar daarvoor werkte ik als hypotheekadviseur en had ik dagelijks te maken met klanten. Oók met klanten die klachten hadden of die

ontevreden waren over onze dienstverlening. Door bemiddeling probeerden we dan tot een oplossing te komen. Het is een uitdaging om klanten tevreden te stemmen. Dat trekt me ook aan in het werk van de GAC. Door aandacht te besteden aan iemands verhaal, hem serieus te nemen, bereik je vaak al heel veel, is mijn ervaring. Dat zag ik ook tijdens de hoorzitting die ik als toehoorder heb bijgewoond. Mensen willen graag gehoord worden. Ik vond het heel leuk om te zien hoe zo'n zitting in zijn werk gaat. De aanpak van de GAC komt heel professioneel over en de gasten hebben daar respect voor. Ik had wel het idee dat het efficiënter kan, dat de commissie sneller concreet kan maken wat het probleem is en wat de klant verwacht. Daar wil ik graag mijn bijdrage aan leveren en ik zal daarbij gebruik maken van mijn ervaring en de training die ik heb gevolgd in het omgaan met bezwaren. Anderzijds hoop ik zelf van het werk als GAC-lid meer te leren over huur en verhuur en de relatie huurder-verhuurder. Die kennis kan ik goed gebruiken voor de makelaarsopleiding die ik volg."

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
Leo van der Sanden	31-12-2010	nog 2x
Ayhan Akgul	31-12-2010	nog 2x
Bob van der Ploeg	31-12-2011	neen
Jan Dijkstra	31-12-2011	nog 2x
Mirjam Kaptein	31-12-2012	neen
Ysolde Houdijk	31-12-2012	nog 2x

De aangesloten corporaties

In 2009 zijn aantal en samenstelling van de aangesloten corporatie niet gewijzigd. Eind 2009 werkte de GAC in opdracht van Com.wonen, Patrimonium Barendrecht, Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond, Woonstad Rotterdam en Woningstichting PWS Rotterdam. De aangesloten corporaties hebben samen ruim 105.000 huurders die de GAC kunnen inschakelen voor bemiddeling en advies.

Per 1 januari 2010 treedt Flexibel Wonen uit. De reden hiervan is dat de corporaties in opdracht van wie Flexibel Wonen werkt, de corporatietaken weer zelf ter hand hebben genomen. Het huurcontract wordt voortaan rechtstreeks met de corporaties afgesloten. Daarmee is Flexibel Wonen geen partij meer in de relatie huurder-verhuurder.

De samenwerking met de corporaties verliep naar tevredenheid. Zoals procedureel vastgelegd, 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 over het algemeen genomen tevreden.

Wat betreft de vertegenwoordiging van de corporaties tijdens de hoorzittingen heeft de commissie wel enkele opmerkingen. Helaas is het een aantal keren voorgekomen dat een corporatie iemand naar een hoorzitting had afgevaardigd die onvoldoende van de inhoud van de zaak op de hoogte was, of die niet voldoende mandaat had om tijdens de hoorzitting toezeggingen te doen. Dat is uitermate jammer, want dat maakt de kans om tot een oplossing te komen, aanmerkelijk kleiner. Ook werd de commissie in meerdere zaken geconfronteerd met incomplete dossiers. Dat maakt het voor de commissieleden erg moeilijk om een zaak goed voor te bereiden. Daarom doen we opnieuw een dringend beroep op de corporaties om notie te nemen van deze opmerkingen en, indien van toepassing, te werken aan verbetering.

De hoorzittingen in 2009

In 2009 heeft de GAC drie keer plenair vergaderd en zestien hoorzittingen gehouden.

Voor het tweede jaar op rij vonden de hoorzittingen plaats bij Stichting Flexibel Wonen Rotterdam Rijnmond op het kantoor aan de Mijnsheerenlaan in Rotterdam. Graag spreekt de commissie een woord van waardering over de faciliteiten en de wijze waarop de commissie en haar gasten bij Flexibel Wonen zijn ontvangen.

Opmerkelijke zaken

Als eerste een langlopende zaak van Com.wonen met een voor klager en commissie nogal onbevredigende afloop. Het draait allemaal om het ontbreken van een externe berging bij de nieuwbouwwoning van klager. Om deze berging alsnog te kunnen realiseren, is goedkeuring van de Vereniging van Eigenaren (VvE) nodig. Tijdens de zitting in april 2009 zegt corporatie toe haar medewerking te verlenen aan realisatie van deze berging door haar meerderheidsbelang in de VvE te gebruiken. Op basis van deze toezegging brengt de GAC, die de klacht gegrond vindt, geen advies uit. In de zomer blijkt dat de corporatie zich niet aan haar toezegging heeft gehouden en heeft meegestemd met de tegenstanders in de VvE. De GAC vraagt schriftelijk om opheldering bij het corporatiebestuur. In december krijgt klager van de corporatie een brief waarin staat dat de berging niet zal worden gerealiseerd en dat de corporatie met de meerderheid in de VvE heeft meegestemd omdat zij prioriteit geeft aan een goede samenwerking met de VvE. Deze stemrichtlijn is nieuw voor de GAC en in tegenspraak met wat tijdens de hoorzitting door corporatie naar voren is gebracht. Reden voor de GAC om deze zaak in januari 2010 nogmaals te behandelen, dit keer zonder de aanwezigheid van klager en corporatie. Ze constateert opnieuw dat de klacht gegrond is en brengt advies uit naar corporatie om alsnog de toezegging richting klager gestand te doen en een oplossing te zoeken voor het ontbreken van de berging. Daarbij verzoekt de GAC de corporatie dringend om voortaan vertegenwoordigers naar de hoorzittingen af te vaardigen die volledig geïnformeerd en gemandateerd zijn zodat toezeggingen die worden gedaan ook echt kunnen worden uitgevoerd.

Opmerkelijk is verder dat de GAC in het afgelopen jaar twee keer te maken krijgt met een klacht waarvan pas tijdens de zitting duidelijk wordt dat deze niet ontvankelijk is. In beide gevallen gaat het om een zaak waarbij Com.wonen betrokken is. De eerste is de zaak waarin klager van corporatie verlangt dat zij hem de sleutel levert van het nieuwe hek rond het binnenterrein bij zijn complex zodat hij daar, net als in het verleden, zijn motor kan stallen. Tijdens de zitting blijken binnenterrein en sleutel eigendom van de deelgemeente. Daarom is deze zaak niet ontvankelijk. De tweede zaak is tamelijk ingewikkeld en handelt over de houding van corporatie en vooral corporatiebestuurder ten opzichte van de voorzitter van de bewonersorganisatie waarvan klagers bestuurslid zijn. Aan het begin van het jaar wordt deze klacht ingebracht door een organisatie die zowel kopers als huurders in de buurt vertegenwoordigt. Omdat dit een wijkbrede belangenorganisatie is, dus niet uitsluitend van en voor huurders van de corporatie, verklaart de GAC deze klacht niet ontvankelijk. Als vervolgens twee bestuursleden van betreffende organisatie op persoonlijke titel en als individuele huurders min of meer dezelfde klacht indienen, neemt de GAC hem wel in behandeling. Tijdens de zitting blijkt echter dat het toch vooral draait om het vermeend geschaad belang van de wijkbrede belangenorganisatie, en niet zozeer dat van de klagers. Reden voor de commissie om ook deze zaak alsnog niet ontvankelijk te verklaren.

PWS Rotterdam krijgt te maken met een huurdersvereniging die zich beklagt over woningen die 's zomers veel te heet worden. De klagende partij vindt dat corporatie weinig doet om de zaak op te lossen en ook nauwelijks van zich laat horen. PWS is niet de eigenaar van dit complex, dat is BPF Bouwinvest. Als beheerder is PWS wel het aanspreekpunt voor de huurders. Het lastige in deze zaak is dat de corporatie voor oplossing van het probleem afhankelijk is van de eigenaar. Voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht moet klager dus bij de eigenaar zijn. De GAC meent dat de corporatie, die de klacht erkent, wel wat meer haar best had mogen doen om bij de eigenaar de urgentie van het probleem duidelijk te maken. Daarnaast spreekt de GAC corporatie aan op haar verantwoordelijkheid voor goede communicatie met de huurders.

Van de in het afgelopen jaar behandelde zaken zijn er vier gerelateerd aan bewonersparticipatie. Nagenoeg alle bij de GAC aangesloten corporaties krijgen ermee te maken. In het overzicht zijn

het de zaken nummer 8, 22, 39 en 47. In al deze de zaken is of was er sprake van nauwe samenwerking tussen huurdersvertegenwoordiging en corporatie. En hoewel aard en aanleiding van de vier klachten van elkaar verschillen, is de algemene les die kan worden getrokken dat huurders vaak (te) hoge verwachtingen hebben en dat het voor de corporatie daarom zaak is om vooraf goed duidelijk te maken wat partijen van elkaar mogen verwachten. Daarnaast is het belangrijk om als corporatie de communicatie goed te organiseren en ten uitvoer te brengen. Daarbij geldt dat het aanbevelenswaardig is om óók te communiceren op momenten dat er (nog) niets concreets te melden is. Niets van je laten horen als er bijvoorbeeld sprake is van vertraging en er nog geen nieuwe planning is, is funest voor het onderlinge vertrouwen.

Tot slot nog een voorbeeld van een zaak waarin de corporatie haar acties om een klacht op te lossen beter in een andere volgorde had kunnen ondernemen. Het betreft de klacht aan het adres van Woonstad dat een huurder geluidsoverlast ondervindt sinds zijn bovenburen een plavuizen vloer hebben laten leggen. Na melding van de klacht stuurt corporatie de bovenburen een brief waarin zij worden gesommeerd de vloer te verwijderen. Corporatie beroept zich daarbij op het huurreglement waarin staat dat een tegelvloer in een portiekwoning niet is toegestaan. Als na een huisbezoek aan de bovenburen echter blijkt dat zij niet van zins zijn de vloer zelf te verwijderen, maakt corporatie terugtrekkende bewegingen. Navraag bij haar eigen juridische afdeling wijst uit dat zij in een eventuele rechtzaak misschien niet heel sterk staat. Corporatie kondigt daarop aan eerst te willen onderzoeken of de tegelvloer wel de oorzaak is van de overlast. Ze moet tijdens de zitting erkennen dat ze dat beter had kunnen doen vóór het versturen van de brief aan de bovenburen. De GAC meent dat deze gang van zaken de geloofwaardigheid en het gezag van corporatie schaadt en dat moet te allen tijde worden voorkomen.

Analyse van de behandelde geschillen

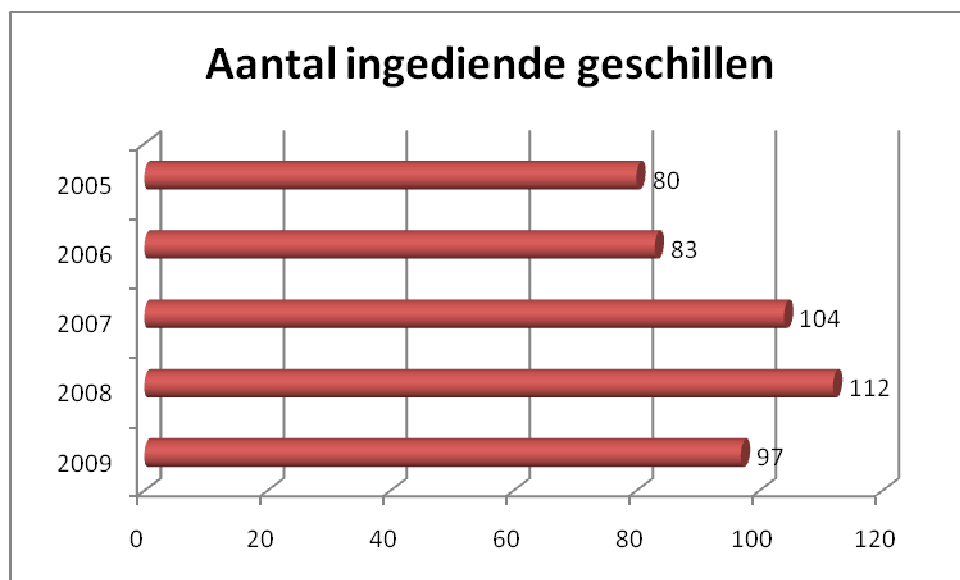
In 2009 zijn in totaal 97 geschillen ingediend, tegen 112 in 2008. De groei van de afgelopen jaren lijkt tot stilstand te zijn gekomen.. Van de ingediende geschillen bleken 31 geschillen niet ontvankelijk. Ook hebben de corporaties naar aanleiding van de ingediende geschillen nog 19 zaken vóór een hoorzitting tot tevredenheid van huurders kunnen oplossen.

Uiteindelijk zijn 47 ontvankelijke geschillen in 16 hoorzittingen behandeld. Hiervan zijn 25 gegrond en 13 niet gegrond verklaard. In 6 gevallen is de commissie tot de conclusie gekomen dat de geschillen deels gegrond zijn. Bij 2 zaken is geen advies uitgebracht, omdat er nader onderzoek door de corporatie noodzakelijk is. De resultaten van het onderzoek zijn eind 2009 bekend geworden en worden in de eerste zittingen van 2010 alsnog aan de orde gesteld. In één zaak heeft de commissie geen uitspraak gedaan.

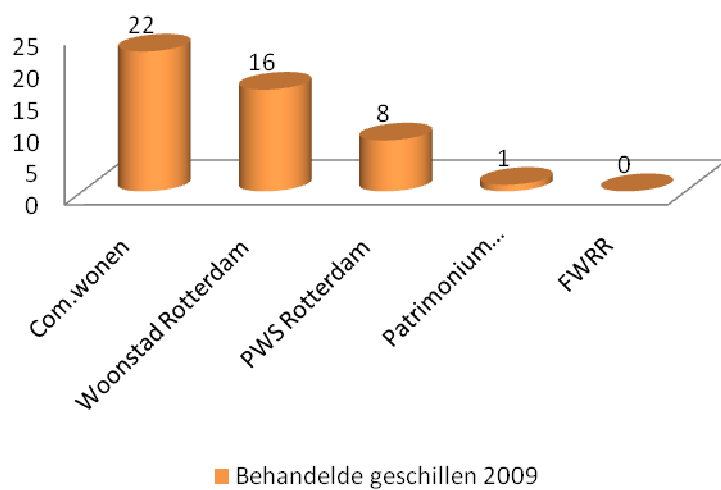
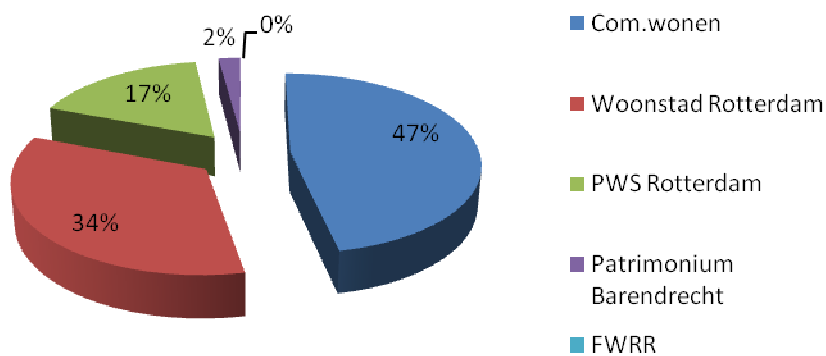
De 97 geschillen zijn voornamelijk per brief bij de commissie ingediend: in 46 gevallen. 27 Klagers gebruikten het online formulier, 8 klagers maakten gebruik van het folderformulier. Per e-mail heeft de commissie 16 geschillen ontvangen.

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

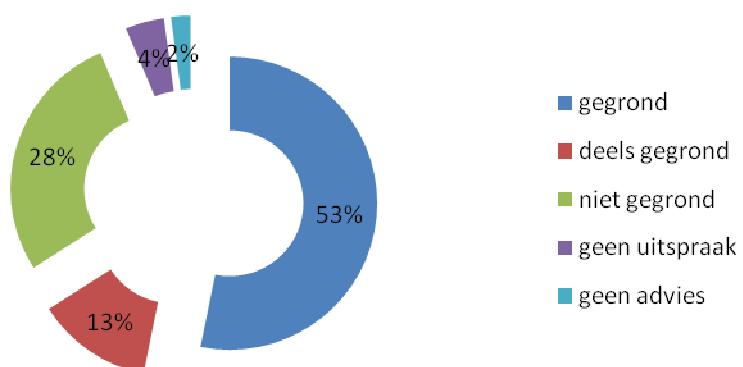
De gedetailleerde verdeling van de geschillen per corporatie is opgenomen in bijlage 1. Een korte samenvatting is onderstaand in grafieken weergegeven:



Behandelde geschillen 2009



Conclusies 2009



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	2009	2008	2009	2008	2009
PWS Rotterdam	21.112	19.506	10	8	0,047	0,041
Patrimonium Barendrecht	2.463	2496	2	1	0,081	0,040
Com.wonen	33.989	33780	16	22	0,047	0,065
Flexibel Wonen	1.199	1261	3	0	0,25	0
Woonstad:		50.367		16		0,032
– WBR	32.386		3		0,009	
– de Nieuwe Unie	24.816		11		0,044	

Geanonimiseerde zaken

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

Com.wonen

1. Betalingsregeling niet voor herhaling vatbaar

Klager heeft tegen het eind van het jaar zoveel extra kosten dat hij de huur niet kan betalen. Net zoals eerder dit jaar, wil hij met corporatie een betalingsregeling afsluiten. De corporatie weigert: één betalingsregeling per jaar is het maximum. Klager wist niets van deze regel, vindt hem onredelijk en voelt zich onheus behandeld. De corporatie legt uit dat de eenmaal-per-jaarregeling tussen Rotterdamse corporaties is afgesproken om ernstige betalingsproblemen onder huurders te voorkomen. Dit is bestaand beleid. Corporatie realiseert zich dat hierover onvoldoende is gecommuniceerd en zal hier op korte termijn verandering in brengen. Mede omdat tijdens de zitting blijkt dat klager in het nieuwe jaar een betalingsregeling kan afsluiten om zijn achterstand in te lossen, acht de GAC de klacht dat de eenmaal-per-jaarregeling onredelijk zou zijn niet gegrond. De klacht dat dit beleid onbekend is voor huurders, vindt ze wel gegrond. Omdat de corporatie heeft toegezegd het beleid over betalingsregelingen via de website en een brochure bekend te maken, brengt de GAC geen advies uit.

2. Aloude afspraak

Bij het seniorencomplex waar klager woont, is aan de achterzijde een parkeerterrein en aan de voorzijde een beperkt aantal parkeerplaatsen. Om aan de achterzijde meer parkeerplaatsen voor bewoners te creëren, heeft corporatie alle invalidenparkeerplaatsen naar de voorzijde verplaatst. Daar zijn nu nog maar drie vrije parkeerplaatsen, met als gevolg dat klager zijn auto meestal niet meer aan de voorzijde kan parkeren. Hij voelt zich hierdoor benadeeld en beroept zich op een 23 jaar oude mondelinge afspraak. Destijds was hij huismeester in het gebouw. Na een rechtzaak over een arbeidsconflict heeft de toenmalige corporatiedirecteur volgens klager toegezegd dat hij tot het eind van zijn leven aan de voorzijde mag parkeren. Omdat hij niets op schrift heeft, kan hij deze afspraak echter niet aantonen. Klager heeft in voorgaande jaren ook geen aanwijsbaar eigen parkeerplaats gehad (gemarkeerd met bijvoorbeeld zijn kenteken). Als er plaats is, kan klager nog steeds aan de voorkant parkeren en aan de achterzijde zijn voldoende bewonersparkeerplaatsen. De GAC acht de commissie om deze redenen niet gegrond.

3. Onredelijk

Na zijn vaders overlijden levert klager de woning waar zijn vader 28 jaar heeft gewoond op conform alle 27 punten van de voorinspectie. Bij de eindinspectie komt corporatie echter met aanvullende punten waaronder het aanbrengen van stofdorpels en plinten. Omdat bij de voorinspectie al zichtbaar was dat plinten en dorpels ontbraken, vind klager dat corporatie dit meteen had moeten melden. Hij is niet bereid de rekening te betalen. Corporatie stelt dat klager zelf had kunnen weten dat stofdorpels en plinten bij de woning horen. Tijdens de zitting blijkt dat de woonmakelaar die de voorinspectie heeft gedaan in opleiding is en inderdaad geen melding heeft gemaakt van de ontbrekende plinten en dorpels. Omdat klager na de eindinspectie de gelegenheid heeft gekregen om deze alsnog aan te brengen en corporatie meer herstellkosten heeft gemaakt dan aan klager doorberekend, vindt corporatie dat zij klager voldoende tegemoet is gekomen. De GAC vindt het niet redelijk na 28 jaar bewoning alle herstel- en opknapkosten op huurder te verhalen. Ook mag een huurder niet de dupe worden van een medewerker die het vak nog moet leren. Dat corporatie coulant is geweest, had ze moeten melden voordat klager het geschil bij de GAC indiende. De GAC acht de klacht gegrond en adviseert de corporatie de bij klager in rekening gebrachte kosten zelf te betalen.

4. Toezegging niet nagekomen

Een langlopende zaak. In december 2008 behandelt de GAC de klacht dat corporatie brieven van klager niet beantwoordt. Zijn brieven gaan over zijn nieuwe woning die tot ergernis van klager geen externe berging heeft en waarvan het slaapkamerraam niet open kan. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert corporatie alsnog de bezwaren met klager te bespreken. In vervolg hierop gaat de GAC in april 2009 in op de inhoudelijke afhandeling van de klachten.

Tijdens de zitting zegt de corporatie toe dat er binnenkort op kosten van corporatie een nieuw, goed te openen slaapkamerraam wordt geplaatst. De berging is ingewikkelder. Omdat het een gebouw betreft met huur- en koopwoningen moet het voorstel om in de parkeergarage een berging te maken, worden voorgelegd aan de Vereniging van Eigenaren (VvE). De corporatie heeft daarin een meerderheidsbelang en zegt toe tijdens de volgende VvE-vergadering vóór de berging te stemmen. De GAC acht de klacht gegrond maar vindt het, gezien de toezeggingen, niet nodig een advies uit te brengen. Ze blijft de zaak wel volgen en is onaangenaam verrast als klager in juli meldt dat corporatie in de betreffende VvE-vergadering tégen de berging heeft gestemd. Kort daarna treft de GAC de betrokken corporatievertegenwoordiger in een hoorzitting over een andere zaak. Ze besluit hem meteen over deze zaak aan de tand te voelen. De corporatiemedewerker vertelt dat zijn collega die de VvE-vergadering heeft bijgewoond, heeft tegengestemd omdat drie eigenaren tegenstand boden. De corporatiemedewerker zoekt naar een oplossing. De GAC besluit een brief te sturen naar de directie van de corporatie over het niet nakomen van de toezegging aan de commissie. Mocht blijken dat dit niet voldoende is, dan kan de GAC besluiten de zaak te heropenen.

5. In gebreke

Hoewel zijn klacht – het ontbreken van spanning op een wandcontactdoos in zijn berging – inmiddels is verholpen, wil klager toch dat de GAC zijn zaak beoordeelt. Hij vindt namelijk dat de corporatie slecht bereikbaar is, stelselmatig niet op brieven en klachten van hem en van andere huurders reageert en pas tot actie overgaat als een klacht wordt voorgelegd aan de GAC. Helaas is er van corporatiezijde niemand aanwezig. Op basis van het verhaal van klager en de aanwezige stukken acht de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie er scherper op toe te zien dat brieven, klachten en vragen van huurders snel worden beantwoord en behandeld.

6. Ernstige fout

De cv-installatie in zijn woning geeft regelmatig storing en moet dan gerepareerd. Na weer een reparatie ruikt klager gaslucht in zijn woning. Onderzoek wijst uit dat knelfittingen in ketel en gasleiding niet goed zijn aangedraaid. Levensgevaarlijk! Klager verlangt van corporatie een verklaring en vindt excuses op zijn plaats. Verder vraagt hij een financiële vergoeding: hij heeft twee keer vrij moeten nemen van zijn werk en heeft twee weken geen volledig woongenot gehad. De corporatie heeft een contract met energiebedrijf Servon waar huurders problemen met de verwarming rechtstreeks kunnen melden, maar blijft verantwoordelijk voor een goede afhandeling van storingen. Omdat deze klacht inmiddels bij de GAC was ingediend, heeft de corporatie niet meer met klager gecommuniceerd. Tijdens de zitting blijkt dat de betreffende monteur een ernstige fout heeft gemaakt en ontslagen zal worden. Servon en corporatie bieden hun excuses aan over de gemaakte fout en de gebrekkige communicatie met klager. Van huurrestitutie of een financiële vergoeding willen zij echter niets weten. De GAC vindt de klacht gegrond maar is niet bevoegd om uitspraak te doen over huurrestitutie. Ze adviseert wel klager een vergoeding te betalen voor geleden emotionele schade. De gevraagde 20% van de maandhuur vindt de commissie een alleszins redelijk uitgangspunt. Daar bovenop kan de corporatie de uren vergoeden die klager van zijn werk heeft moeten verzuimen.

7. Buitengesloten

Klager heeft zijn 20 jaar oude motor jarenlang gestald in een algemene berging op het binnenterrein van het complex waar hij woont. Nu is het binnenterrein niet meer toegankelijk voor bewoners; het slot van het hek is vervangen. Klager wil graag een sleutel van het nieuwe slot, maar noch corporatie, noch deelgemeente, noch wijkcentrum wil hem die geven. Hij voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd en wil dat corporatie hem een nieuwe sleutel levert. Tijdens de zitting blijkt het binnenterrein eigendom van de deelgemeente. De corporatie beheert het terrein en heeft daarom een sleutel, maar mag deze niet aan bewoners geven. De deelgemeente

heeft dit vanuit veiligheidsoverwegingen besloten. De GAC begrijpt dat corporatie als beheerder geen kopiesleutels van het binnenterrein aan huurders kan en mag geven. Dat is aan de eigenaar: de deelgemeente. Ze concludeert bovendien dat het geschil niet ontvankelijk is nu blijkt dat niet corporatie maar de deelgemeente eigenaar van binnenterrein en sleutel is.

8. Trage reactie

Corporatie begrijpt niet dat klager, een bewonersvereniging, zich tot de GAC heeft gewend. Zij vindt dit niet bevorderlijk voor het onderlinge vertrouwen dat toch de basis voor samenwerking tussen corporatie en bewonersvereniging moet zijn. Klager stelt echter dat de zaak lang genoeg heeft geduurd. Het gaat om de begroting voor participatiegelden die klager in januari bij de corporatie heeft ingediend. Hoewel klager tussentijds zowel schriftelijk als telefonisch informeert naar de stand van zaken, krijgt ze pas in mei reactie. Corporatie zegt per brief toe dat het toegekende bedrag binnen maximaal 21 dagen wordt betaald. Nu is het juli en er is nog steeds geen geld binnen. Tijdens de zitting verklaart corporatie dat de uitbetaling is misgegaan door de invoering van een nieuw administratiesysteem, maar nu binnen enkele dagen zal plaatsvinden. De GAC vindt de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie er scherper op toe te zien dat sneller wordt gereageerd op ingediende begrotingen, klachten en vragen van huurders en bewonersverenigingen en afhandeling en betaling van toegezegde bedragen beter te bewaken.

9. Schimmelleed

Sinds klager eind 2001 zijn woning betrok, kampt hij met schimmel in huis. Door de bouwwijze komt in de hele wijk schimmelvorming in woningen voor. De corporatie gaat het probleem daarom aanpakken via een groot onderhoudplan voor de hele wijk. Nu corporatie per brief heeft laten weten dat de financiering hiervan moet worden doorgerekend, vreest klager voor uitstel of zelfs afstel van het project dat een eind moeten maken aan zijn schimmelleed. Corporatie bezweert dat hiervan geen sprake is. Het plan moet opnieuw worden doorgerekend vanwege tegenvallende verkoopresultaten, de verplichte bijdrage voor de Vogelaarwijken en de invoering van vennootschapsbelasting voor corporaties. De herberekening leidt tot vertraging maar corporatie kan de toegezegde planning nog steeds waarmaken. Ze verwacht klager over ruim een maand te kunnen laten weten wanneer het groot onderhoud in zijn woning wordt uitgevoerd. Ze kan echter niet aantonen dat ze adequaat reageert op individuele klachten van klager. Omdat blijkt dat de communicatie over het groot onderhoudproject soms gebrekkig is, acht de GAC die klacht gegrond. De klacht dat de uitvoering van het project verschuift, vindt ze niet gegrond. De commissie adviseert corporatie de individuele klachten van klager alsnog te beantwoorden en consequent en nauwgezet met klankbordgroep en individuele huurders te communiceren over voortgang en planning van het project.

10. Toch nog bemiddelen?

Bijna een jaar geleden krijgt klager een nieuwe buurman en sindsdien ervaart hij geluidsoverlast: gebonk op de trap, het dichtslaan van deuren, geluid uit de badkamer. Buurman en zijn bezoek slaan de portierdeuren van hun auto hard dicht en als buurman 's ochtends vroeg wordt opgehaald, wordt er geclaxonneerd. De corporatie heeft gesprekken gevoerd met de buurman en afspraken gemaakt, maar de overlast duurt voort. De verhoudingen zijn verslechterd en klager heeft een advocaat ingeschakeld. Klager en advocaat vinden dat corporatie te weinig doet om de overlast op te lossen en willen dat het huurcontract met de buurman wordt ontbonden. Corporatie stelt dat klager de enige is die klaagt. De buurman ontkent dat hij overlast veroorzaakt. Corporatie heeft gesprekken gevoerd met de buurman en ook met klager en buurman samen. Het aanbod om buurtbemiddeling in te schakelen, is door klager en buurman afgewezen. De corporatie meent alles te hebben gedaan wat zij kon. De GAC is het daarmee eens en verklaart de klacht niet gegrond. Ze geeft corporatie wel ter overweging om nog een laatste poging te doen om tot een bemiddelingsgesprek te komen.

11. Uiterst dun dossier

Helaas heeft de corporatie van deze zaak geen stukken gestuurd zodat de GAC het met een uiterst dun dossier moet doen. De corporatie belooft beterschap en zal laten uitzoeken hoe dit zo is gekomen. Omdat klager onaangekondigd verstek laat gaan tijdens de hoorzitting, moet de GAC haar oordeel baseren op het verhaal van de corporatie. Die beaamt dat klager te maken

heeft gehad met een vervelende lekkage. Omdat het lastig was om de oorzaak te vinden, heeft het circa vier maanden geduurd voordat de lekkage kon worden opgelost. Door de lekkage is schade ontstaan aan plafond en muren. De corporatie heeft nog niet gereageerd op een verzoek van klager om die schade te behandelen. Afsproken wordt dat de corporatie alsnog de benodigde documentatie zal verstrekken en dat de GAC de zaak aanhoudt totdat zij deze informatie heeft gekregen. In februari 2010 wordt de zaak opnieuw behandeld.

12. Abnormaal hoge verwarmingskosten

Zijn verwarmingskosten zijn zo hoog dat klager vermoedt dat er iets mis is met de blokverwarming. De verwarming slaat volgens klager om de week uit en dan stroomt er water langs zijn radiatoren. Schades krijgt hij via zijn verzekeringsmaatschappij niet meer vergoed omdat het om herhaalschade gaat. Volgens klager doet corporatie niets om zijn probleem op te lossen. Corporatie zegt geen meldingen van klachten van klager te hebben ontvangen. Ze zal bij het bedrijf dat de verwarmingsklachten oplost een opgave van de uitgevoerde werkzaamheden opvragen. De corporatie ziet dat de verwarmingskosten van klager gestaag oplopen en het afgelopen jaar abnormaal hoog waren. Ze zegt toe te laten onderzoeken of er in de verwarmingsinstallatie een defect zit en hierover binnen afzienbare tijd rapport uit te brengen. De GAC besluit daarop de zaak aan te houden. Dit wordt schriftelijk aan de corporatie bevestigd.

Tijdens de zitting in februari 2010 bekijkt de GAC deze zaak opnieuw.

13. Verzekeringsperikelen

Wateroverlast door lekkage veroorzaakt schade in de woning van klager. De verzekering van corporatie wordt erbij gehaald. De deskundige oordeelt dat te hoog grondwater de veroorzaker is van de wateroverlast. Klager daarentegen veronderstelt dat de oorzaak een beschadiging van de riolering moet zijn: in het water dreef toiletpapier. Navraag bij het hoogheemraadschap leert dat de grondwaterstand niet de oorzaak van de overlast kan zijn. Nader onderzoek van corporatie wijst ook uit dat er problemen met de riolering zijn. Ondertussen zijn die opgelost. Klager neemt het corporatie kwalijk dat desondanks de schadevergoeding nog steeds niet is uitbetaald. Ter zitting verklaart corporatie dat zij de schadevergoeding zal voorschieten en deze vervolgens via haar verzekering zal verhalen. Dit proces is al in gang gezet. Corporatie wil zich hard maken voor uitbetaling binnen twee weken. De GAC, die de klacht gegrond acht, adviseert corporatie de klacht daadwerkelijk op de aangegeven manier en binnen de toegezegde termijn af te handelen.

14. Enge beestjes

Klager kampt met extreem veel kakkerlakken in zijn woning. Diverse bestrijdingsacties door een professioneel bedrijf hebben de plaag niet kunnen verhelpen. Tot overmaat van ramp gaat de douche stuk. De aannemer die corporatie inschakelt om de douche te repareren, wil dat niet doen vanwege de kakkerlakken. Om de zaak op te lossen, biedt corporatie klager buiten de woonkrant om een andere woning aan. Als klager is verhuisd, kan zijn oude woning met een intensieve gifgasbehandeling kakkerlakkenvrij worden gemaakt. Corporatie stelt wel als voorwaarde dat klager zijn huidige meubels niet meeverhuist; daar zitten ook kakkerlakken in en daarmee zou het probleem alleen maar worden verplaatst. Klager heeft de nieuwe woning geaccepteerd maar heeft geen geld voor een nieuwe inboedel. Hij vraagt corporatie een verhuiskostenvergoeding. Corporatie wil daar niet op ingaan; zij heeft klager al een andere woning aangeboden en draait op voor de herstelkosten van de oude woning. Gezien alle inspanningen vindt de GAC dat de corporatie niet tekort is geschoten. Ze acht de klacht niet gegrond en adviseert klager met een lening van de Sociale Dienst zo snel mogelijk te verhuizen naar de nieuwe woning.

15. Overlastmeldingen niet aangetoond

Anderhalf jaar had klager geluidsoverlast van het café onder zijn woning. Weliswaar is het café nu, na een schietpartij, gesloten, maar klager en zijn advocaat vinden dat corporatie veel eerder een eind aan de overlast had moeten maken. Omdat dit niet is gebeurd, verlangt klager een schadevergoeding voor gederfd woongenot ter waarde van anderhalf jaar huurbetaling. Corporatie wil niet ingaan op deze eis. Zij zegt dat ze eind oktober 2008 telefonisch de eerste klacht heeft binnengekregen. Om een overlastzaak aan te pakken, heeft corporatie schriftelijke klachten nodig. Pas na de schietpartij is er via de advocaat een brief gekomen. Corporatie heeft na de mondelinge klacht een gesprek gevoerd met de cafébaas en zegt vervolgens niets meer

over de overlast te hebben gehoord. Klager bestrijdt dit. Hij zegt wekelijks en soms wel dagelijks te hebben geklaagd. In het dossier zitten echter geen notities van deze meldingen. Omdat zodoende niet vast komt te staan dat klager de overlast veelvuldig heeft gemeld en corporatie de cafébaas wel eenmalig op de overlast heeft aangesproken, moet de GAC concluderen dat de klacht niet gegrond is.

16. Niet zomaar iets aannemen

Als klager zijn huurwoning van corporatie koopt, staat in de koopovereenkomst een bepaling die erop neerkomt dat bij de eigendomsoverdracht alle wederzijdse vorderingen worden verrekend. Klager gaat ervan uit dat ook een eventuele huurachterstand hiermee is verrekend. Hij is dan ook zeer verbaasd als hij in 2009, vijf jaar na aankoop, een navordering krijgt voor achterstallige huurbetaling en betaalt deze niet. Corporatie legt uit dat in het complex van klager bouwkundige problemen zijn geweest. Op grond daarvan heeft een deel van de huurders de huur gedeeltelijk ingehouden. De zaak is eerst aan de Huurcommissie en vervolgens aan de rechter voorgelegd. In 2009 komt er een rechterlijke uitspraak in het voordeel van corporatie en kan de achterstallige huur worden geïnd. Van de bezwaarmakers én van de andere huurders aan wie corporatie uit coulance ook een deel van de huur niet had gevorderd. Corporatie had beter een aanvullende bepaling in de koopovereenkomst kunnen opnemen dat er een huurschuld was 'geparkeerd' in afwachting van een uitspraak van Huurcommissie. Maar klager had de plicht om zelf na te gaan of hij de achterstallige huur inderdaad niet meer hoefde te betalen. Dat heeft hij nagelaten en daarom acht de GAC de klacht niet gegrond.

17. Parkeren op eigen risico

Klager woont in een complex met parkeergarage. De toegangsdeur daarvan wordt regelmatig vernield. Totdat de deur is gerepareerd moet hij noodgedwongen open blijven omdat de garage anders niet meer toegankelijk is. In die periodes is klagers auto opengebroken en leeggeroofd. Klager stelt corporatie hiervoor aansprakelijk en eist schadevergoeding. Corporatie is niet bereid te betalen. Zij stelt dat parkeren in de garage op eigen risico geschiedt, ook al hangt er geen bordje in de garage waar dat expliciet op staat. Huurders hebben een aparte huurovereenkomst voor de parkeerplaats, maar daarin staat geen bepaling dat corporatie verantwoordelijk is voor schade als gevolg van inbraak. Corporatie is ook niet nalatig geweest; schade aan de toegangsdeur is steeds zo snel mogelijk gerepareerd. Bij grote schade duurde dit langer omdat de motor moest worden vernieuwd. De GAC concludeert dat corporatie de deur steeds zo snel mogelijk heeft laten maken en vindt de klacht daarom niet gegrond.

18. Individueel huurdersbelang niet geschaad

Een bijzondere zaak waarbij de directeurbestuurder de corporatie vertegenwoordigt omdat de klacht haar zelf betreft. Het gaat de twee klagers om de houding van de corporatiedirecteur ten opzicht van de voorzitter van hun organisatie, die zowel huurders als eigenaren van woningen in die wijk vertegenwoordigt. Deze organisatie is in het leven geroepen door de gemeente. Beide klagers zijn hiervan bestuurslid. De directeur heeft laten weten geen vertrouwen te hebben in deze voorzitter en de organisatie niet als gesprekspartner te zien. Klagers voelen zich niet serieus genomen en in hun belangen geschaad. Tijdens de zitting komt echter naar voren dat de klagers zich niet zozeer persoonlijk als individuele huurders geschaad voelen, maar dat het meer om hun organisatie gaat. Die kan volgens klager de expertise van de voorzitter niet missen en wil dus geen afstand van hem nemen. Omdat deze organisatie een breder platform is en behalve uit huurders ook uit andere wijkbewoners bestaat én omdat klagers een alternatief hebben die hun belangen kan behartigen, namelijk de huurdersorganisatie van de corporatie, moet de GAC concluderen dat deze ingewikkelde zaak niet ontvankelijk is.

19. Klacht erkend

In de douche en het toilet van de woning van klager lopen buizen die loskomen en naar beneden zakken. In het toilet is na meerdere meldingen het probleem verholpen, maar in de douche nog niet. Omdat corporatie niet of laat reageert op zijn klachten en die niet oplost, heeft klager een deel van de huur ingehouden. Hij heeft hiervoor aanmaningen gekregen maar is niet van plan te betalen zolang de problemen niet zijn opgelost. Corporatie moet erkennen dat zij inderdaad een aantal keren niet of te laat heeft gereageerd en dat een aannemer zijn afspraken niet is nage-

komen. Ze zegt toe dat de klachten nu op heel korte termijn en op een tijdstip dat het klager uitkomt worden opgelost. Daarop adviseert de commissie die de klacht gegrond vindt, de toezeggingen zo snel mogelijk ten uitvoer te brengen.

20. Kwestie stookkosten

Klager krijgt betalingsherinneringen en aanmaningen van corporatie voor een vermeende huurachterstand. Klager bestrijdt dat hij de huur niet heeft betaald en vermoedt dat het om een kwestie stookkosten gaat. Zijn brieven waarin hij uitleg vraagt over de gestegen eindafrekeningen van de stookkosten worden echter door corporatie niet beantwoord. Hij licht toe dat de Huurcommissie heeft geconstateerd dat hij over 2005 en 2006 teveel stookkosten heeft betaald. Over de jaren 2007 en 2008 loopt eenzelfde zaak bij de Huurcommissie. De GAC is niet bevoegd zaken als stookkosten te behandelen. Deze vallen onder de Huurcommissie. Geschillen over het niet of onjuist beantwoorden van brieven en het niet afhandelen van klachten door corporatie kunnen wel door de GAC worden behandeld. Corporatie erkent dat ze in het verleden brieven onvoldoende heeft beantwoord en klager niet de relevante stukken heeft geleverd. Zo heeft hij nooit een specificatie van zijn stookkosten ontvangen. Ook blijkt dat het dossier dat aan de GAC is gestuurd niet alle relevante informatie bevat. Een feit dat de GAC laat meewegen in haar conclusie. Die luidt dat de klacht gegrond is. De commissie adviseert corporatie de communicatie met klager en andere huurders over deze en soortgelijke kwesties serieus te verbeteren door tijdig relevante informatie te verstrekken.

21. Stinkende katten

Blowen en onverzorgde katten bij de benedenburen bezorgen klager ernstige stankoverlast. Hij meldt zijn klachten veelvuldig, zowel bij corporatie als bij de politie. Naar zijn gevoel doet corporatie niets aan de overlast. Inmiddels zijn de overlastgevende huurders verhuisd. Daarmee is de stank nog niet weg. In zijn slaapkamer, toilet en kledingkast stinkt het nog steeds. De ondergelegen woning is van Flexibel Wonen die ook is vertegenwoordigd tijdens de zitting. Zij zegt toe dat de woning zo snel mogelijk zal worden gereinigd en dat klager via de eigen corporatie op de hoogte wordt gehouden wanneer dit gebeurt. Ook ziet Flexibel Wonen er in overleg met de zorginstelling op toe dat klager geen overlast zal krijgen van de volgende huurder. De GAC, die de klacht gegrond vindt, is blij met de toezeggingen en gaat ervan uit dat de afwikkeling van deze zaak zo spoedig mogelijk plaatsvindt.

22. Wennen aan nieuwe overlegstructuur

Klager is lid van een bewonerscommissie en is ontevreden over de communicatie met corporatie. De nieuwe overlegstructuur is volgens hem nodeloos ingewikkeld en niet bevorderlijk voor de onderlinge communicatie. Klager krijgt naar eigen zeggen geen of onbevredigende antwoorden. Het stoort hem dat corporatie hem niet terugbelt en -mailt. Corporatie legt uit dat de nieuwe overlegstructuur is ingevoerd om de communicatie tussen bewoners en corporatie beter te structureren én vanuit kostenoverwegingen. Corporatie overlegt iedere twee maanden met bewonerscommissies. Tijdens dit spreekuur kunnen bewoners klachten melden en vragen stellen. Sommige kan corporatie meteen beantwoorden, andere worden achteraf uitgezocht en waar nodig afgehandeld. Tijdens het volgende spreekuur koppelt corporatie een en ander terug. Klager ergert zich eraan dat hij tussendoor geen informatie krijgt en niets buiten het spreekuur aan de orde kan stellen. De GAC constateert dat corporatie nieuwe spelregels heeft voor het overleg met bewonerscommissies en dat zij als commissie hierover geen zeggenschap heeft. De GAC vindt de betrokkenheid van klager zeer te waarderen, maar acht zijn klacht niet gegrond.

PWS Rotterdam

23. Pesterijtjes

Klager stoort zich aan zijn burens. Hij heeft stankoverlast van hun afvalcontainers die vlak bij zijn voordeur staan en wateroverlast omdat burens hun achtertuin 25 centimeter hebben opgehoogd. Klager vindt dat corporatie zijn klachten niet serieus neemt en de burens de hand boven het hoofd houdt. Corporatie verklaart dat zij, nadat klager de stankoverlast van de afvalbakken had gemeld, ter plaatse is gaan kijken en geen stank heeft geconstateerd. Corporatie heeft de burens gevraagd

de bakken iets verder van klagers voordeur te zetten. Zij kan dit echter niet afdwingen; waar een huurder zijn afvalcontainer zet, is zijn zaak, zoals het ook aan hem is om zijn tuin al dan niet op te hogen. Corporatie krijgt van de burens ook klachten over klager en denkt daarom dat er sprake is van onderlinge pesterijtjes. Aan een bemiddelingsgesprek wil klager niet meewerken. De commissie constateert dat corporatie niet in gebreke is gebleven. Ze verklaart de klacht ongegrond maar geeft toch het advies aan corporatie om klager en zijn burens nog eenmaal uit te nodigen voor een bemiddelingsgesprek.

24. Vier weken respijt

Bij de oplevering van zijn woning, in juli 2006, is sprake van de nodige gebreken. Er zitten scheuren en gaatjes in de muren, de toegezegde houten vloer ontbreekt en, het ergst van alles, er is geen elektriciteit. Hierdoor kan klager zijn woning pas drie maanden later betrekken. Dan krijgt hij opnieuw te maken met gebreken, zoals lekkage in badkamer en op het balkon en een verwarming die lawaai maakt. Pas vele brieven en telefoontjes later, is een deel van de klachten opgelost. Klager vindt dat het allemaal veel te lang duurt. Corporatie is het daarmee eens. Ze is bezig ook de laatste klachten op te lossen en denkt daarvoor nog vier weken nodig te hebben. Daarop besluit de GAC de zaak aan te houden in afwachting van de rapportage van corporatie over de afhandeling. Op basis daarvan constateert ze dat de meeste problemen zijn verholpen. Ze vindt de klacht gegrond en adviseert corporatie nu op de kortst mogelijke termijn alles in het werk te stellen ook de laatste punten op te lossen. Kort daarna laat klager weten dat de klachten naar tevredenheid zijn opgelost.

25. Eerst zien, dan geloven

De overlast van een verzakte en daardoor verstopte riolering duurt al acht maanden. Corporatie heeft nu toegezegd dat de riolering op korte termijn wordt gerepareerd, maar klager moet het eerst nog zien. Hij is ontevreden over de hele gang van zaken en meent dat corporatie niets van zich heeft laten horen. Omdat de uitkomst van de aangekondigde reparatie nog niet bekend is, buigt de GAC zich alleen over de bejegening. Het blijkt dat bij de afhandeling van de klachten veel is misgegaan en dat klager al die tijd in het ongewisse is gelaten over de voortgang. Dat er een Vereniging van Eigenaren in het spel is die een spoedige reparatie bemoeilijkt, is geen excuus; corporatie blijft verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten van haar huurders. De GAC vindt de klacht dat klager niet goed is bejegend gegrond. Ze adviseert corporatie ervoor te zorgen dat huurders niet de dupe worden van een VvE/corporatie-constructie en om huurders regelmatig te informeren over de afhandeling van (langer lopende) klachten. Klager laat daags na de zitting weten dat de riolering naar tevredenheid is gerepareerd.

26. Dienstverlening van hoge kwaliteit waarmaken

Op de galerij waar klager woont, is een woning al lange tijd onbewoond. Daardoor is de galerij voor die woning erg vervuild. Klager stoort zich hieraan en vindt het aan corporatie om de galerij schoon en netjes te houden. Dat hoort in de ogen van klager tot de 'hoge kwaliteit van dienstverlening' die corporatie zegt na te streven. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat de betreffende woning is verhuurd aan een asielzoeker die onder de Generaal Pardonregeling valt. De ervaring leert dat deze zogenaamde 'Pardonisten' vaak moeite hebben hun leven en hun woning op orde te houden. In dit geval is de huurder zelfs helemaal verdwenen. Daarom kon corporatie niemand aanspreken de galerij schoon te houden. Kortgeleden heeft een deurwaarder formeel geconstateerd dat de woning leeg is. Corporatie kan hem nu opnieuw verhuren en zal daarbij de galerij schoon opleveren. De GAC constateert dat de corporatie de zaak wel lang heeft laten duren. Ze vindt de klacht gegrond en adviseert om, zoals toegezegd ter zitting, de galerij schoon op te leveren bij nieuwe verhuring.

27. Vooringenomen?

Klager vindt dat corporatie niet adequaat reageert op zijn overlastklachten. Zijn burens saboteren zijn brievenbus en wroeten in zijn leven. Klager voelt zich door corporatie onheus bejegend en vindt corporatie vooringenomen. Het dossier dat corporatie naar de GAC heeft gestuurd, bevestigt hem in zijn oordeel. Dat is volgens klager niet compleet, sommige brieven heeft hij nooit eerder gezien en de gewekte suggestie dat hij een vechtpartij heeft veroorzaakt is onterecht. Corporatie stelt dat de informatie over de vechtpartij afkomstig is van de politie en dat het dossier

compleet is. Buren zijn bang voor klager. Ze melden hun klachten over hem alleen mondeling. In een zorgvuldig voorbereid gesprek heeft corporatie deze klachten aan klager voorgelegd. De brievenbus is door corporatie voorzien van een ander slot. De commissie vindt niet dat corporatie vooringenomen is of klager onheus heeft bejegend. Ze kan zich voorstellen dat klager zich tijdens het gesprek overvallen voelde door het bericht dat burenen hem aanwijzen als overlastveroorzaker, maar dat is corporatie niet te verwijten; burenen hebben zelf eerder verzocht de klachten niet door te melden. De GAC vindt de klacht daarom niet gegrond.

28. Duur betaalde veiligheid?

De woning van klager is kort nadat hij deze heeft betrokken, uitgerust met veiligheidsslots. Klager maakt bezwaar tegen het bedrag dat hij daarvoor maandelijks moet voldoen. Naar eigen zeggen heeft hij daarvoor nooit akkoord gegeven. Bovendien betalen burenen in hetzelfde complex een veel lager bedrag. Klager wil antwoord op zijn vragen en een specificatie van de kosten. Ook wil hij dat corporatie de maandelijkse kosten terugdraait of verlaagt. De corporatie legt uit dat de veiligheidsvoorzieningen tegen kostprijs worden aangebracht. De hoogte van het maandelijkse bedrag hangt samen met de grootte van de woning en de ligging in het complex en varieert; sommige bewoners betalen minder dan klager, andere meer. Corporatie heeft meermaals met klager gesproken over het aanbrengen van de veiligheidsslots. De GAC kan zich niet voorstellen dat daarbij de kosten niet ter sprake zijn gekomen. Verder blijkt dat klager het hem in rekening gebrachte bedrag al een aantal jaren betaalt. Daarmee heeft hij impliciet ingestemd met het bedrag en dus vindt de GAC de klacht niet gegrond.

29. Oververhitte woningen

Iedere zomer is het raak: een deel van de woningen in de flat raakt oververhit. Temperaturen rond de 32° C worden gemeten. Bewoners hebben zonwerende folie, binnenzonwering en ventilatoren ingezet, maar dat is niet afdoende. Corporatie weet van de klachten die nu al vier jaar bestaan, maar doet volgens klager, de huurdersvereniging, weinig om ze op te lossen en laat nauwelijks van zich horen. De flat is eigendom van BPF Bouwinvest. Corporatie is de beheerder en erkent de klachten. Ze heeft een onafhankelijk bureau ingeschakeld die verschillende oplossingen heeft aangedragen. Buitenzonwering aanbrengen is het simpelst maar volgens het huurcontract niet toegestaan. Dit kan een richtlijn van de architect zijn. Corporatie stelt dat ze het probleem steeds aan de eigenaar voorlegt maar moet afwachten tot deze de kwestie aanpakt. De GAC constateert dat corporatie het probleem niet zelf kan verhelpen. Ze had wel actiever kunnen pleiten voor een oplossing en beter met de bewoners kunnen communiceren. Ze acht de klacht gegrond en adviseert corporatie er bij de eigenaar op aan te dringen de architect, in bijzijn van bewoners, te laten uitleggen waarom buitenzonwering niet is toegestaan.

30. Vlam in de pan

Als de vlam in de pan slaat, raakt klager in paniek en zet, zonder erbij na te denken, de hete pan rechtstreeks op het aanrecht. Een lelijke schroeiplek is het gevolg. Klager wil dit graag laten herstellen en informeert of het onder zijn aansprakelijkheidsverzekering valt. Dit blijkt niet het geval. De verzekeringsmaatschappij geeft aan dat deze schade wel wordt gedekt door de opstalverzekering van corporatie. Corporatie bestrijdt dit. Hoewel er geen sprake is van opzet, vindt ze dat de schade is ontstaan door onzorgvuldig handelen. Ze wil alleen tot reparatie overgaan als klager de kosten betaalt. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie niet de moeite heeft genomen om bij haar verzekering uit te zoeken of de schade wordt gedekt. Er is volstaan met het geven van een standaard antwoord. Corporatie wil na enig aandringen wel alsnog contact opnemen met haar verzekeringsmaatschappij. De GAC besluit de uitkomst daarvan af te wachten. Corporatie laat vervolgens weten dat navraag heeft geleerd dat de betreffende schade niet onder de polisdekking valt. Daarop verklaart de GAC de klacht niet gegrond.

Woonstad Rotterdam

31. Stroomvretende bouwdroger?

Na een hevige lekkage krijgt klager via corporatie een bouwdroger te leen om zijn woning te drogen. Corporatie vergoedt de stroomkosten daarvan en biedt hem daarvoor € 75,- aan. Klager

zegt dat de stroomkosten veel hoger zijn: circa € 1.500,-. Hij neemt geen genoegen met de geboden vergoeding en klaagt dat corporatie zijn vragen en brieven niet beantwoord. Helaas is klager tijdens de zitting niet aanwezig. Corporatie erkent dat de communicatie met klager beter had gekund en betreurt dit. Het bedrag van € 75,- is berekend met een standaardformule die corporatie vaker hanteert en die is gebaseerd op het vermogen van de droger, het aantal uren dat de droger heeft gewerkt en de energieprijs per kWh. Het bedrag dat zo is berekend, is naar boven afgerond op € 75,-. De GAC vindt het aannemelijk dat de gebruikte formule tot een juiste berekening leidt en acht daarom de klacht over de hoogte van de vergoeding niet gegrond. De klacht dat klagers brieven en vragen niet of te laat zijn beantwoord, vindt de GAC wel gegrond. Omdat corporatie daarvoor al excuses heeft aangeboden, wordt geen advies uitgebracht.

32. Ondraaglijke stank

Klager heeft regelmatig uiteenlopende klachten gemeld bij corporatie. De belangrijkste: stank-overlast. Klager wijt dit aan de duiven die boven zijn woning op de gezamenlijke zolder zitten, en dan vooral hun poep. De stank is volgens klager niet te harden. Tot voor kort ondernam corporatie volgens klager geen actie naar aanleiding van zijn klachten. Kortgeleden is een opzichter geweest die heeft geconstateerd dat de stank wordt veroorzaakt door een kapotte rioolbuis. Klager meent echter dat de duivenpoep de hoofdoorzaak is. Corporatie vertelt dat de kapotte riolering daags na de zitting wordt gerepareerd. Wat de duiven betreft, de zolder is een algemene, loze ruimte en de duiven worden volgens corporatie door de Roteb gevangen. Corporatie blijkt bereid om dit probleem definitief te verhelpen door de zolder schoon te laten maken en vervolgens af te sluiten met gaas zodat er geen duiven meer kunnen komen. Hierop besluit de GAC, die de klacht over de duivenoverlast gegrond vindt, de zaak aan te houden. Ze adviseert corporatie ervoor te zorgen dat de zolder wordt schoongemaakt en de duiven geweerd. Korte tijd later krijgt de commissie bericht dat de afgesproken maatregelen zijn getroffen.

33. Drugsoverlast

De junks rond zijn huis in de binnenstad bezorgen klager veel overlast. Hij hoopt dat daar met de aangekondigde afsluiting van de portieken een eind aan komt. Groot is zijn teleurstelling als hij hoort dat de verbouwing niet doorgaat. Hij voelt zich door corporatie niet serieus genomen, ook omdat de overlast van spelende kinderen rond zijn woning niet is opgelost. Corporatie legt uit dat de verbouwing niet doorgaat omdat de gemeente het ontwerp heeft afgewezen en er geen haalbaar alternatief is. Bovendien lijkt de drugsoverlast te zijn afgenomen; corporatie kreeg in het verleden veel klachten, nu alleen nog van klager en één andere bewoner. Daarom heeft afsluiten van het portiek van klager niet de hoogste prioriteit. Corporatie heeft klager andere oplossingen aangeboden, zoals ijzeren punten in de vensterbank. Klager heeft die afgewezen. Om de overlast van spelende kinderen te beperken, heeft corporatie borden geplaatst waarop staat dat na een bepaalde tijd niet mag worden gespeeld. Klager brengt in dat hij in 2008 een woningaanbieding heeft gekregen, maar dat corporatie hem nu niet meer aan een andere woning wil helpen. Corporatie zegt dat klager die woning heeft geweigerd, klager ontkent dat; hij heeft niet gereageerd omdat hij de verbouwing wilde afwachten. De commissie concludeert dat corporatie haar best heeft gedaan om de overlast op te lossen en vindt daarom de klacht dat corporatie klager niet serieus neemt niet gegrond. Wel is het voor klager verwarrend dat corporatie hem na de eerste woningaanbieding nu niet verder wil helpen. Die klacht vindt de GAC gegrond. Het advies luidt om de toezegging een andere woning aan te bieden ten uitvoer te brengen.

34. Voordeel van de twijfel

Klager beweert dat in zijn woning schade is ontstaan door werkzaamheden die in opdracht van corporatie zijn uitgevoerd. Hij wil dat corporatie die schade ter waarde van € 44,13, vergoedt. Corporatie weigert. Uit het dossier komt naar voren dat er bij klager en bij corporatie veel oud zeer zit. Corporatie geeft aan dat dit de reden is waarom zij dit relatief kleine bedrag niet wil vergoeden. De vertegenwoordiger van corporatie was zelf aanwezig bij de uitvoering van de werkzaamheden en verklaart dat het werk netjes is uitgevoerd. De jaloezie is daarbij niet beschadigd. Klager houdt vol dat bij de werkzaamheden wel schade aan jaloezie en lambrisering is aangericht. Een van de commissieleden heeft de woning van klager bezocht. De lambrisering vertoont inderdaad een schadeplek, aan de jaloezie was geen schade te zien. Op basis hiervan gunt de GAC klager, als zwakste partij, het voordeel van de twijfel. De klacht over schade aan de

lambrisering wordt gegrond verklaard, die over schade aan de jaloezie niet. De commissie adviseert corporatie klager de schade aan de lambrisering ad € 32,13 te vergoeden.

35. Wettelijk bewonersrisico

Door lekkage is het laminaat van klager beschadigd. Zijn verzekering heeft € 350,- uitgekeerd maar vervanging van het laminaat kost € 1.224,76. Klager vindt dat corporatie, als veroorzaker van de schade, het resterende bedrag moet betalen. Corporatie weigert dit omdat het hier gaat om een zaak tussen klager en zijn verzekering. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie de lekkage adequaat heeft verholpen. De verzekering van klager heeft minder uitgekeerd dan de nieuwwaarde van het laminaat dat klager in 2001, toen hij de woning betrok, heeft overgenomen van de vorige huurder. De commissie legt klager uit dat het hier inderdaad om een kwestie tussen hem en zijn verzekering gaat. Als de corporatie niet nalatig is geweest, is volgens de wet bij dit soort schades sprake van bewonersrisico. Een inboedelverzekering is juist bedoeld om dat bewonersrisico te dekken. Klager kan hier geen begrip voor opbrengen, maar de GAC acht de klacht niet gegrond.

36. Sloopwoning moet bewoonbaar en veilig zijn

De woning van klager verkeert in slechte staat. Corporatie heeft plannen om de woning te slopen, maar er is nog geen sloopvergunning. Technische klachten zoals lekkages en houtrot worden volgens klager slechts provisorisch verholpen. Hij verlangt huurrestitutie en een andere woning. Corporatie beaamt dat er sloopplannen zijn. Ze heeft nog geen sloopvergunning aangevraagd. Wel zijn de bewoners geïnformeerd en is begonnen met de uitverhuizing. Corporatie helpt bewoners een woning te vinden die aan hun wensen voldoet. Klager die erg gehecht is aan zijn woning, stelt veel eisen aan een ander huis. Hij heeft diverse woningenaanbiedingen afgewezen, maar corporatie blijft zoeken. Verder benadrukt corporatie dat klager altijd met technische klachten bij haar terecht kan. De GAC constateert dat corporatie klager tot nu toe goed heeft geholpen bij het zoeken naar een andere woning. De klacht dat corporatie hem en zijn wensen niet serieus zou nemen, acht ze daarom ongegrond. Wel adviseert de GAC corporatie om de woning van klager bewoonbaar en veilig te houden totdat hij een andere woning heeft.

37. Moedwillig geforceerd dakraam?

Als het draaischarnier van het dakraam in de woning van klager kapot is gegaan, laat corporatie een nieuw raam plaatsen. De kosten daarvan brengt corporatie bij klager in rekening met als argument dat het raam moedwillig is geforceerd. Klager bestrijdt dit. Volgens hem is er sprake van achterstallig onderhoud en moet de corporatie het nieuwe raam betalen. Klager vertelt dat een aantal burens hetzelfde probleem had. Bij hen zijn wel op kosten van corporatie nieuwe ramen geplaatst en klager laat hiervan foto's zien. De vertegenwoordiger van corporatie weet niets van dit onderhoud, net zoals hij ook niet weet waarom er een nieuw raam is geplaatst terwijl alleen het scharnier kapot was. Evenmin kan hij bevestigen dat de ingeschakelde aannemer vooraf heeft verteld dat klager zelf de kosten moet dragen. Omdat corporatie bovendien niet kan bewijzen dat het dakraam door klager kapot is gemaakt, acht de GAC de klacht gegrond. Het advies luidt om de kosten van het nieuwe raam niet in rekening te brengen bij klager en de deurwaarderskosten die inmiddels zijn gemaakt, in te trekken.

38. Verzakkingsbeleid

Het tegelpad voor de voordeur van klager is verzakt. Hij heeft dit vaker aan de hand gehad en toen kwam corporatie het ophogen. Hij begrijpt dan ook niet dat corporatie dat dit keer niet wil doen. Omdat klager van corporatie geen verklaring krijgt, schakelt hij de GAC in. Tijdens de zitting spreekt corporatie van een misverstand over wat zou moeten gebeuren en wanneer. Het beleid van corporatie is geen tuinen op te hogen, maar wel het stukje pad tot aan de voordeur. De opzichter die klager heeft getroffen is nog maar kort in dienst bij corporatie. Blijkbaar was dit beleid hem niet helemaal duidelijk. Corporatie betreurt dat het zo is gelopen en kondigt aan dat het pad uiterlijk volgende week wordt opgehoogd. De GAC, die de klacht gegrond acht, waardeert die toezegging en onthoudt zich van het uitbrengen van advies.

39. Doorgaan op de ingeslagen weg

Opnieuw een 'vervolgzaak'. In november 2007 behandelt de GAC een geschil waarbij een bewonersorganisatie als klager optreedt. Klager vindt dat corporatie te weinig doet aan uiteenlopende problemen (bouwkundig, leefbaarheid, communicatie). Tijdens de hoorzitting maken corporatie en klager afspraken om aan verbetering te werken. Zoals toegezegd informeert de GAC een half jaar later naar de stand van zaken. Op dat moment wil klager terugkoppeling in verband met een rechtzaak verschuiven. Uiteindelijk duurt het tot maart 2009 voordat klager de GAC verzoekt het geschil in een vervolgzitting te behandelen.

Klager en corporatie zijn het erover eens dat al veel is bereikt: er wordt constructief overlegd, de communicatie verloopt naar tevredenheid en de verhoudingen zijn goed. Toch vindt klager dat op een aantal punten niet of onvoldoende resultaat is geboekt. Veel gemeenschappelijke klachten zijn ondergebracht in een straatplan. Nu de deadline daarvan nadert, worden deze daadwerkelijk aangepakt. Diverse individuele klachten worden niet via het straatplan opgelost, zoals een loszittend kozijn, lekkage in de slaapkamer of een raam dat tocht. Volgens klager reageert corporatie niet of onvoldoende op telefonisch gemelde individuele klachten, worden bewoners soms onbeschoft te woord gestaan en duurt het lang voordat een individuele klacht wordt verholpen. De GAC concludeert dat de afhandeling van individuele klachten voor verbetering vatbaar lijkt. Ze acht de klacht gegrond omdat nog niet alle afspraken zijn nagekomen. De commissie vindt dat al veel is bereikt en adviseert partijen door te gaan op de ingeslagen weg. Daarnaast adviseert ze corporatie om de in de bijlage bij het advies benoemde individuele klachten meer gestroomlijnd aan te pakken.

40. Nachtelijk gerucht

Klager ondervindt vooral 's avonds en 's nachts geluidsoverlast van zijn bovenburen. Zijn nachtrust lijdt hieronder, evenals zijn gezondheid. Naar eigen zeggen is hij zelfs zijn werk bijna kwijt geraakt door slaapgebrek. Klager vindt dat corporatie niet genoeg doet om de overlast te stoppen. Hij heeft corporatie gevraagd 's avonds te komen luisteren, maar die wil niet komen. Corporatie legt uit dat met de politie is afgesproken dat die gaat kijken als er sprake is van geluidsoverlast in de avonduren. Verder schetst ze dat de bovenburen ook over klager klagen. Corporatie heeft met beide partijen gesprekken gevoerd. Andere bewoners in het portiek hebben geen klachten. Ook het zorgnetwerk heeft geconstateerd dat beide huurders overlast van elkaar ondervinden en ziet als enige oplossing dat klager naar een andere buurt verhuist. Corporatie wil kijken of zij klager een andere woning kan aanbieden. De GAC meent dat corporatie voldoende doet om tot een oplossing te komen en verklaart de klacht daarom niet gegrond.

41. Vocht en schimmel

Sinds hij er woont wordt klager steeds weer geconfronteerd met vocht en schimmel in zijn woning. Aan zijn ventilatiegedrag kan dat niet liggen. Hij meldt de problemen keer op keer bij corporatie, maar corporatie reageert niet of nauwelijks. Ze belt hem bijvoorbeeld niet terug, terwijl dit wel wordt toegezegd. Klager wil dat corporatie hem serieus neemt en het vocht- en schimmelprobleem nu snel en definitief oplost. Tijdens de zitting verklaart corporatie dat de lekkages in het complex van klager zijn verholpen. Het dak is vernieuwd en er is buitenisolatie aangebracht. Voor de lekkage in de woning van klager zoekt corporatie nog een oplossing. Corporatie zegt toe hiervoor snel een afspraak te maken met klager. De GAC constateert dat corporatie al lang van de vochtklachten wist en dit niet heeft gemeld aan klager toen deze de woning ging huren. De klacht dat corporatie toezeggingen om klager terug te bellen niet nakomt, blijkt ter zitting: een e-mail met een terugbelverzoek blijkt de betreffende opzichter niet te hebben bereikt. Corporatie excuseert zich hiervoor. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is. Het advies aan corporatie is driedelig: in overleg met klager zo snel mogelijk stappen ondernemen om de vochtoverlast en schimmelvorming te verhelpen, scherper bewaken dat telefonische klachten van huurders worden opgevolgd en laten nagaan in welke mate de bouwfysische eigenschappen van het complex zijn veranderd door het aanbrengen van de buitengevelisolatie.

42. Beloofd is beloofd

De woning van klager diende 15 jaar als tijdelijk huivering voor klanten van SoZaWe. Ook klager betreft de woning met een tijdelijk huurcontract met SoZaWe. Na enige tijd wordt dit omgezet in een vast huurcontract met corporatie. De tuin is dan een bende: het onkruid staat manshoog en

eerdere bewoners hebben er allerlei rommel achtergelaten, waaronder accu's, een koelkast en puin. Op verzoek van corporatie ruimt klager de tuin op. Hij krijgt zand om de tuin op te hogen. Volgens klager belooft de medewerker dat hij ook voor tuinaarde en tegels bij corporatie terecht kan. Als hij corporatie hierover benadert en een andere medewerker treft, ontkent deze dat zo'n toezegging is gedaan. Volgens de algemene huurvoorwaarden zijn huurders verantwoordelijk voor tuinaanleg. Klager is teleurgesteld; nu kan hij de tuin nog niet gebruiken. Tijdens de zitting blijft corporatie bij haar standpunt. De medewerker die volgens klager de belofte heeft gedaan, is niet aanwezig en de GAC vindt dat corporatie niet aannemelijk kan maken dat de toezegging níet is gedaan. Bovendien zou corporatie bij een gewone verhuring de tuin hebben schoongemaakt. Dat is nu niet gebeurd. Om deze redenen vindt de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie tuinaarde en tegels te leveren zodat klager zelf zijn tuin kan opknappen en inrichten.

43. Toch niet geluidsarm

Klager valt onder de Generaal Pardonregeling en krijgt één woning aangeboden. Accepteert hij deze niet, dan moet hij zelf voor woonruimte zorgen. Van te voren vraagt klager een geluidsarme woning met een betonnen vloer. De aangeboden woning voldoet volgens corporatie aan die criteria. Maar al na een week heeft klager geluidsoverlast van de bovenburen, een alleenstaande moeder met vier jonge kinderen onder begeleiding van een gezinscoach. Klager meldt de geluidsoverlast meteen bij corporatie. Helaas doet deze weinig aan de overlast. Klager wil een oplossing of een andere woning. Corporatie verweert dat zij nog bezig is de zaak op te lossen. Na individuele gesprekken en een bemiddelingsgesprek is ze bij buurvrouw thuis geweest. Daar blijkt nauwelijks vloerbedekking te liggen omdat buurvrouw dat niet kan betalen. Corporatie kan het leggen van vloerbedekking niet afdwingen maar zal toch, op verzoek van de gezinscoach, de bovenbuurvrouw hierover een brief sturen zodat fondsen kunnen worden aangeschreven. Vooraf had corporatie geen aanwijzingen van overlast; de vorige huurder heeft nooit geklaagd, andere burens evenmin. De commissie constateert dat corporatie heeft geprobeerd de overlast aan te pakken maar niet heeft kunnen oplossen. Corporatie heeft niet goed gereageerd op de brieven van klager. Omdat zij dit niet expliciet heeft weersproken, erkent corporatie dat klager vooraf heeft gevraagd om een geluidsarme woning en dat de betrokken corporatiemedewerker hem die ook heeft toegezegd. De commissie vindt de klacht gegrond. Ze juicht toe dat corporatie heeft aangekondigd alles in het werk te stellen om het probleem op te lossen. Het advies luidt om, als dit niet binnen twee maanden lukt, klager een woning aan te bieden die echt geluidsarm is.

44. Royaal gebaar

Als de woning van klager medio oktober 2008 door corporatie wordt gekocht van de Wijk-ontwikkelingsmaatschappij (WOM) gaat er iets mis met de huurbetaling rond de overdracht. Klager merkt dit pas als hij in april 2009 verhuist, zijn woning halverwege die maand oplevert, en corporatie niet bereid is de halve maandhuur van de tweede helft van april die hij al heeft betaald terug te betalen. Corporatie heeft dit bedrag namelijk verrekend met een halve maandhuur van oktober 2008 die zij volgens haar boekhouding nog van klager tegoed heeft. Voorafgaand aan de hoorzitting meldt corporatie, die een en ander heeft uitgezocht, dat klager gelijk heeft en zijn geld terug krijgt. Toch wordt besloten de hoorzitting door te laten gaan. Tijdens de zitting schetst corporatie hoe de fout is ontstaan. Omdat ook de communicatie over de overdracht niet goed is verlopen, wil de corporatiemedewerker zich hard maken om klager ter compensatie € 150,- extra te betalen. De GAC acht de klacht gegrond en adviseert corporatie om, overeenkomstig de toezeggingen, klager het hem toekomende bedrag plus € 150,- extra uit te betalen.

45. Gehorig

Klager heeft regelmatig geluidsoverlast van zijn burens. Hij vindt dat corporatie te weinig doet om dit op te lossen en voelt zich niet netjes behandeld omdat het lang duurt voordat corporatie zijn vragen en klachten beantwoordt. Corporatie vertelt dat klager in een oud en gehorig gebouw woont waar geluidsoverlast een veelvoorkomend probleem is. Klager heeft last van steeds andere burens en meldt dit niet gestructureerd. Om overlast goed te kunnen aanpakken, heeft corporatie meer nodig, bijvoorbeeld een logboek, zodat zij een dossier kan opbouwen. Corporatie heeft wel diverse gesprekken gevoerd om de overlast te beëindigen. Ze erkent dat zij klager daarover onvoldoende heeft geïnformeerd en biedt hiervoor excuses aan. De commissie concludeert dat de klacht dat corporatie onvoldoende actie heeft ondernomen tegen de overlast

niet gegrond is. De klacht dat corporatie te weinig van zich heeft laten horen, vindt ze wel gegrond. Omdat corporatie hiervoor tijdens de zitting excuses heeft aangeboden, brengt de GAC geen advies uit.

46. Slappe knieën

Sinds zijn bovenburen een plavuizen vloer hebben, ondervindt klager geluidsoverlast. Het kan volgens klager bijna niet anders dan dat er een oorzakelijk verband is tussen de vloer en de overlast. Na melding van zijn klachten sommeert corporatie de bovenburen de vloer te (laten) verwijderen omdat volgens het huurcontract een tegelvloer in een portiekwoning niet is toegestaan. Corporatie bevestigt dit schriftelijk naar klager. Klager vindt het dan ook onbegrijpelijk dat corporatie hem vervolgens laat weten dat het nog niet zeker is dat de vloer verwijderd moet worden. De geluidsoverlast is inmiddels zo erg en veroorzaakt zoveel stress dat dit ten koste gaat van de gezondheid van klager. Ter zitting legt corporatie uit dat zij, na de sommatie, de bovenburen heeft bezocht. De vloer ziet er netjes uit en de bovenburen zijn niet van plan hem zelf weg te halen. Na overleg met haar eigen juridische afdeling besluit corporatie eerst te laten onderzoeken of de tegelvloer wel de oorzaak is van de geluidsoverlast. Corporatie wil hiervoor onder andere geluidsmetingen door een akoestisch bureau laten uitvoeren. Het feit dat de bovenbuurvrouw zwanger is, is voor corporatie mede reden om de in de sommatie geuite dreiging dat ze desnoods een aannemer zal inschakelen om de vloer te verwijderen geen gestand doet. Corporatie erkent dat ze de geluidsmetingen beter had kunnen verrichten vóór de sommatie aan de bovenburen. De GAC meent dat de gang van zaken de geloofwaardigheid en het gezag van corporatie niet ten goede komt. Ze heeft de indruk dat corporatie slappe knieën heeft gekregen en het welzijn van de zwangere buurvrouw laat prevaleren boven dat van klager, terwijl het woongenot van klager wordt aangetast. De GAC verklaart de klacht gegrond en adviseert corporatie de plavuizen in de woning van de bovenburen te laten verwijderen.

Woonvereniging Patrimonium Barendrecht

47. Bewonersparticipatie: zorgvuldigheid vereist

Bij de start van een renovatieproject roept corporatie een klantenpanel in het leven. In de informatiebrochure aan bewoners staat dat dit panel meebeslist. De samenwerking gaat mis als corporatie de huurders informatie over de renovatie toestuurde die vooraf niet aan het klantenpanel is voorgelegd. Daarin staan zaken waar het panel het niet mee eens is. Groot pijnpunt is de huurverhoging van € 9,- voor een tweede toilet. Volgens het panel is dat in strijd met eerder gemaakte afspraken. Het panel legt als klacht aan de GAC voor dat corporatie hem niet serieus neemt en voor voldongen feiten plaatst. Corporatie ontkent dit. Dat het panel meebeslist, wil niet zeggen dat corporatie zijn fiat moet afwachten. Volgens de projectleider is de huurverhoging voor het tweede toilet wel met het panel besproken, maar was het panel mordicus tegen. Andere punten die het panel heeft ingebracht, heeft corporatie wel overgenomen. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie niet zorgvuldig genoeg heeft gecommuniceerd, met tot gevolg onvoldoende wederzijds respect en vertrouwen – de basis voor samenwerking - tussen panel en corporatie. Corporatie heeft dit in een evaluatie met het panel erkend, excuses aangeboden en beterschap beloofd. Het panel zit nog steeds met de huurverhoging in zijn maag, maar daar kan de GAC niets over zeggen. Het is aan individuele huurders om dit aan de Huurcommissie voor te leggen. De GAC verklaart de klacht gegrond voor wat betreft de gebrekkige communicatie, maar brengt geen advies uit.

Bijlagen

	Com.wonen			Woonstad Rotterdam			PWS Rotterdam			Patrimonium Barendrecht			FWRR			Overig			Totaal		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
ingediend	48	38	44	27	40	32	15	23	20	3	4	4	2	4	1	2	3	3	97	112	104
niet ontvankelijk	18	13	16	4	11	9	4	11	5	2	2	1	1			2	3	3	31	40	34
opgelost voor hoorzitting	8	9	5	7	12	10	3	1	3				1	1					19	23	18
naar 2009			3		3			1												4	3
behandeld	22	16	20	16	14	13	8	10	12	1	2	3	0	3	1	0	0		47	45	49
gegrond	12	8	8	9	5	5	3	8	5	1	1	1		1					25	23	19
deels gegrond	1		2	3		1	2		1										6	0	4
niet gegrond	7	6	6	3	9	6	3	2	4		1	2		2	1				13	20	19
geen uitspraak		2	4	1		1			2										1	2	7
geen advies	2																		2	0	0
Totaal	22	16	20	16	14	13	8	10	12	1	2	3	0	3	1				47	45	49

BIJLAGE 2

	klacht	corporatie	ontvangen	datum hoorzitting	volgens termijn	dagen overschrij- ding	klacht gegrond	datum conclusie/advies cie	dagen overschrijding	datum corpo	besluit	dagen over- schrij- ding	advies gevolgd
1	Betalingsregeling niet voor herhaling vatbaar	Com.wonen	7-jan	3-feb	11-feb	geen	deels	10-feb	geen	10-feb		geen	ja
2	Aloude afspraak	Com.wonen	7-jan	3-feb	11-feb	geen	nee	nvt		nvt			nvt
3	Onredelijk	Com.wonen	25-feb	17-mrt	1-apr	geen	ja	30-mrt	geen	9-apr		geen	ja
4	Toezegging niet nagekomen	Com.wonen	5-mrt	7-apr	9-apr	geen	ja	15-apr	geen	loopt nog in 2010			
5	In gebreke	Com.wonen	23-mrt	7-apr	27-apr	geen	ja	15-apr	geen	6-mei		7	ja
6	Ernstige fout	Com.wonen	9-mrt	7-apr	13-apr	geen	ja	15-apr	geen	5-mei		8	ja
7	Buitengesloten	Com.wonen	17-apr	19-mei	22-mei	geen	nvt	nvt		nvt			nvt
8	Trage reactie	Com.wonen	26-jun	21-jul	31-jul	geen	ja	31-jul	geen	17-aug		geen	ja
9	Schimmelleed	Com.wonen	9-jul	11-aug	13-aug	geen	ja	24-aug	geen	15-sep		geen	ja
10	Toch nog bemiddelen?	Com.wonen	10-jul	1-sep	14-aug	18	nee	14-sep	geen	nvt			nvt
11	Uiterst dun dossier	Com.wonen	9-jul	11-aug	13-aug	geen	ja	26-aug	1	loopt nog in 2010			
12	Abnormaal hoge verwarmingskosten	Com.wonen	18-jul	11-aug	22-aug	geen		24-aug	geen	loopt nog in 2010			
13	Verzekeringsperikelen	Com.wonen	22-jul	1-sep	26-aug	06	ja	14-sep	geen	13-okt		geen	ja
14	Enge beestjes	Com.wonen	19-aug	22-sep	23-sep	geen	nee	6-okt	geen	nvt			nvt
15	Overlastmeldingen niet aangetoond	Com.wonen	19-aug	22-sep	23-sep	geen	nee	6-okt	geen	nvt			nvt
16	Niet zomaar iets aannemen	Com.wonen	22-jul	22-sep	26-aug	27	nee	6-okt	geen	nvt			nvt
17	Parkeren op eigen risico	Com.wonen	14-aug	13-okt	18-sep	25	nee	23-okt	geen	nvt			nvt
18	Individueel huurdersbelang niet geschaad	Com.wonen	18-aug	13-okt	22-sep	21	nvt	23-okt	geen	nvt			nvt
19	Klacht erkend	Com.wonen	27-aug	13-okt	1-okt	12	ja	23-okt	geen	23-okt		geen	ja
20	Kwestie stookkosten	Com.wonen	15-sep	3-nov	20-okt	14	ja	10-nov	geen	11-1-2010			ja
21	Stinkende katten	Com.wonen	30-okt	15-dec	4-dec	11	ja		nvt	loopt nog in 2010			
22	Wennen aan nieuwe overlegstructuur	Com.wonen	9-jul	15-dec	13-aug	124	nee	5-1-2010	7	nvt			nvt
23	Pesterijtjes	PWS Rotterdam	11-12-2008	3-feb	15-jan	19	deels	10-feb	geen	17-feb		geen	ja

	klacht	corporatie	ontvangen	datum hoorzitting	volgens termijn	dagen overschrijding	klacht gegrond	datum conclusie/advies	dagen overschrijding	datum besluit	dagen overschrijding	advies gevolgd
24	Vier weken respijt	PWS Rotterdam	10-feb	17-mrt	17-mrt	geen	deels	30-mrt	geen	28-apr	geen	ja
25	Eerst zien, dan geloven	PWS Rotterdam	11-dec	28-4-2009	15-jan	103	ja	6-mei	geen	5-jun	16	ja
26	Dienstverlening van hoge kwaliteit waarmaken	PWS Rotterdam	24-jul	1-sep	28-aug	04	ja	14-sep	geen	28-sep	geen	ja
27	Vooringenomen?	PWS Rotterdam	26-jun	1-sep	31-jul	32	nee	nvt	nvt	nvt		nvt
28	Duur betaalde veiligheid?	PWS Rotterdam	11-aug	22-sep	15-sep	07	nee	6-okt	geen	nvt		nvt
29	Oververhitte woningen	PWS Rotterdam	1-sep	13-okt	6-okt	07	ja	23-okt	geen	9-nov	geen	ja
30	Vlam in de pan	PWS Rotterdam	27-okt	24-nov	1-dec	geen	nee	7-dec	geen	nvt		nvt
31	Stroomvretende bouwdroger?	Woonstad Rotterdam	12-dec	3-feb	16-jan	18	deels	10-feb	geen	10-feb	geen	ja
32	Ondraaglijke stank	Woonstad Rotterdam	2-feb	24-feb	9-mrt	geen		3-mrt	geen	17-mrt	geen	
33	Drugsoverlast	Woonstad Rotterdam	20-feb	17-mrt	27-mrt	geen	deels	30-mrt	geen	7-apr	geen	ja
34	Voordeel van de twijfel	Woonstad Rotterdam	3-feb	7-apr	10-mrt	28	deels	15-apr	geen	21-apr	geen	ja
35	Wettelijk bewonersrisico	Woonstad Rotterdam	3-apr	28-apr	8-mei	geen	nee	6-mei	geen	nvt		nvt
36	Sloopwoning moet bewoonbaar en veilig zijn	Woonstad Rotterdam	1-apr	28-apr	6-mei	geen	nee	6-mei	geen	nvt		nvt
37	Moedwillig geforceerd dakraam?	Woonstad Rotterdam	2-apr	28-apr	7-mei	geen	ja	6-mei	geen	20-mei	geen	ja
38	Verzakingsbeleid	Woonstad Rotterdam	23-apr	19-mei	28-mei	geen	ja	nvt	nvt	nvt		nvt
39	Doorgaan op de ingeslagen weg	Woonstad Rotterdam	3-mrt	19-mei	7-apr	42	ja	26-mei	geen	12-jun	3	ja
40	Nachtelijk gerucht	Woonstad Rotterdam	10-apr	19-mei	15-mei	04	nee	26-mei	geen	nvt		nvt
41	Vocht en schimmel	Woonstad Rotterdam	24-apr	9-jun	29-mei	11	ja	23-jun	geen	9-jul	2	ja
42	Beloofd is beloofd	Woonstad Rotterdam	27-apr	9-jun	1-jun	08	ja	23-jun	geen	9-jul	2	ja
43	Toch niet geluidsarm	Woonstad Rotterdam	22-mei	30-jun	26-jun	04	ja	9-jul	geen	22-jul	geen	ja
44	Royaal gebaar	Woonstad Rotterdam	13-jul	11-aug	17-aug	geen	ja	24-aug	geen	16-sep	9	ja
45	Gehorig	Woonstad Rotterdam	1-sep	13-okt	6-okt	07	ja	23-okt	geen	nvt		nvt

	klacht	corporatie	ontvangen	datum hoorzitting	volgens termijn	dagen overschrij- ding	klacht gegrond	datum conclusie/advies cie	dagen overschrijding	datum corpo	besluit	dagen over- schrij- ding	advies gevolgd
46	Slappe knieën	Woonstad Rotterdam	28-sep	24-nov	2-nov	22	ja	3-dec	geen	18-dec	1	ja	
47	Bewonersparticipatie: zorgvuldigheid vereist	Woonvereniging Patrimonium Barendrecht	25-jun	1-sep	30-jul	33	ja	14-sep	geen	21-sep	geen	ja	

Bereikbaarheid van de commissie

Om te bewerkstelligen dat klachten zoveel mogelijk eerst aan de corporatie worden voorgelegd is in de bereikbaarheid van de commissie een 'zeef' ingebouwd. In eerste instantie is de commissie alleen schriftelijk (brief of aanmeldingsformulier) 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.