

Geschillenadviescommissie

Jaarverslag 2010

Vastgesteld door de Geschillenadviescommissie d.d. 15 februari 2011
Goedgekeurd door de gezamenlijke besturen d.d. 9 mei 2011

Inhoud

Helder, concreet en zorgvuldig	3
Een terugblik op het zittingsjaar 2010	4
Nieuw reglement	4
Contact met Aedes	5
De aangesloten corporaties	5
De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2010.....	5
Opmerkelijke zaken	5
Analyse van de behandelde geschillen.....	8
Conclusies en aanbevelingen	11
Geanonimiseerde zaken	12
Com.wonen	12
Woonstad Rotterdam	24
Woningstichting PWS Rotterdam	27
Bereikbaarheid van de commissie	30

Helder, concreet en zorgvuldig

“Met veel enthousiasme ben ik in januari aan mijn taak als voorzitter begonnen. En nu, ruim een jaar later, ben ik misschien nog wel enthousiaster. De betrokkenheid bij alle zaken geeft me een overall blik. Als voorzitter voel ik me geheel verantwoordelijk, ook voor alle adviezen die we als commissie uitbrengen. Heel bewust proberen we die zo helder en concreet mogelijk te formuleren in de hoop dat dit de communicatie en dienstverlening naar klagers en corporaties ten goede komt. De formulering moet zorgvuldig gebeuren. We willen recht doen aan beide partijen, het ongenoegen van de klager serieus nemen en de rol van de corporatie objectief beoordelen. Het is heel wat als iemand de moeite neemt om naar de GAC te stappen. Dat vraagt van ons dat we zoveel mogelijk uitspreken of een zaak wel of niet gegrond is en dat we zo duidelijk mogelijk zijn over welke kant het op moet om tot een oplossing te komen.

In zaken waar een klager een schadevergoeding vraagt, is het overigens soms wel lastig om concrete, goed onderbouwde bedragen te noemen. Enerzijds vragen corporaties ons om in de adviezen feitelijke bedragen op te nemen, bijvoorbeeld als we adviseren een schadevergoeding te betalen. Anderzijds schrikt het soms ook af. Als daardoor adviezen niet, of slechts ten dele, worden opgevolgd, is de klager teleurgesteld.

De samenwerking binnen de commissie is het afgelopen jaar heel prettig verlopen. We worden ondersteund door een goed functionerend secretariaat. Beide factoren zorgen ervoor dat we ons op een plezierige manier van onze taak kunnen kwijten. Daarbij vind ik het heel belangrijk dat ieder lid zijn bijdrage levert en zijn inbreng heeft. Ieder commissielid moet zich vrij voelen te zeggen wat hij of zij vindt. Dat is belangrijk voor het goed functioneren van de commissie omdat op die manier de behandeling van de klacht volledig tot zijn recht komt. Binnen de commissie zijn de diverse disciplines goed vertegenwoordigd. Of het nu gaat om technische, financiële, juridische of sectorgebonden kennis, we hebben veel expertise in huis en kunnen alle klachten wat dat betreft goed aan. Het is belangrijk dat dit zo blijft, ook na toekomstige personele wisselingen binnen de commissie.

Het is interessant te zien wat er tijdens een zitting gebeurt. Het mooist is het natuurlijk als de partijen samen tot een oplossing komen. Afgelopen jaar is het zeven keer gelukt om tot bemiddeling te komen. Niet elke zaak leent zich daarvoor. Soms is al veel gewonnen als de communicatie tussen partijen weer op gang komt. Of als de corporatie haar excuses aanbiedt. Vaak zijn klagers daar al tevreden mee. Een excuus aanbieden hoeft niet direct te betekenen dat de corporatie schuld bekent of aansprakelijkheid erkent. Het geeft een huurder wel het gevoel dat de corporatie zijn probleem of zijn klacht onderkent. En dat is een voorwaarde om tot een oplossing te komen die door beide partijen wordt gedragen.”

Mirjam Kaptein
Voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2010

Op 1 januari 2010 is de commissie met een nieuw lid en een nieuwe voorzitter van start gegaan. Eind 2010 bestond de GAC uit:

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

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

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
Bob van der Ploeg	31-12-2011	neen
Jan Dijkstra	31-12-2011	ja, nog 2x
Mirjam Kaptein	31-12-2012	neen
Ysolde Houdijk	31-12-2012	ja, nog 2x
Leo van der Sanden	31-12-2013	ja, nog 1x
Ayhan Akgul	31-12-2013	ja, nog 1x

Leo van der Sanden en Ayhan Akgul zijn per 1 januari 2011 door de besturen herbenoemd voor een nieuwe termijn van drie jaar.

Nieuw reglement

Omdat een aantal wetteksten in het reglement verouderd was, is het hele reglement doorgenomen en waar nodig geactualiseerd. In overleg met de contactpersonen en besturen van de aangesloten corporaties zijn daarnaast twee inhoudelijke aanpassingen doorgevoerd. De termijn voor het indienen van een geschil is verruimd van twee naar vier maanden. En voor de ontvankelijkheid van een geschil is als extra bepaling opgenomen dat geschillen waarvoor een specifieke commissie is, niet ontvankelijk zijn voor de GAC. Behalve zaken betreffende de servicekosten en huurprijs (voor de Huurcommissie) en geschillen over woningtoewijzing (voor de Regionale Geschillencommissie Woonruimteverdeling Rijnmond) kunnen dat ook zaken zijn die gaan over de oplevering van een nieuwbouwwoning (voor de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC)). Mensen die een geschil melden dat bestemd is voor een andere commissie, worden door de secretaris van de GAC doorverwezen naar het juiste adres. Het afgelopen jaar heeft de GAC zich gebogen over twee zaken die betrekking hadden op de Wet op het overleg huurders verhuurder, kortweg de Overlegwet. Hiervoor was geen aparte commissie. Om te voorkomen dat deze klagers (in beide gevallen ging het om een huurdersvereniging) de gang naar de rechter zouden moeten maken, heeft de GAC hun geschillen in behandeling genomen. Op 30 december 2010 heeft minister Donner een voorstel tot wetwijziging gedaan om geschillen betreffende de Overlegwet onder te brengen bij de Huurcommissie. Totdat dit voorstel tot wet is geworden blijft de GAC deze zaken behandelen.

Het nieuwe reglement is door de besturen akkoord bevonden en met ingang van 1 januari 2011 in werking getreden.

Contact met Aedes

Naar aanleiding van een brief in december 2009 van de toenmalige minister Van der Laan aan de Tweede Kamer over een onderzoek naar het werk van klachtencommissies van corporaties, heeft Jan Dijkstra contact gelegd met Aedes. Namens de GAC heeft hij aangeboden mee te denken over een eventueel door Aedes op te stellen voorbeeldreglement voor klachtencommissies. Ondanks de positieve reactie van Aedes op dit initiatief en de aankondiging dat de GAC zou worden uitgenodigd voor nader overleg, is hier geen vervolg op gekomen.

De aangesloten corporaties

Per 1 januari 2010 is Flexibel Wonen uitgetreden. De corporaties in opdracht van wie Flexibel Wonen werkt, hebben de corporatietaken weer zelf op zich genomen. Omdat het huurcontract rechtstreeks met de corporaties wordt afgesloten, is Flexibel Wonen geen partij meer in de relatie huurder-verhuurder.

Verder is de samenstelling van de aangesloten corporaties gelijk gebleven. Eind 2010 werkte de GAC in opdracht van Com.wonen, Woonvereniging Patrimonium Barendrecht, Woonstad Rotterdam en Woningstichting PWS Rotterdam. De aangesloten corporaties hebben samen ruim 107.000 verhuureenheden waarvan de huurders de GAC kunnen inschakelen voor bemiddeling en advies.

Net als voorgaande jaren verliep de samenwerking met de corporaties prettig. Wel moet de secretaris van de GAC nog altijd vaak telefoneren en mailen om stukken en terugkoppeling te krijgen. Ook is de commissie in een aantal zaken opnieuw geconfronteerd met incomplete dossiers. Dit maakt het voor de commissieleden lastig om zich goed voor te bereiden op een zaak. Daarom doet de GAC nogmaals een dringend beroep op corporaties om, indien van toepassing, hierin verbetering aan te brengen.

Er is twee keer overleg geweest met de besturen van de corporaties en twee keer met de contactpersonen. Met de besturen is overlegd naar aanleiding van het jaarverslag en de begroting. Met zowel de besturen als de contactpersonen is het reglement besproken.

In april heeft de commissie een bijeenkomst gehouden voor de eigen deskundigheidsbevordering. In die bijeenkomst is aandacht besteed aan actuele zaken en ontwikkelingen binnen de volkshuisvesting. Daarnaast is uitgebreid stilgestaan bij de handvatten die het huurrecht de commissie biedt.

De hoorzittingen en plenaire vergaderingen in 2010

In 2010 heeft de GAC twee keer plenair vergaderd en achttien hoorzittingen gehouden. In het eerste kwartaal vonden de hoorzittingen plaats bij Com.wonen aan de Burgemeester Oudlaan. In dit kantoorgebouw is ook de Erasmus Universiteit gehuisvest en dat leidde bij een deel van de genodigden tot verwarring. Vandaar dat de GAC heeft verzocht om een andere vergaderlocatie. Vanaf april zijn de zittingen gehouden bij PWS aan de Schiekade.

Zowel Com.wonen als PWS hebben de commissie en haar gasten gastvrij ontvangen. De commissie heeft dat zeer op prijs gesteld.

Opmerkelijke zaken

Ieder jaar doen zich zaken voor die om uiteenlopende redenen opvallen. Ook 2010 is wat dit betreft geen uitzondering.

Als eerste een zaak waarin een huurder van Com.wonen die zijn woning heeft onderverhuurd, mutatiekosten aan de orde stelt. Corporatie heeft de huur van de woning opgezegd nadat daar een hennepplantage is ontdekt. Als klager zijn woning niet tijdig ontruimt en in goede staat oplevert, zorgt corporatie daarvoor en presenteert klager de rekening. Omdat uit de stukken en

tijdens de zitting naar voren komt dat er geen eindinspectie samen met klager heeft plaatsgevonden en klager daarvoor door corporatie ook niet is uitgenodigd, vindt de GAC de klacht gegrond. De commissie meent dat klager door de huuropzegging al is gestraft voor het feit dat hij zijn woning heeft onderverhuurd. Ze adviseert de mutatiekosten te verlagen. Daarnaast luidt het advies aan corporatie om, zeker met het oog op de bijzonder hoge kosten voor het verwijderen van laminaat, nog eens kritisch te kijken naar standaardbedragen die door aannemers in rekening worden gebracht. Corporatie laat in eerste instantie weten het advies niet op te volgen, maar komt daar later op terug.

Dan de zaak waarbij Com.wonen per ongeluk de verkeerde berging ontruimt. Deze fout heeft veel impact op klager, die bij thuiskomst ziet dat zomaar ineens al zijn spullen weg zijn. Het geschil gaat over de hoogte van de schadevergoeding die klager hiervoor moet krijgen. Maar zeker speelt ook mee dat nergens in de stukken een excuus van corporatie te vinden is. Mogelijk komt deze terughoudendheid mede voort uit angst bij de corporatie dat zij hiermee aansprakelijkheid zouden erkennen. In meer zaken ziet de commissie dat deze angst ertoe leidt dat een corporatie helemaal niets doet, geen excuus of bloemetje terwijl dat uit een gevoel van medemenselijkheid wel mag worden verwacht. Los van de aansprakelijkheid kan een corporatie het wel heel vervelend voor iemand vinden als er iets mis gaat en daar blijk van geven.

Opmerkelijk is ook de zaak voor Com.wonen die de GAC in eerste instantie niet ontvankelijk verklaart omdat de indieningstermijn ruim is overschreden. Omdat er daarna correspondentie van latere datum tevoorschijn komt en het dossier geen duidelijk beeld van de zaak geeft, volgt toch een hoorzitting. De klacht betreft gladde tegels op het balkon. Volgens klager belooft corporatie op het moment dat hij de woning gaat huren dat de tegels worden vervangen. Corporatie stelt dat zij de tegels, die volgens haar goed zijn, eenmalig heeft schoongespoten en dat het vervolgens aan huurder is om ze schoon (en daarmee niet glad) te houden. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de situatie ter plaatse zal worden bekeken door corporatie en een lid van de commissie. Dit commissielid constateert dat de tegels ongeschikt zijn voor het balkon. Hoewel het geschil niet ontvankelijk is, brengt de GAC toch een ongevraagd advies uit. Omdat op het door klager en corporatie ondertekende mutatieformulier de tegels als 'gebrek' staan opgenomen, adviseert ze om de tegels alsnog te vervangen. Hetgeen ook door corporatie wordt gedaan.

De GAC heeft afgelopen jaren meerdere zaken behandeld waarin de corporatie werk uitbesteedt aan een aannemer en vervolgens nalaat om te controleren of het werk wel goed wordt uitgevoerd. Ook in 2010 deed dit zich voor. Werk wordt soms helemaal niet afgemeld of het wordt wel afgemeld maar zonder controle of het werk goed is uitgevoerd. Dit kan tot gevolg hebben dat het onnodig lang duurt voordat een technisch mankement is verholpen, vaak met veel overlast voor de huurder tot gevolg. De GAC geeft de corporaties in overweging om bij de betrokken huurder te informeren of de uitbestede werkzaamheden goed zijn uitgevoerd.

Dit jaar heeft de GAC voor het eerst in haar geschiedenis gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zelf een onderzoeksbureau in te schakelen. Dit gebeurde in een zaak voor Com.wonen waar klager vochtproblemen in zijn woning aan de orde stelt. Klager vindt dat corporatie de technische oorzaak daarvan moet aanpakken, corporatie verwijst naar het woongedrag van klager; als klager goed ventileert en de ramen afneemt, kan hij de vochtproblemen voorkomen. Omdat eerdere rapportages en een huisbezoek door een commissielid met technische kennis onvoldoende duidelijkheid geven over de oorzaak van de vochtproblemen, laat de GAC zelf onderzoek doen. De uitkomst van dit onderzoek wordt in januari 2011 door de commissie besproken.

Tot slot noemen we nog de zaak waarin een moeder, huurder van Woonstad, medehuurderschap vraagt voor haar 46-jarige, verstandelijk beperkte zoon. Deze zoon woont nog steeds bij zijn moeder die hem heeft geleerd hoe in deze woning alles werkt. Ze is bang dat hij zich in een andere woning, zonder haar hulp, niet kan redden en wil daarom op tijd regelen dat hij medehuurder wordt en dus in de woning kan blijven na haar overlijden. Corporatie wijst het verzoek om medehuurderschap af omdat het een vierkamerwoning betreft. Aan dit soort grotere woningen is een tekort en daarom staat de huisvestingsvergunning niet toe dat iemand alleen in een vierkamerwoning woont. Corporatie wil echter graag een uitspraak van de GAC zodat ze weet

wat ze in dit soort situaties kan doen. De GAC haalt het Burgerlijk Wetboek erbij en constateert dat klager en zoon aan alle voorwaarden voor medehuurderschap voldoen. Omdat een medehuurder automatisch hoofdhuurder wordt op het moment dat de hoofdhuurder er niet meer is en het huurcontract dan gewoon doorloopt, stelt corporatie dat er op dat moment geen nieuwe huisvestingsvergunning hoeft te worden aangevraagd. De GAC meent daarom dat corporatie zich niet druk hoeft te maken over de vraag of het redelijk is dat de zoon alleen in de woning blijft wonen en adviseert hem, voor de gemoedsrust van moeder, nu al op het huurcontract op te nemen als medehuurder.

Analyse van de behandelde geschillen

In 2010 zijn er in totaal **108** geschillen ingediend, tegen 97 in 2009.

Van de ingediende geschillen bleken **32** geschillen niet ontvankelijk. Ook hebben de corporaties naar aanleiding van de ingediende geschillen nog **8** zaken vóór een hoorzitting tot tevredenheid van huurders kunnen oplossen. Eén ingediend geschil had geen betrekking op een van de aangesloten corporaties.

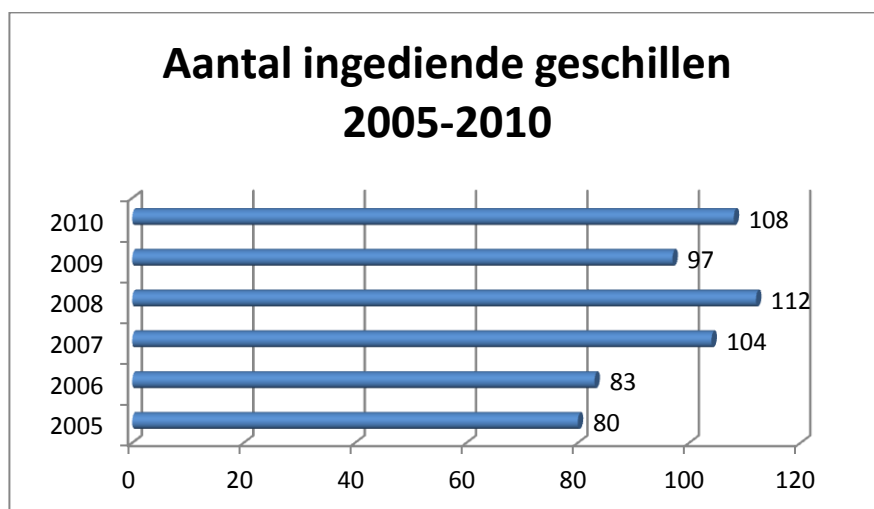
Uiteindelijk zijn **55** ontvankelijke geschillen in **18** hoorzittingen behandeld. Hiervan zijn **29** gegrond en **11** niet gegrond verklaard. In **2** gevallen is de commissie tot de conclusie gekomen dat de geschillen deels gegrond zijn. Bij **7** zaken is geen advies uitgebracht, omdat de zaak tijdens de zitting kon worden opgelost.

Van **4** behandelde geschillen is de afronding naar 2011 doorgeschoven. Van **1** geschil is tijdens de zitting vastgesteld dat dit niet ontvankelijk was. En in **1** zaak is geen uitspraak gedaan.

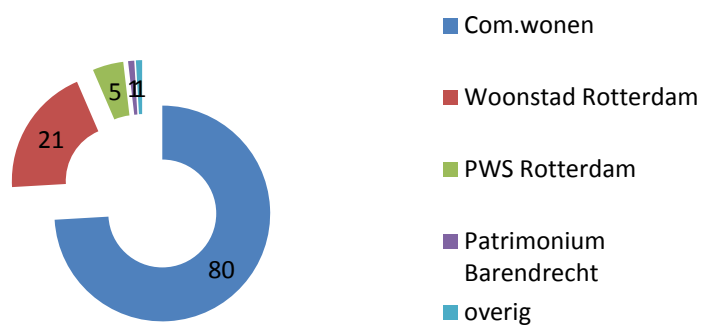
Van de **108** geschillen zijn er **37** per brief bij de commissie ingediend. **31** klagers gebruikten het online formulier, **12** klagers gebruikten het formulier uit de brochure en **28** dienden de klacht per e-mail in.

Op één na zijn alle door de GAC uitgebrachte adviezen door de bestuurders opgevolgd. Eén advies is in eerste instantie door de corporatie afgewezen, maar later alsnog opgevolgd. Eén uitgebracht advies is gedeeltelijk overgenomen.

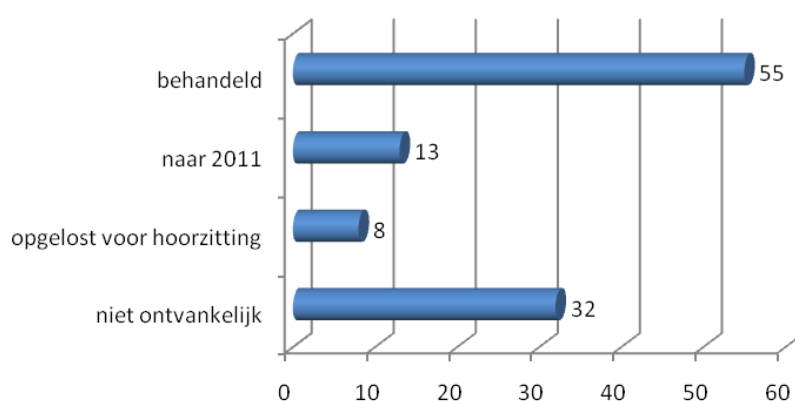
De gedetailleerde verdeling van de geschillen per corporatie is opgenomen in bijlage 1. Een korte samenvatting is onderstaand in grafieken weergegeven:



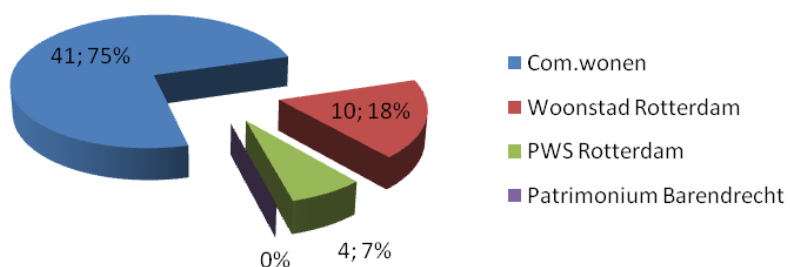
Ingediende geschillen 2010 per corporatie



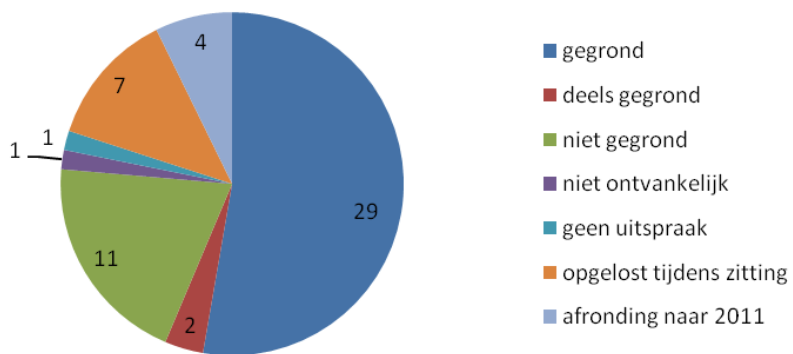
Ingediende geschillen 2010



Behandelde geschillen 2010



Verloop behandelde zaken 2010



Corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
PWS Rotterdam	19.506	15.998	8	4	0,041	0,025
Patrimonium Barendrecht	2.496	2.496	1	0	0,040	0,000
Com.wonen	33.780	31.880	22	41	0,065	0,129
Woonstad	50.367	47.518	16	10	0,032	0,021
Flexibel Wonen	1.261		0			
Totaal	107.410	97.892	47	55	0,044	0,056

Conclusies en aanbevelingen

Het hele jaar overziend trekt de commissie enkele algemene conclusies. De daaraan gekoppelde aanbevelingen zijn bedoeld om de afhandeling van geschillen te verbeteren of zelfs te voorkomen dat geschillen ontstaan.

Als eerste concludeert de GAC op basis van diverse zaken dat de controle op het werk dat aan aannemers wordt uitbesteed nogal eens te wensen overlaat. Er wordt niet altijd gecheckt of een opdracht daadwerkelijk is uitgevoerd. Ook facturen worden niet altijd gecontroleerd op geleverd werk. En als een aannemer zegt dat hij meermaals niet-thuiskaartjes heeft achtergelaten, gaat de corporatie niet bij de huurder na of dit klopt.

Dit gebrek aan controle kan ertoe leiden dat het onnodig lang duurt voordat een technisch mankement is verholpen en dat de huurder meer overlast heeft dan nodig was geweest. De GAC geeft de corporaties daarom in overweging om bij de betrokken huurder te informeren of de uitbestede werkzaamheden goed zijn uitgevoerd en om, als een aannemer zegt dat een huurder niet reageert op niet-thuiskaartjes, zelf bij de huurder na te gaan of hij deze kaartjes heeft ontvangen.

Als tweede punt, merkt de commissie op dat de informatie die zij van de corporaties krijgt, niet altijd voldoet aan de vraag en ook niet altijd volledig is. Dat is jammer, want hierdoor wordt de GAC belemmerd haar werk naar behoren te doen. Met een onvolledig dossier kunnen de commissieleden zich niet optimaal voorbereiden op een zaak. De GAC beveelt de corporaties daarom aan om goed op te letten of de dossiers die naar de GAC worden gestuurd compleet zijn.

Als positief punt wil de GAC graag vermelden dat de afgevaardigden van de corporaties afgelopen jaar vaker mandaat hadden om tijdens de hoorzitting toezeggingen te doen. Daardoor is het meermaals gelukt om een zaak nog tijdens de zitting op te lossen. Dat levert tevreden klanten op en daar is de corporatie bij gebaat. De commissie roept de corporaties daarom op nog vaker gemandateerde medewerkers naar de hoorzitting af te vaardigen, zodat een geschil zonder nasleep kan worden afgewikkeld.

Ook positief is dat de klachten het afgelopen jaar vaker inhoudelijk van aard waren. Waar de GAC voorheen met grote regelmaat geschillen kreeg voorgelegd die over communicatie gingen, telt de afgelopen tijd meer en meer de inhoud van de klacht. De GAC hoopt dat deze trend zich volgend jaar voortzet.

Geanonimiseerde zaken

In het navolgende overzicht van geanonimiseerde zaken wordt de klager, man of vrouw, consequent aangeduid als hij. Tenzij anders vermeld, zijn de adviezen door de corporaties overgenomen.

Com.wonen

1. Slepende kwestie toch nog afgerond

Deze klager beschikt over een zéér lange adem. In oktober 2008 behandelt de GAC zijn geschil dat draait om vermeend toegenomen gasverbruik door het plaatsen van nieuwe ventilatoren voor de mechanische ventilatie. Klager ziet een direct verband en verlangt van de corporatie een vergoeding voor de extra kosten. 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 corporatie een reactie op zijn tot nu toe onbeantwoorde vragen. Omdat tijdens de zitting veel onduidelijk blijft en blijkt dat de commissie diverse relevante documenten niet heeft gekregen, vraagt de GAC vooruitlopend op haar advies meer informatie van de corporatie. Die informatie is zomer 2009 nog steeds niet ontvangen. De GAC behandelt de zaak opnieuw tijdens een hoorzitting in augustus 2009. De GAC vraagt weer om informatie. Ondanks diverse herinneringen duurt het nog tot december 2009 voordat de GAC een rapport van een adviesbureau ontvangt. Daaruit blijkt dat de bewoners € 127,21 aan hogere energiekosten hebben gehad omdat de mechanische ventilatie niet goed was ingeregeld. Corporatie is niet bereid dit bedrag terug te betalen. Ze heeft een energiezuinige ventilator en HR-ketels geplaatst waardoor bewoners er qua stookkosten op vooruit zijn gegaan. De GAC, die de klacht eerder gegrond heeft verklaard, bespreekt de zaak in januari 2010 zonder partijen. Ze ziet geen reden om haar uitspraak te herzien. Het advies van de GAC aan corporatie om de huurders volledig te informeren over het rapport van het adviesbureau en klager € 127,21 uit te betalen, wordt uiteindelijk begin 2010 door corporatie overgenomen.

2. Inbraak met nare nasmaak

De kluis van het woongebouw van klager wordt opengebroken en de daarin opgeborgen moedersleutel ontvreemd. Ondanks extra politiesurveillances wordt bij klager ingebroken in de drie dagen die het duurt voordat de sloten van de woningen zijn vervangen. De banken vergoeden de van klagers rekening gepinde bedragen, maar klager draait wel op voor het eigen risico: twee keer € 150,-. Op zijn schriftelijk verzoek aan corporatie deze bedragen te vergoeden, krijgt hij een kille schriftelijke afwijzing van de verzekering van corporatie. Corporatie excuseert zich tijdens de zitting. De afstandelijke reactie op klagers brief is veroorzaakt door gebrek aan communicatie tussen het wijkpunt en de back-office. Corporatie belooft klager hierover een brief te sturen met de toezegging dat zijn eigen risico ad € 300,- door corporatie wordt betaald. De GAC, die de klacht gegrond acht, adviseert corporatie deze toezegging na te komen en de afstemming en communicatie tussen back-office en wijkpunten te verbeteren. Verder vindt de commissie het onverstandig de moedersleutel van een gebouw in datzelfde gebouw te bewaren. Het risico dat bij diefstal in meerdere woningen wordt ingebroken weegt zwaarder dan de snelle service die kan worden geboden als iemand zijn sleutel kwijt is. De GAC adviseert dit beleid te heroverwegen.

3. Samenwerking met VvE prevaleert

Opnieuw een zaak die dateert uit 2008 en die door de GAC wordt heropend in januari 2010. Bij de nieuwbouwwoning van klager ontbreekt een buitenberging. Nadat in de zitting van december 2008 de procedure en de communicatie van de corporatie centraal staan, volgt in april 2009 een zitting over de inhoudelijk klacht. Daar zegt corporatie medewerking toe aan realisatie van een berging in de parkeergarage door gebruik te maken van haar meerderheidsbelang in de Vereniging van Eigenaren (VvE). Op basis hiervan brengt de GAC, die de klacht gegrond vindt, geen advies uit. Zomer 2009 meldt klager dat corporatie zich niet aan de toezegging heeft gehouden. De GAC vraagt schriftelijk om opheldering en maant corporatie zich bij de VvE alsnog hard te maken voor realisatie van de berging. Tevergeefs. In december laat corporatie schriftelijk weten dat de berging niet wordt gerealiseerd. Zij heeft tijdens de vergadering met de meerderheid

van de aanwezige VvE-leden meegestemd omdat zij prioriteit geeft aan een goede samenwerking met de VvE. Deze stemrichtlijn is door corporatie niet eerder naar voren gebracht. De GAC verklaart de klacht opnieuw gegrond en vindt dat een afgevaardigde van corporatie toezeggingen moet kunnen doen en van deze stemrichtlijn had moeten weten. Ze vindt dat corporatie onzorgvuldig heeft gehandeld naar klager en commissie en adviseert corporatie alsnog een oplossing te zoeken voor de toegezegde berging. Daarnaast vraagt de GAC corporatie vertegenwoordigers naar de hoorzittingen af te vaardigen die volledig geïnformeerd en gemandateerd zijn. Twee maanden later mailt klager dat corporatie hem een berging heeft aangeboden.

4. Bescheiden resultaat

In afwezigheid van partijen buigt de GAC zich over deze aangehouden zaak waarin klager vermoedt dat de erg hoge verwarmingskosten worden veroorzaakt door lekkage in de blokverwarming. Deze zaak is na de hoorzitting in augustus 2009 door de GAC aangehouden in afwachting van de resultaten naar een mogelijk defect aan de verwarmingsinstallatie en de gevolgen daarvan voor de stookkosten. Eind 2009 stelt corporatie klager op de hoogte van het resultaat van het onderzoek en krijgt hij een bescheiden bedrag terugbetaald. Het toegezegde rapport hebben klager en GAC echter niet ontvangen. Daarom houdt de commissie de zaak opnieuw aan en verzoekt corporatie haar eerdere toezeggingen na te komen.

5. Zaak in der minne geschikt

In deze door de GAC in augustus 2009 behandelde en toen aangehouden zaak gaat het om lekkage en schimmelvorming. Klager meent dat corporatie onvoldoende doet om zijn klachten op te lossen. Het dossier voor de hoorzitting in 2009 was zeer dun, waardoor de GAC zich moeilijk een beeld kon vormen van de gebeurtenissen. Met corporatie wordt afgesproken dat zij 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. Helaas heeft corporatie dan nog geen aanvullende stukken geleverd. Na aandringen van de GAC heeft corporatie klager inmiddels wel een voorstel gedaan als tegemoetkoming voor het gemis aan woongenot: een bedrag van € 396,78. Klager heeft dit aanbod geaccepteerd. De GAC acht de klacht gegrond, maar geeft geen advies omdat de zaak al is opgelost.

6. Fout huurder extra bestraft?

Nadat een hennepkwekerij in zijn onderverhuurde woning wordt ontdekt, zegt corporatie het huurcontract van klager op. Klager krijgt een maand om zijn woning leeg en in goede staat op te leveren. Als na die maand de sleutels niet zijn ingeleverd, haalt corporatie de woning leeg en stuurt klager de rekening ad € 5.708,62 voor de mutatiekosten. Klager wil wel mutatiekosten betalen maar vindt het bedrag veel te hoog. Ook de GAC vindt vooral € 3.500,- voor het verwijderen van 70 m² laminaat fors. Volgens corporatie gaat het om standaardbedragen. Omdat er geen gezamenlijke eindinspectie van de woning heeft plaatsgevonden en corporatie klager daarvoor ook niet heeft uitgenodigd, meent de GAC dat corporatie slechts een bedrag kan rekenen dat in verhouding staat tot de kosten die klager zou hebben gemaakt als hij de woning zelf zou hebben leeggehaald. Ze acht de klacht gegrond en adviseert corporatie de mutatiekosten te verlagen naar € 2.023,- en alert te zijn op prijsopbouw en inzichtelijkheid van facturen. Bij een huuropzegging adviseert ze corporatie met de huurder in contact te komen, ook als een huurder fout is geweest, zodat deze de gelegenheid heeft om de woning zelf in goede staat te brengen. Corporatie laat weten het advies niet over te nemen. Ze vindt dat ze klager voldoende gelegenheid heeft gegeven de woning leeg op te leveren, dat klager daar bewust geen gebruik van heeft gemaakt en zo welbewust het risico van mutatiekosten heeft genomen. Dat klager de woning heeft onderverhuurd, daar wellicht op heeft verdiend en heeft geriskeerd dat er onrechtmatigheden in zijn woning zouden plaatsvinden, speelt mee in haar besluit.

Begin 2011 komt corporatie op dit besluit terug. Ze laat de GAC weten het advies toch te volgen.

7. Ziek van het vocht

De woning van klager is zo vochtig dat dit gezondheidsklachten veroorzaakt bij zijn kinderen. Rapporten van een longverpleegkundige bevestigen dit. Het betreft een oude woning zonder mechanische ventilatie en met enkel glas. Klager meent dat corporatie niet op zijn klachten rea-

geert. Hij wil dat corporatie de vochtproblemen oplost of hem aan een andere woning helpt. De situatie is wat hem betreft onhoudbaar. Tijdens de zitting erkent corporatie dat de woning vochtig is. Omdat de woning op de nominatie staat om te worden afgestoten of gesloopt, zal dit niet worden aangepakt. Ze erkent ook dat als gezondheidsklachten door de woning worden veroorzaakt, corporatie urgentie voor klager kan aanvragen. De GAC vindt de bejegening en communicatie van corporatie richting klager onder de maat. Corporatie heeft weinig invloedend vermogen en betrokkenheid getoond. Ze acht de klacht gegrond en adviseert corporatie klager te begeleiden bij de aanvraag van urgentie en hiervoor een vaste contactpersoon aan te wijzen.

8. Reality soap

Sinds klagers woning in 2008 is gerenoveerd, werkt de mechanische ventilatie niet meer. Ondanks vele telefoontjes en mailtjes van klager is dit probleem nog steeds niet opgelost. Klager is astmatisch en allergisch en moet nu meer medicijnen nemen. Klager wil, mede omdat er een baby op komst is, een snelle oplossing van het probleem en een vergoeding voor de langdurige overlast en zijn extra telefoon- en medicijnkosten. Corporatie vertelt dat de aannemer die de renovatie heeft uitgevoerd het probleem moet oplossen, dat dit door allerlei omstandigheden nog niet is gelukt maar dat de aannemer nu heeft toegezegd het euvel binnen drie weken te verhelpen. Een commissielid merkt op dat het geschetste beeld op het draaiboek van een reality soap lijkt. Corporatie had dit probleem geen twee jaren mogen laten duren, zeker niet bij gezondheidsproblemen. Desgevraagd zegt de contactpersoon van corporatie toe dat hij persoonlijk zal toezien op afhandeling van de klacht binnen drie weken. Ook belooft hij na reparatie de schimmel in de woning te verwijderen. De GAC, die de klacht gegrond acht, adviseert corporatie deze toezeggingen na te komen en klager een schadevergoeding te betalen van € 5,- per dag vanaf de dag van oplevering tot de dag dat het ventilatiesysteem het weer doet.

9. Acht dagen verlof voor reparaties

Na het betrekken van zijn huurwoning stuit klager op diverse technische mankementen. Nu, bijna drie maanden later, is een aantal daarvan nog steeds niet opgelost. Bovendien komt corporatie volgens klager afspraken en toezeggingen niet na. Zo is een toegezegde vergoeding voor schade aan zijn laminaatvloer na lekkage nog steeds niet betaald. Corporatie stelt dat klager niet meewerkt aan het oplossen van de problemen; hij wil geen vrij nemen. Klager pareert dat hij al acht verlofdagen heeft opgenomen voor alle reparaties. Dat was soms ook nog eens voor niks omdat de aannemer niet kwam opdagen. Hij wil een vergoeding voor alle telefoontjes en vrije dagen. Tijdens de zitting zegt corporatie toe de nog openstaande klachten op één dagdeel te laten verhelpen en de verzekeringskwestie rond de schade aan de vloer snel af te handelen. Ook is ze bereid een vergoeding te betalen. Klager wordt gevraagd nog één keer vrij te nemen. De GAC meent dat afhandeling van de klachten en communicatie door corporatie veel te wensen overlaten en acht de klacht gegrond. Het advies luidt de toezeggingen na te komen en huurder een vergoeding toe te kennen van € 500,- en eenmalig twee weken huur.

10. Niet charmant

Klager maakt bezwaar dat hij deurwaarderskosten moet betalen. Volgens hem heeft corporatie zich niet gehouden aan haar afspraak de afrekening servicekosten op te schorten zolang hij hierover een procedure bij de Huurcommissie heeft lopen. Corporatie stelt dat klager gerust vragen mag stellen, maar dat de vordering daarmee niet vervalt. Corporatie heeft herinneringen gestuurd waarop klager volgens haar niet heeft gereageerd. Uit coulance heeft corporatie eerst alle vragen beantwoord en pas daarna, toen er nog steeds niet was betaald, de deurwaarder ingeschakeld. Er is volgens corporatie geen sprake van een afspraak over opschorten van de betaling als de Huurcommissie wordt ingeschakeld. De GAC meent dat corporatie de vragen sneller en duidelijker had moeten beantwoorden en al meteen de betaling had moeten afdwingen. De commissie vindt het niet charmant dat, nu dit niet is gebeurd, de deurwaarder pas is ingeschakeld nadat de zaak bij de Huurcommissie werd ingediend. Corporatie had dan ook de uitspraak van de Huurcommissie kunnen afwachten. De GAC acht de klacht gegrond en adviseert corporatie de deurwaarderskosten zelf te betalen.

11. Valse verwachtingen

Klager is een bewonersvereniging. Na oprichting in augustus 2009 zijn mondeling afspraken gemaakt over de samenwerking tussen klager en corporatie. Als klager een groot aantal vragen aan corporatie stelt, geeft corporatie aan dat ze binnen de gemaakte afspraken niet aan dit informatieverzoek kan voldoen. Ze voelt zich overspoeld door alle vragen en wil eerst afspraken maken over de wijze van samenwerken. Klager weigert en stelt dat corporatie zich niet aan de Overlegwet houdt en het de vereniging daarmee onmogelijk maakt goed te functioneren. Corporatie bestrijdt dit. Zij wil graag samenwerken, maar om valse verwachtingen te voorkomen, wil ze afspraken over samenwerking en de verantwoordelijkheden van beide partijen maken en vastleggen. Klager wil aan de slag en vindt dat corporatie gewoon de gevraagde informatie moet leveren. Tijdens de zitting ontstaat toch begrip. Er is een afspraak in april om een convenant en een samenwerkingsovereenkomst op te stellen. Over een brief waarin staat dat klager geen gesprekspartner is in het overleg over groot onderhoud van een van de flats, verontschuldigt corporatie zich. De GAC acht de klacht over de brief gegrond, de overige klachten ongegrond. Ze adviseert de samenwerking op alle fronten goed te bespreken en de afspraken vast te leggen in een convenant. Daarnaast adviseert ze corporatie de overdracht van het werk van beide contactpersonen, die zwanger zijn, binnen de organisatie goed te regelen en afspraken daarover terug te koppelen naar klager.

12. Koude kermis

Helaas is corporatie tijdens de zitting niet vertegenwoordigd zodat de GAC het moet doen met het relaas van klager. Deze vertelt dat hij al vijf jaar kampt met een slecht werkende verwarming. De laatste twee jaar valt de verwarming regelmatig uit, soms zelfs elke drie dagen. De corporatie stuurt dan wel een monteur, maar het probleem wordt niet structureel opgelost. Volgens klager heeft de monteur gezegd dat de ketel oud is en op de verkeerde plaats staat. Klager vindt verder dat corporatie hem niet netjes te woord staat als hij klaagt. Omdat hij dit niet kan onderbouwen, acht de GAC dit deel van de klacht ongegrond. De klacht over de slecht functionerende verwarmingsketel acht ze wel gegrond. Ze adviseert corporatie een onafhankelijk bureau te laten onderzoeken wat de oorzaak is van de regelmatige uitval en wil het onderzoeksrapport, inclusief advies voor een oplossing, binnen een maand ontvangen. Het onderzoeksbureau adviseert de ketelinstallatie vóór het volgende stookseizoen te vervangen, waarop de GAC concludeert dat de klacht inderdaad gegrond is. Ze adviseert corporatie het advies van het onderzoeksbureau op te volgen en klager te informeren over aanpak en planning van de te nemen stappen.

13. Woongedrag oorzaak vochtproblemen?

Vocht leidt tot ernstige schimmelvorming en gebreken in klagers woning en gezondheidsklachten bij zijn kinderen. Corporatie wijt de vochtklachten aan zijn woongedrag, maar klager zegt dat hij goed stookt en ventileert. Ook zijn burens hebben vochtklachten. Tijdens de zitting komt naar voren dat een opzichter van corporatie twee keer vochtmetingen in de woning van klager heeft verricht. Klager heeft alleen de uitslag van de eerste meting gekregen die wijst op een hoog vochtpercentage. Van de tweede meting heeft klager geen uitslag ontvangen. Volgens corporatie zijn daaruit normale waarden naar voren gekomen. Na klagers woning zes maanden te hebben geobserveerd, concludeert corporatie dat klager onvoldoende ventileert. De vochtklachten in deze woningen, waarvoor groot onderhoud staat gepland in 2015, kunnen door de bewoners worden ondervangen door goed te ventileren en regelmatig het vocht op de ramen af te nemen. De GAC krijgt pas tijdens de zitting meetresultaten te zien. Onderbouwing daarvan en de gegevens van de tweede meting ontbreken. De commissie houdt de zaak daarom aan totdat een afgevaardigde van de GAC klagers woning heeft bezocht. Ze adviseert corporatie alvast een onafhankelijk onderzoeksbureau in te schakelen voor nader onderzoek naar de vochtproblemen in klagers woning. Aldus geschiedt. Het onderzoeksrapport dat de commissie ontvangt, geeft geen antwoord op de vraag wat de oorzaak is van de vochtproblemen. Daarom verzoekt ze corporatie om een aanvullende rapportage. Dit heeft de GAC, ondanks veel aandringen en toezeggingen, niet gekregen. In november heeft de GAC daarom zelf een bureau onderzoek laten doen. De uitkomst daarvan wordt in januari 2011 besproken.

14. Fout met veel impact

Zonder klager van tevoren te waarschuwen, ontruimt corporatie zijn berging. Ten onrechte, blijkt achteraf; het was de verkeerde berging. Klager neemt geen genoegen met het bedrag dat corporatie hem betaalt ter vergoeding van de ontruimde en vernietigde spullen: € 2.750,-. Volgens hem ligt de waarde eerder rond de € 5.000,-. Helaas is corporatie tijdens de zitting niet vertegenwoordigd. De GAC constateert aan de hand van het dossier dat er nogal wat schort aan de communicatie van corporatie richting klager. Excuses zijn al helemaal niet gemaakt. Een tussenpersoon heeft het bedrag aan schadevergoeding vastgesteld. In het dossier ontbreekt onderbouwing van dit bedrag. De GAC vindt in dit geval het strikt vasthouden aan de dagwaarde van de spullen onredelijk; corporatie heeft een fout gemaakt die veel impact heeft op klager. Daarom acht de commissie de klacht gegrond. Het advies luidt om klager een schadevergoeding toe te kennen; € 4.500,- voor de spullen en € 500,- voor aantasting van zijn goede naam. Corporatie laat weten dat zij op basis van de foto's die tijdens de ontruiming in de berging zijn gemaakt, concludeert dat zij klager geen € 5.000,- verschuldigd is. Ze is wel bereid nog eens € 1.000,- te betalen, aanvullend op het al uitgekeerde bedrag van € 2.750,-.

15. Werk aannemer moet gecontroleerd

Klager meent dat corporatie niet reageert op zijn telefoontjes en brieven over technische klachten, waaronder schade na een lekkage in juli 2008 die nog steeds niet is hersteld. Tijdens de zitting erkent corporatie dat zij niet heeft gecontroleerd of de aannemer die was ingeschakeld om de lekkageschade te herstellen zijn verplichtingen is nagekomen. De vertegenwoordiger van corporatie zegt toe de woning binnen een maand te inspecteren. Daarna wordt een planning van de werkzaamheden gemaakt en zal hij zelf dagelijks de werkzaamheden controleren. Klager krijgt zijn mobiele telefoonnummer. Verder zal hij zijn leidinggevenden voorstellen om klager een wisselwoning aan te bieden voor de periode waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd. De GAC, die haar verbazing uitspreekt over de gang van zaken, acht beide klachten gegrond en adviseert de toezeggingen na te komen. In het algemeen adviseert de commissie corporatie om bij aannemers uitgezette werkzaamheden te volgen en te controleren om dit soort klachten van huurders te voorkomen.

16. Overvolle brievenbus

Na zijn vakantie hoort klager dat de huismeester de sleutel van zijn brievenbus aan een buurman heeft gegeven om deze te legen. Klager is hierover zeer verontwaardigd, zeker omdat er spanningen zijn tussen hem en de betreffende buurman. Hij had familie gevraagd de brievenbus te legen. Nu de buurman dit heeft gedaan, zegt klager dat hij enkele per post verstuurdde aanmaningen te laat heeft gekregen met financiële schade tot gevolg. Corporatie erkent dat de huismeester de sleutel niet aan de burens had mogen geven. Zij heeft hem daarop aangesproken. De huismeester was ongerust omdat de brievenbus overvol zat en hij klager al enige tijd niet had gezien. Hij heeft de politie ingeschakeld die de woning heeft bezocht. Corporatie heeft op basis van bewijsstukken van klager geconstateerd dat de financiële schade niet veroorzaakt kan zijn door het eenmalig leeghalen van de brievenbus door de buurman. De GAC, die aan de hand van het politiebezoek concludeert dat de brievenbus inderdaad overvol zat, deelt deze conclusie. Ze acht de klacht ongegrond. Omdat de commissie ziet dat de zaak klager veel doet, adviseert ze corporatie in te gaan op klagers wens hem een brief te sturen dat ze nooit meer de sleutel van de brievenbus zal (laten) gebruiken en dat zij geen onbevoegden zal toelaten tot klagers woning.

17. Teleurgesteld op vele fronten

Bij de oplevering van klagers woning laat corporatie steken vallen. Een kapotte ruit is niet gerepareerd, een stopcontact voor het fornuis ontbreekt en enkele andere mankementen zijn niet verholpen. Verder ontvangt klager bij de huurovereenkomst informatie over renovatie, terwijl corporatie heeft besloten zijn woning niet te renoveren. Op verzoek van klager komt corporatie hierop terug; hij krijgt alsnog een nieuwe keuken en badkamer. Corporatie vertelt echter niet dat bij deze 'nagekomen renovatie' de in de brochure vermelde keuzemogelijkheden niet meer gelden. Klager is op al deze fronten teleurgesteld in corporatie. Tijdens de zitting kunnen afspraken worden gemaakt. Klager levert een lijstje met mankementen zodat corporatie deze kan laten repareren. Daarnaast zoekt corporatie een oplossing voor de schade die tijdens de renovatie is ontstaan. Klager komt in aanmerking voor de in de brochure genoemde ongeriefvergoeding. De

vertegenwoordiger van corporatie zal er bij zijn leidinggevend en op aandringen dat klager dit geld alsnog krijgt. De commissie acht de klacht gegrond en adviseert corporatie de tijdens de zitting gemaakte afspraken over te nemen en na te komen.

18. Een jaar zonder douche

De renovatie van de badkamer in klagers woning verloopt op zijn zachtst gezegd niet soepel. Hij moet het maar liefst een jaar lang zonder douche en wasmachineaansluiting doen. Corporatie reageert pas laat op een klacht over een bouwfout. Uitslag van het gedane onderzoek heeft klager nooit ontvangen. Hoewel de Huurcommissie een uitspraak heeft gedaan waardoor hij een periode minder huur heeft hoeven betalen, is klager zeer ontevreden over hoe corporatie zijn zaak heeft behandeld. Hij verlangt schadevergoeding voor alle vrije dagen die hij heeft moeten opnemen en de kosten die hij heeft moeten maken. Corporatie kan tijdens de zitting geen verklaring geven waarom een en ander zo is gelopen. Het lijkt erop dat de ingeschakelde aannemer op eigen houtje heeft gehandeld. Omdat klager ondertussen is verhuisd, kan corporatie in de woning niets meer voor klager betekenen. In feite is met de uitspraak van de Huurcommissie de zaak afgedaan, maar corporatie wil klager nog wel tegemoet komen met een schadevergoeding. Corporatie wil dit persoonlijk met klager bespreken. Klager stemt hiermee in, waarna de GAC besluit de zaak aan te houden in afwachting van de uitkomst van dit gesprek. Korte tijd later laat klager weten dat hij een schadevergoeding van € 2.500,- ontvangt, een bedrag waarover hij zeer tevreden is.

19. Geschonden vertrouwen

De huurdersvereniging die in deze zaak als klager optreedt is verbolgen over het feit dat corporatie heeft besloten het glasfonds elders in beheer te geven zonder hem daarover vooraf te informeren. Klager vraagt corporatie de helft van de extra kosten die de overstap met zich meebrengt voor haar rekening te nemen. Corporatie gaat niet in op dit voorstel. Meer nog dan het kostenverhaal zit het klager dwars hoe corporatie hem heeft behandeld. Hij vindt de excuusbrief die corporatie heeft gestuurd onvoldoende en vraagt zich af waarom corporatie deze kwestie niet met hem heeft gesproken. Het vertrouwen in corporatie is geschonden. Corporatie heeft niet kunnen herleiden waarom klager niet van tevoren is geïnformeerd. Dit had wel moeten volgens de Overlegwet. Vandaar de excuusbrief, in antwoord op schriftelijke vragen van klager. Omdat het klager niet om het geld gaat maar om herstel van het geschonden vertrouwen, gaat de GAC niet mee in het verzoek om de extra kosten te delen. Ze vindt de klacht wel gegrond; naast een brief was een excuusgesprek op zijn plaats geweest. Ze adviseert corporatie op korte termijn met klager om tafel te gaan om het vertrouwen te herstellen.

20. Falend meldsysteem?

Klager voelt zich niet serieus genomen. Corporatie reageert niet op klachten die hij via de website of telefonisch indient. Die klachten lopen uiteen van geluidsoverlast en technische gebreken in zijn woning tot liftstoringen en fluitende ventilatieroosters. Corporatie heeft in haar systeem nagezocht welke klachten klager heeft ingediend. Ze heeft alleen twee brieven gevonden met een klacht over de garage onder klagers woning. Deze klacht is aangepakt en opgelost, erkent ook klager. Corporatie kan niet zeggen waarom er geen andere klachten te vinden zijn. Op zich werkt het interne meldsysteem goed. Inhoudelijk kan corporatie vertellen dat zij bezig is de technische klachten aan te pakken. De klachten over de warmwatervoorziening kan klager rechtstreeks doorgeven aan Tempus. Als dit niet helpt, zal corporatie actie ondernemen. De klacht over de fluitende ventilatieroosters is een collectief probleem waarvoor corporatie schriftelijk een oplossing heeft geboden. De geluidsoverlast ten slotte wordt veroorzaakt door pas geplaatste hekken bij de bergingen. Corporatie adviseert klager deze en andere klachten voortaan rechtstreeks bij de huismeester te melden. Deze zorgt ervoor dat de klachten bij de juiste medewerker terecht komen. Al met al vindt de GAC dat niet duidelijk is geworden of klager zijn klachten op de juiste wijze heeft ingediend. Op klachten die wel zijn teruggevonden, heeft corporatie adequaat gereageerd. De commissie acht de klacht daarom ongegrond.

21. Eerst de Huurcommissie aan zet

Klager vindt dat corporatie zijn woning in matige staat aan hem heeft opgeleverd en zijn reparatieverzoeken niet goed afhandelt. Omdat klager door verkeersdrukte is opgehouden, komt

eerst corporatie aan het woord. Zij vertelt dat zij de woning samen met klager uitgebreid heeft doorlopen, waarna klager de opnamestaat heeft getekend. De daarop vermelde punten zijn door corporatie verholpen. Later heeft klager een aantal nagekomen zaken gemeld. Klager, die inmiddels is gearriveerd, beaamt dit en voegt toe dat hij vindt dat corporatie de situatie op een aantal punten heeft verergerd. Loszittende tegels bijvoorbeeld zijn slechts ten dele vervangen en dan door tegels in een andere kleur. Op het verweer van corporatie dat tegels die niet kapot zijn, niet worden vervangen, ook niet als ze dertig jaar oud zijn, reageert klager boos. Hij vindt dat corporatie zijn klachten gewoon netjes moet oplossen. Op de vraag van de voorzitter welke klachten nog reesteren, verwijst klager naar zijn brief. Omdat hieruit en uit de rest van het dossier niet eenduidig naar voren komt wat de stand van zaken is, wordt tijdens de zitting afgesproken dat klager de commissie een lijstje zal mailen van de zaken die nog niet zijn opgelost. Verder zal een commissielid in de woning gaan kijken. Corporatie wordt uitgenodigd hierbij te zijn. De GAC houdt de zaak aan. Bij het maken van de afspraak om de woning te gaan bekijken, meldt corporatie 'ineens' dat klager de zaak ook bij de Huurcommissie heeft ingediend. Daarop legt de GAC de zaak stil. Ze laat klager weten dat hij eerst de uitspraak van de Huurcommissie moet afwachten voordat hij eventueel weer de GAC kan inschakelen.

22. Inefficiënte reparatie

Na jaren steeds ongeveer hetzelfde bedrag aan stookkosten te hebben betaald, krijgt klager in 2008 een rekening die € 742,- hoger is. Hij vermoedt dat de hogere kosten zijn veroorzaakt door ondeskundige reparaties aan de cv-installatie en stelt eerst het verwarmingsbedrijf en vervolgens corporatie aansprakelijk. Zonder resultaat. Omdat er geen verdere klachten zijn en het verwarmingsbedrijf stelt dat het hogere verbruik niet aan de ketel ligt, meent corporatie dat klager moet aantonen dat dit wel zo is. Voor klagers andere klacht, dat corporatie niet op zijn brieven reageert en deze zelfs niet eens opent, heeft zij geen verklaring. Klager ontdekt dit op het moment dat hij corporatie bezoekt en een medewerker vertelt dat zijn brief nog dicht zit. Deze klacht acht de commissie gegrond en ze adviseert corporatie klanten correcter te behandelen en brieven sneller te beantwoorden. Wat betreft het hogere energieverbruik wil de GAC eerst meer informatie van zowel corporatie als klager. Ook bezoekt een van de commissieleden klagers woning. Aan de hand van alle verzamelde gegevens concludeert de commissie dat klager in 2009 en 2010 veel klachten heeft gemeld en dat diverse werkzaamheden achtereenvolgend zijn uitgevoerd terwijl dat ook in één keer had gekund. Omdat de klachten hierdoor langer hebben geduurd, ziet de commissie een causaal verband tussen de gebreken en in elk geval een deel van de verhoogde stookkosten. Ze acht deze klacht eveneens gegrond en adviseert corporatie klager de helft van de extra kosten, namelijk € 371,-, te vergoeden.

23. Actievere opstelling gewenst

Klager ervaart al bijna anderhalf jaar geluidsoverlast van zijn bovenburen. Zelf de burenspreken heeft geen effect, dus doet hij een beroep op corporatie. Klager vindt dat corporatie onvoldoende doet om het probleem op te lossen, hem niet serieus neemt en hem onvoldoende informeert over eventuele acties die zijn ondernomen. Tijdens de zitting vertelt corporatie dat zij de klacht heeft doorgespeeld naar Flexibel Wonen van wie de bovenbuurvrouw huurt en door wie zij wordt begeleid. Verder adviseerde ze klager een logboek bij te houden. Er zijn van andere burens geen klachten binnengekomen en omdat ze geen logboek van klager heeft ontvangen, heeft corporatie het dossier gesloten. Tijdens de zitting krijgt klager uitleg over het belang van een logboek en wordt afgesproken dat hij gedurende twee weken de klachten zal bijhouden. Alles overziend meent de GAC dat corporatie zich actiever had kunnen opstellen om de overlast aan te pakken en klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de ondernomen acties. Ze vindt de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie samen met Flexibel Wonen in gesprek te gaan met de bovenbuurvrouw, klager te informeren welke afspraken worden gemaakt om de overlast aan te pakken en klager van de uitvoering daarvan op de hoogte te houden.

24. Geen contact

Als klager zijn woning in juli 2009 gaat huren, maakt hij met corporatie afspraken over een aantal herstelwerkzaamheden. Hij is ontevreden omdat corporatie deze afspraken slechts gedeeltelijk is nagekomen. Corporatie stelt tijdens de zitting dat dit komt omdat de ingeschakelde aannemers telefonisch geen contact konden krijgen met klager. Ze zijn volgens corporatie ook meerdere

keren tevergeefs bij klager aan de deur geweest. Tijdens de zitting blijkt dat corporatie en klager afspraken kunnen maken over afhandeling van de nog openstaande klachten. De commissie concludeert dat corporatie onvoldoende heeft gereageerd op meldingen van klager dat zijn problemen nog niet verholpen waren, maar dat klager ook niet altijd even goed bereikbaar was voor de aannemers. Omdat er tijdens de zitting afspraken zijn gemaakt om de problemen op te lossen, doet de commissie geen uitspraak over het geschil. Ze adviseert corporatie deze afspraken na te komen. In het algemeen adviseert ze om een huurder het schriftelijk te laten weten als een aannemer een opdracht bij hem niet kan uitvoeren, met vermelding van wat hij moet doen om de werkzaamheden alsnog uitgevoerd te krijgen.

25. Luidruchtige bovenburen

In de driekamerwoning boven die van klager woont een gezin met vijf kinderen waarvan er één verstandelijk gehandicapt is. Al sinds hij in 2006 zijn woning heeft betrokken, ondervindt klager veel geluidsoverlast van dit gezin. Hij vindt dat corporatie onvoldoende doet om dit op te lossen. Tijdens de zitting blijkt dat klager steeds in de veronderstelling is geweest dat hij een 55+ woning bewoont, terwijl dat niet het geval is; destijds heeft corporatie bij het adverteren een fout gemaakt. Verder blijkt dat corporatie al sinds 2006 op de hoogte is van de geluidsoverlast, wel op de klachten van klager heeft gereageerd, maar niet heel snel en ook niet adequaat. Pas kortgeleden zijn de bovenburen door de advocaat van corporatie gemaand isolatie onder de vloer aan te brengen. Ook blijkt er inmiddels een urgentieaanvraag te lopen voor het betreffende gezin dat nu veel te klein woont. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat corporatie controleert of de vloerisolatie wordt aangebracht en dat na een nader te bepalen periode een geluidsmeting wordt gedaan via een deelgemeentelijke proef. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert corporatie verder om de bovenburen zo mogelijk te helpen bij het vinden van een andere woning en een volgende bovenbuur met zorg te kiezen.

26. Spekgladde tegels

Dit geschil wordt door de GAC eigenlijk niet ontvankelijk verklaard omdat de indieningstermijn ruimschoots is verstreken. Daarna blijkt er correspondentie van latere datum te zijn. Omdat de commissie bovendien geen duidelijk beeld krijgt op basis van de stukken, volgt toch behandeling van de zaak, in eerste instantie om te bepalen of de zaak wel of niet ontvankelijk is. Het draait allemaal om tegels op het balkon van klager die door de groene aanslag erop spekglad zijn. Dit is bij oplevering van de woning in 2006 al geconstateerd en op de opnamestaat vermeld bij de geconstateerde gebreken. Volgens klager is mondeling toegezegd dat de tegels vervangen zouden worden. Hij heeft er meerdere keren om gevraagd, maar corporatie heeft geen andere tegels geleverd. Corporatie licht toe dat zij dat ook niet van plan is. Ze heeft de tegels eenmalig gereinigd met een hogedrukspuit en daarmee is het voor haar afgehandeld. De tegels, gelegd door de vorige huurder, zijn goed. Als klager ze schoonhoudt, worden ze ook niet glad. Klager zegt dat hij ruzie kreeg met de onderburen toen hij zelf de tegels met de hogedrukspuit schoonmaakte. Hoewel de GAC constateert dat het geschil niet ontvankelijk is, kunnen er tijdens de zitting afspraken worden gemaakt die mogelijk tot een oplossing leiden. Corporatie zegt toe in aanwezigheid van een commissielid onderzoek te laten doen naar stroefheid en technische staat van de tegels. Corporatie komt deze afspraak niet na, maar het commissielid constateert ter plaatse dat de tegels niet voldoen en dat het balkon nooit zo aan klager opgeleverd had mogen worden. Ongevraagd adviseert de commissie corporatie daarom het balkon van klager te voorzien van betonnen drainagetegels op tegeldragers. Corporatie volgt dit advies op.

27. Tamelijk gehorig

Twee van zijn bovenburen veroorzaken overlast: de bovenbuurman, een junk, die 's ochtends om 6.30 uur zijn scooter start in de keldergang en een alleenstaande vrouw met drie luidruchtige kinderen. Klager heeft de burens aangesproken met als resultaat dat de bovenbuurman hem en zijn dochter nu bedreigt. Volgens klager heeft hij ook in zijn woning ingebroken. Klager meent dat corporatie te weinig doet om de overlast op te lossen. Corporatie verklaart dat zij wel degelijk actie heeft ondernomen. Er is geprobeerd buurtbemiddeling in te zetten, maar dat is mislukt. De bovenbuurman, die daar woont op grond van stedelijk zorgbeleid, staat inmiddels onder verscherpt toezicht door zijn begeleiders. Wat leefgeluiden betreft is het lastig; de woningen zijn tamelijk gehorig. Als klager tijdens de zitting te kennen geeft dat hij inmiddels een urgentiever-

klaring heeft voor een tweekamerwoning, terwijl hij vanwege zijn dochter eigenlijk een driekamerwoning nodig heeft, verklaart corporatie zich bereid klager daarbij zo mogelijk te helpen. De GAC vindt dat corporatie heeft gedaan wat van haar mag worden verwacht en verklaart de klacht ongegrond.

28. Afgescheept

Klager laat de wanden in zijn nieuwe woning granollen. De wanden zijn afgewerkt met gipsplaten, bruine en witte. Op de bruine platen komen gele vlekken door het granol heen. Het bedrijf dat het granol heeft aangebracht, verwijst naar corporatie; er zou iets mis zijn met de ondergrond. Corporatie bestrijdt dit en verwijst klager naar het bedrijf dat het granol heeft aangebracht. Klager is zelf verantwoordelijk voor onderhoud en afwerking van de binnenmuren. Klager voelt zich afgescheept. Weliswaar is er één keer een corporatiemedewerker komen kijken, maar corporatie helpt hem niet om een oplossing te vinden. Klager vindt dat corporatie aansprakelijk is. Tijdens de zitting wordt nog eens vastgesteld dat corporatie niet verantwoordelijk is voor de wandafwerking. Dat is een zaak voor de huurder. Er zijn bij corporatie geen andere klachten binnen gekomen, dus corporatie meent dat de ondergrond goed is en dat het probleem zit in het granol of de wijze van aanbrengen daarvan. De GAC verwijst echter naar het KWH-label dat corporatie voert en dat onder andere eisen stelt aan de wijze waarop corporatie huurders behandelt en ondersteunt. Op basis daarvan verzoekt de commissie corporatie een onafhankelijk onderzoek te laten doen naar de samenstelling en toestand van de gipsplaten. Totdat de uitslag van dat onderzoek bekend is, houdt de GAC de zaak aan. Korte tijd later laat corporatie weten dat er geen sprake is van witte en bruine gipsplaten, maar dat het wel kan dat de gipsplaten zijn verkleurd. Als de platen echter goed waren geïmpregneerd, waren er geen vlekken ontstaan. Zonder partijen erbij, overlegt de GAC over dit antwoord en constateert dat, omdat de wandafwerking voor rekening en risico van huurder is, klager het granolbedrijf aansprakelijk moet stellen omdat deze ondeugdelijk werk heeft geleverd. De klacht dat corporatie voor de vlekken verantwoordelijk is, acht de GAC ongegrond. Klager heeft corporatie echter tot twee keer toe om hulp gevraagd, wat hij met de verkleuring op zijn wanden moest doen. Daarop heeft corporatie geen antwoord gegeven, terwijl de kennis wel in huis was. Vanwege deze klantenvriendelijke houding, acht de GAC de klacht over de bejegening van corporatie richting klager wel gegrond. Ze adviseert corporatie in een vergelijkbare situatie huurders bij aanvang van de huur een helder advies te geven over mogelijke risico's van verkleuringen.

29. Ondertekende opleverlijst is leidraad

De voordeur van zijn koopwoning is volgens klager bij oplevering al beschadigd. Ondanks diverse verzoeken van zijn kant heeft corporatie dit nog niet opgelost. Klager wil dat corporatie de beschadigde deurknop en –strip of de gehele deur vervangt. Corporatie verwijst echter naar de opleverlijst die door klager zelf is ondertekend. Daarop staat geen schade aan de voordeur vermeld. De verantwoordelijke aannemer hanteert deze opleverlijst als bewijsmateriaal. Zodoende kan corporatie de kosten niet meer verhalen op de aannemer. Nadat klager de schade heeft gemeld, heeft corporatie uit coulance eerst een schilder gestuurd om de beschadiging bij te werken en vervolgens, omdat dit niet het gewenste resultaat had, de aannemer om de schade op te nemen. De kosten zijn echter voor rekening van klager. Bij de oplevering heeft een vertegenwoordiger samen met klager de woning doorlopen en uitgebreid bekeken. Daarna is de opleverlijst door beiden ondertekend. De GAC constateert dat corporatie door het sturen van een schilder en de aannemer meer heeft gedaan dan waar zij als corporatie toe verplicht is, en verklaart de klacht ongegrond.

30. Afspraken nakomen

Het geschil van klager, dat al ongeveer een jaar loopt, draait erom dat klager vindt dat corporatie zijn correspondentie niet beantwoordt, afspraken niet nakomt, door hem voorgesloten kosten niet terugbetaalt en hem op haar website aanmerkt als wanbetaler. Tijdens de zitting biedt corporatie haar excuses aan over de late terugbetaling van het bedrag dat klager heeft voorgesloten om een sleutel bij te laten maken; ook al is het een bescheiden bedrag, het mag geen jaar duren voordat klager dat terugkrijgt. Inmiddels is het bedrag met de wettelijke rente naar de rekening van klager overgemaakt. Verder erkent corporatie dat zij in een brief vermelde afspraken niet is nagekomen. Wat betreft de door corporatie verstrekte informatie aan de

Belastingdienst, wil corporatie een afspraak met klager maken om na te gaan of de informatie van klager en die van corporatie overeenkomen en of er zaken niet kloppen. Zo nodig zal corporatie met de Belastingdienst contact opnemen om de zaak vlot te trekken. De informatie op de website tot slot, betreft informatie op de persoonlijke pagina. Klager is zeker geen wanbetaler maar door de gebruikte software is op de persoonlijke pagina sprake van achterstallige betaling. Corporatie kan dit niet zelf veranderen, zoals ze ook niet het puntenaantal van de woning op de persoonlijke pagina kan aanpassen. Op de centrale plek in het systeem klopt het puntenaantal wel. Corporatie zegt toe laatstgenoemde fout binnen een week te laten aanpassen en het resultaat hiervan zowel naar klager als naar de GAC schriftelijk terug te koppelen. Alles overziend vindt de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie de toezeggingen na te komen, voortaan goede afspraken met klager te maken en die ook na te komen.

31. De zaak van het verdwenen zonnesherm

Bij de gevelrenovatie van zijn woning verdwijnt klagers zonnesherm. Klager komt hier pas na afloop van de werkzaamheden achter. Hij vraagt corporatie wanneer het scherm wordt teruggeplaatst maar krijgt naar eigen zeggen geen goed antwoord. Op zijn brieven wordt niet gereageerd. Corporatie erkent dat brieven van klager niet zijn beantwoord en biedt hiervoor excuses aan. Omdat klager steeds met andere medewerkers contact zocht, heeft hij geen duidelijk antwoord gekregen. Corporatie licht toe dat voor de renovatie brieven en folders zijn verstuurd dat zonneschermen en dergelijke vóór de werkzaamheden moesten worden verwijderd. Bij aanvang van het werk blijkt het zonnesherm van klager nog aan de gevel te hangen. De aannemer krijgt geen gehoor bij klager, waarop corporatie het scherm van de gevel haalt. Daarna probeert ze meerdere malen, ook per brief, contact te krijgen met klager of hij het scherm terug wil. Omdat er geen contact mogelijk blijkt, gooit zij het (al oude) scherm uiteindelijk weg. Klager beweert slechts één brief te hebben ontvangen. Hoewel onduidelijk blijft waarom er geen contact met klager kon worden gelegd, wil corporatie een vergoeding aanbieden van € 350,- voor een door corporatie op te hangen nieuw zonnesherm. Klager gaat hiermee akkoord. Daarmee is het geschil opgelost en hoeft de GAC geen uitspraak te doen.

32. Vlekje wegwerken

Door lekkage in klagers badkamer is op de aangrenzende wand in de gang een vlek ontstaan. Klager vraagt corporatie deze gevolgschade op te lossen, maar corporatie reageert hier niet op. De eigen verzekering van klager wijst de claim af, dus klopt klager opnieuw bij corporatie aan. Deze wil de wand met de vlek opnieuw laten schilderen maar weigert in te gaan op de wens van klager om ook de andere wanden te schilderen zodat er geen kleurverschil ontstaat. Tijdens de zitting is corporatie wel bereid in te gaan op de suggestie van de GAC om samen met klager tot een oplossing te komen. Uiteindelijk wordt afgesproken dat klager ervoor zorgt dat de wand glad is en het schilderwerk van de wanden van zijn keuze in eigen beheer laat uitvoeren. Vervolgens kan hij een declaratie van maximaal € 750,- bij corporatie indienen. Omdat hiermee het geschil is opgelost, doet de GAC geen uitspraak over de vraag of het geschil gegrond is.

33. Afgeknapt op nieuwe keuken

Sinds er in de woning van klager een nieuwe keuken is geplaatst, nu bijna drie jaar geleden, kampt hij met problemen. Een lekkage bij de vaatwasser als gevolg van een niet goed sluitende leiding en twee lekkages door een rioolverstopping zijn door corporatie opgelost, maar andere problemen zijn nog niet opgelost. Zo zijn de beloofde nieuwe plinten nog steeds niet geplaatst. Klager vindt dat corporatie laks op zijn klachten reageert. Volgens corporatie staan de materialen voor de nog openstaande werkzaamheden klaar maar lukt het niet om met klager een afspraak te maken. Klager erkent dat hij uit frustratie een keer heeft gezegd dat het voor hem allemaal niet meer hoeft; hij is het zat om steeds vrij te moeten nemen. Klager wil ook dat de huurverhoging voor de nieuwe keuken wordt teruggedraaid. Corporatie is daartoe niet bereid. Zij meent adequaat te hebben gereageerd op de lekkages. Dat de laatste punten nog niet zijn opgelost, ligt volgens corporatie aan klagers weigering om een afspraak te maken. Zodra klager wil, kunnen de laatste punten worden opgelost. Corporatie biedt verder aan een camera-inspectie te laten uitvoeren in de afvoer en riolering om toekomstige problemen te voorkomen. Omdat de schade aan de keuken nog niet is hersteld en doorgegeven klachten aan de aannemer, ondanks beloften, nog niet zijn verholpen, acht de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie de nog

openstaande klachten zo snel en zo klantvriendelijk mogelijk op te lossen en daarnaast een onderzoek in te stellen naar de verstoppingen in de riolering.

34. Foute omschrijving

Op een factuur die klager van corporatie heeft ontvangen staat een verkeerde omschrijving: in plaats van schilderwerk na rookschade staat er dat het om het sluitend maken van een binnendeur gaat. Klager wil het bedrag bij zijn verzekering claimen en vraagt corporatie om een factuur met de juiste omschrijving en een specificatie van de kosten, die hij vrij hoog vindt. Hij heeft nog niets van corporatie ontvangen. Corporatie erkent de fout in de omschrijving en ook dat de factuur wel erg laat naar klager is verstuurd. Ze biedt klager excuses en een bloemetje aan. Ook zal ze zo snel mogelijk een aangepaste factuur met een specificatie van de aannemer naar klager sturen. Ze is daarbij wel afhankelijk van wanneer ze deze specificatie van de aannemer ontvangt. Vooralsnog heeft corporatie geen reden om te twifelen aan de hoogte van het bedrag. Tot slot zegt corporatie toe de ingezette incassoprocedure stop te zetten. De GAC besluit de zaak aan te houden totdat zij en klager de aangepaste factuur met specificatie hebben ontvangen. Dat was eind 2010 nog niet het geval.

35. Te krappe termijn

Vanwege onderhoud aan de flat waar klager woont, ontvangen alle huurders bericht dat zij hun spullen van het balkon moeten verwijderen. Een kleine week voor de uitvoering krijgen de huurders opnieuw een brief van corporatie, gedateerd op 20 april, dat vóór de uitvoering, op 26 april, ook de zonneschermen verwijderd moeten zijn. Klager protesteert schriftelijk (23 april) tegen de korte termijn. Op deze brief krijgt hij geen antwoord. Wel krijgt hij een brief, gedateerd op 23 april, waarin wordt gedreigd met een boete als het zonnescherf niet op tijd is verwijderd. Klager haalt, gehaast en boos, alsnog het scherm weg. Daarbij raken de bevestigingsbeugels beschadigd. Door de snelheid, meent klager, en daarom wil hij dat corporatie de schade vergoedt. Het aanbod van € 75,- vindt hij onvoldoende. Corporatie licht toe dat alle huurders die hun zonnescherf door een professioneel bedrijf weg hebben laten halen € 150,- krijgen; huurders die dit zelf hebben gedaan, hebben minder kosten en krijgen € 75,-. Corporatie wil geen uitzondering maken voor klager. Ze vindt een termijn van een week om het zonnescherf weg te halen acceptabel. De GAC is het hier niet mee eens; deze termijn is erg krap. In eerste instantie heeft corporatie de huurders niet volledig geïnformeerd en bovendien heeft ze de brief van klager niet beantwoord. De commissie vindt de klacht daarom gegrond. Ze adviseert corporatie klager de vergoeding van € 75,- voor het verwijderen van het zonnescherf te betalen evenals de kosten van de schade aan de bevestigingsbeugels. Mochten laatstgenoemde kosten de dagwaarde van het scherm overschrijden, dan adviseert de commissie de dagwaarde van het scherm aan klager te vergoeden.

36. Geschoffeerd

De werklieden die klagers keukenblok komen vervangen, gedragen zich volgens klager onfatsoenlijk; ze lopen met vieze schoenen door het huis, waardoor de vloerbedekking vuil wordt, en ze zijn beledigend en lachen hem uit omdat hij slecht Nederlands spreekt. De schadevergoeding van € 50,- die corporatie heeft betaald voor de vloerbedekking, vindt klager veel te laag. Ook begrijpt hij niet waarom hij het nieuwe keukenblok ad € 416,- zelf moet betalen. Corporatie licht toe dat een expert van haar verzekering de vloerbedekking heeft bekeken en geen schade of stank heeft geconstateerd. Er is daarom alleen een vergoeding betaald voor kleine schoonmaakwerkzaamheden. Corporatie vindt het vervelend als klager zich geschoffeerd voelt door de werklieden van de uitvoerende aannemer. Zij zal de aannemer daarop aanspreken. Ook zegt corporatie toe de situatie opnieuw te komen bekijken en na te gaan wie het keukenblok moet betalen. Dat hangt af van hoe de schade is veroorzaakt en of het een standaard keukenblok betreft. Wat de schadevergoeding betreft houdt corporatie vast aan het expertiserapport; dit is al afgewikkeld. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert corporatie de tijdens de zitting gemaakte afspraken voortvarend uit te voeren.

37. Eindelijk duidelijkheid

In 2007 vraagt klager toestemming om een cv-installatie in zijn woning aan te leggen. Hij krijgt informatie over het ZAV-beleid en toestemming voor de aanleg. Daarna ontstaat echter onduide-

lijkheid over de vergoeding die klager voor deze ZAV krijgt. Hij dient hierover een geschil in bij de GAC. Eind 2007 lijkt dit geschil opgelost, zonder dat een hoorzitting nodig is. In september 2010 meldt klager dat het geschil nog steeds bestaat. Tijdens de zitting licht corporatie toe dat klagers woning gesloopt zou worden (waarmee de vergoeding lager zou worden), maar dat corporatie vanwege de crisis op de woningmarkt is teruggekomen op dit besluit. Daarom kan de volledige vergoeding worden toegekend (met afschrijvingstermijn). Dit heeft corporatie klager eind 2007 schriftelijk laten weten. Corporatie zegt tijdens de zitting toe dat de door klager al ingediende aanvraag nu meteen aan de juiste persoon zal worden doorgegeven zodat de procedure in gang kan worden gezet. Daarmee is dit geschil opgelost. De GAC vindt het daarom niet nodig een uitspraak te doen.

38. Doorgeknipte schotelantennekabel

Met toestemming van corporatie laat klager door een erkend installatiebedrijf een schotelantenne aanbrengen. Zonder dat klager bericht heeft gekregen dat er iets niet goed zou zijn, knipt corporatie de kabel van deze schotel door. Als klager zich hierover bij corporatie beklagt, krijgt hij geen reactie. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat de kabel van de schotel niet conform de voorwaarden was aangelegd, met overlast voor de burens tot gevolg. Corporatie probeert telefonisch en schriftelijk contact te leggen met klager. Omdat klager niet reageert op 'niet-thuiskaartjes' besluit corporatie uiteindelijk de kabel door te knippen. Tijdens de zitting blijkt dat post van corporatie over het verwijderen van de kabel in de verkeerde brievenbus terecht is gekomen. Verder blijkt dat corporatie geen controle heeft uitgevoerd na de aanleg van de schotel; de passage hierover in de toestemmingsbrief is niet duidelijk genoeg waardoor klager het heeft opgevat als een mogelijkheid in plaats van als een verplichting. Omdat klager een erkend bedrijf heeft ingeschakeld, vindt de GAC dat hij ervan uit mag gaan dat deze de juiste voorzieningen gebruikt. Ze vindt verder dat corporatie alleen in noodsituaties eigendommen van huurders mag vernietigen. Omdat daarvan in dit geval geen sprake is en corporatie onvoldoende moeite heeft gedaan om klager duidelijk te maken dat de schotel verkeerd was aangebracht, acht de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert corporatie de kosten van de doorgeknipte kabel te vergoeden en klager duidelijke instructies te geven over de wijze van bevestiging van een schotelantenne. De plaatsingskosten komen vervolgens voor rekening van klager.

39. Duister beleid

Het achterpad achter klagers woning is aardedonker. Klager vraagt of corporatie verlichting wil aanbrengen. Dit verzoek is nu ruim een jaar geleden ingediend, en ondanks dat klager een half jaar geleden akkoord is gegaan met de voorwaarden waaronder verlichting zou worden aangebracht, is er nog niets gebeurd. Klager vindt het allemaal veel te lang duren en wil niet meer met corporatie in zee. Temeer omdat hij zelf moet betalen voor de stroomkosten en eventuele vervanging en herstel van de lamp. Corporatie legt uit dat na binnenkomst van het verzoek van klager is uitgezocht hoe zij omgaat met het aanbrengen van achterpadverlichting. In tegenstelling tot nieuwbouw is corporatie bij bestaande bouw hiertoe niet verplicht en corporatie heeft wat dit betreft geen eigen beleid. Ze heeft hierover niet gecommuniceerd met klager zodat dat het leek of er niets met zijn verzoek gebeurde. Nadat corporatie toch een voorstel heeft gedaan en klager daarmee akkoord ging, is de voorbereiding in gang gezet. Corporatie heeft echter verzuimd klager te laten weten dat de uitvoering pas na de zomer zou plaatsvinden en biedt hiervoor excuses aan. De GAC concludeert dat de klacht gegrond is. Ze adviseert corporatie de communicatie met haar bewoners onder de loep te nemen en te verbeteren.

40. Alsnog op huisbezoek

Na het beëindigen van zijn relatie wil klager ingeschreven worden op het adres van zijn ex-schoonouders. Zij bewonen een driekamerwoning met drie personen. Corporatie wijst het verzoek af en klager is het hiermee niet eens. Hij kan nergens anders naar toe en vindt dat je best met vier personen in een driekamerwoning kunt wonen. Corporatie licht toe dat zij aanvragen voor inwoning streng beoordeelt vanwege het toenemend aantal gevallen van woonfraude en om te voorkomen dat overlast ontstaat door overbewoning. Daarom wilde corporatie na het verzoek de woonsituatie bij de ex-schoonouders van klager bekijken. Het lukte echter niet om telefonisch of schriftelijk met de hoofdhuurder in contact te komen. Daarop heeft corporatie het verzoek afgewezen. Tijdens de zitting geeft corporatie aan dat ze de situatie opnieuw wil

bekijken, mits er een huisbezoek kan plaatsvinden. Afgesproken wordt dat de hoofdhuurder hiervoor met de vertegenwoordiger van corporatie contact opneemt. Omdat deze afspraak tot een oplossing kan leiden, doet de GAC geen uitspraak.

41. Vragenvuur

In zijn vorige woning, een semi-souterrainwoning, kampt klager regelmatig met wateroverlast in zijn berging. Als hij echter ook te maken krijgt met ernstige wateroverlast en –schade in zijn keuken en bijkeuken en corporatie niet met een plan van aanpak komt om dit afdoende op te lossen, ziet klager zich genoodzaakt een andere woning te accepteren. Hij vindt dat hij recht heeft op een verhuiskostenvergoeding. Corporatie echter wijst zijn verzoek daartoe af. Tijdens de zitting kan corporatie niet voldoende duidelijk maken welke acties zij heeft ondernomen op de klachten van klager. Ook uit de stukken komt dit niet naar voren. Corporatie kan evenmin verklaren waarom de schadeclaim van klager niet is ingediend bij haar AVB-verzekeraar. De GAC besluit daarom de zaak aan te houden en stelt corporatie een groot aantal vragen: welke acties heeft zij ondernomen na melding van de lekkage en wanneer, wat waren hiervan de resultaten, wanneer en hoe heeft zij klager over de stand van zaken geïnformeerd, is de oorzaak van de lekkage nu bekend of wat is de meest vermoedelijke oorzaak en waarom is de aansprakelijkstelling niet doorgestuurd naar de AVB-verzekering? De antwoorden die corporatie hierop aan de GAC heeft gestuurd, worden in januari 2011 door de commissie besproken.

Woonstad Rotterdam

1. Schijn van rancune

In navolging van een uitspraak van de GAC in 2009 wil corporatie klager, die te maken heeft met veel overlast van junks rond zijn woning, een andere woning aanbieden. Ze stelt als voorwaarde dat klager eerst de bijbehorende voorwaarden ondertekent. Omdat klager op dat moment zijn achillespees heeft gescheurd, vraagt hij uitstel. Corporatie wil daarop een doktersverklaring zien. De huisarts wil die niet afgeven, maar is wel bereid om corporatie informatie te verstrekken als zij hem daarover benadert. Corporatie weigert en sluit het dossier. Klager is het hier niet mee eens en meldt zich opnieuw bij de GAC. Tijdens de zitting licht corporatie toe dat klager de voorwaarden had moeten tekenen, ondanks zijn gezondheidsproblemen. Als hij een doktersverklaring had overlegd, had hij uitstel kunnen krijgen en was het dossier niet gesloten. De GAC is verbaasd over deze eis en vindt dat het er de schijn van heeft dat er bij corporatie sprake is van rancune of wantrouwen. Na enig aandringen zegt corporatie toe dat als klager alsnog de voorwaarden tekent, zij hem binnen een half jaar een passende woning wil aanbieden. Klager moet ondertussen wel zelf actief naar een andere woning zoeken via Woonnet Rijnmond. Verder zal de aanwezige vertegenwoordiger van corporatie voortaan de contactpersoon zijn voor klager. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert corporatie alle toezeggingen na te komen.

2. Naïef?

Omdat het binnenterrein bij klagers woning in de brochure en bij aanbidding als ‘afgesloten’ wordt gepresenteerd, gaat klager ervan uit dat hij zijn fietsen daar veilig kan stallen. Als zijn fietsen toch worden gestolen, stelt hij corporatie aansprakelijk voor de schade. Zeker omdat hij heeft gehoord dat er al eerder fietsen van het binnenterrein zijn gestolen. Hij meent dat corporatie de huurders hierover had moeten informeren. Corporatie stelt dat het naïef is te denken dat een afgesloten binnenterrein veilig genoeg is om fietsen te stallen zonder deze vast te zetten met een ketting. ‘Afgesloten’ betekent dat het binnenterrein moeilijk te betreden is voor buitenstaanders. Maar klager had zelf kunnen zien dat dit niet onmogelijk is. Bovendien zijn er meerdere gebruikers die de toegangshekken niet altijd goed sluiten of de sleutel aan derden kunnen geven. Corporatie voelt zich daarom niet aansprakelijk voor de diefstal. De GAC meent ook dat de veiligheid van het binnenterrein afhankelijk is van meerdere factoren en dat corporatie niet aansprakelijk is. Ook vindt de commissie dat corporatie geen meldingsplicht heeft richting huurders als er fietsen worden gestolen. Ze acht de klacht ongegrond.

3. Lelijke kale waterleiding

Een lekkage bij de benedenburen van klager wordt veroorzaakt door de waterleiding die in de vloer van klagers woning is verwerkt. De nieuwe waterleiding die corporatie laat aanleggen om de lekkage te verhelpen, wordt niet in de vloer verwerkt maar aangebracht langs muren en plafond van klagers woning. Klager vindt dit lelijk en wil dat corporatie de onafgewerkte buizen isoleert of schildert. Corporatie stelt dat isolatie niet nodig en afwerking van binnenwanden voor rekening van huurder is. Omdat klager overlast heeft gehad van de reparatie biedt corporatie hem uit coulance € 50,- waarmee klager zelf de leiding kan isoleren of schilderen. Tijdens de zitting legt corporatie uit dat ze de leiding niet opnieuw in de vloer heeft laten verwerken omdat dit erg veel overlast voor alle bewoners van de flat met zich mee zou brengen en er risico zou zijn op nieuwe lekkages. Condensatie van de leiding is niet waarschijnlijk en mocht dit zich toch voordoen dan kan klager de schade door corporatie laten oplossen. Hoewel de GAC zich kan voorstellen dat klager de kale leiding niet mooi vindt, meent daarom toch dat de klacht ongegrond is.

4. Vertraagde verhuizing blijft onverklaard

Volgens klager duurt het anderhalve maand voordat hij zijn nieuw gehuurde woning kan betrekken. Er is iets mis met de elektriciteit, de verwarming doet het niet en een ijzeren steun van het balkon is kapot. Omdat hij daardoor pas later kan verhuizen, heeft hij over een langere periode dubbele huurlasten. Helaas komt klager bij de zitting niet opdagen. De GAC moet het daarom met de uitleg van corporatie doen. Deze vertelt dat de problemen met de elektriciteit binnen drie dagen en die met de thermostaat in anderhalve week zijn opgelost. Bovendien was er wel verwarming en warm water; de thermostaat gaf alleen de temperatuur niet aan. Het is voor de commissie niet duidelijk waarom klager niet eerder kon verhuizen. Ze acht de klacht daarom ongegrond.

5. Wel of geen renovatie(vergoeding)?

Klagers woning moet, onder andere vanwege een verzakte vloer, een flinke opknapbeurt ondergaan, en klager verhuist naar een wisselwoning. Volgens klager is corporatie teruggekomen op haar toezegging hem een vergoeding van € 1.050,- te betalen; corporatie zegt dat zij de verhuizing heeft geregeld (en betaald) en dat klager geen verdere vergoeding krijgt. Klager protesteert. Hij heeft allerlei kosten gemaakt. Bovendien las hij in de krant dat corporatie voor een dergelijke verhuizing een vergoeding van ruim € 5.000,- verschuldigd is. Tijdens de zitting ontkent corporatie een vergoeding te hebben toegezegd. Van meet af aan was het de bedoeling dat corporatie alleen de verhuizing naar de wisselwoning en weer terug naar de woning zou regelen. Verder komt naar voren dat de opknapbeurt gepaard gaat met geriefverbetering en huurverhoging én dat corporatie nauwelijks iets schriftelijk heeft vastgelegd. Aan de hand van extra opgevraagde stukken concludeert de GAC dat het hier om dringende werkzaamheden en renovatie gaat. Voor dringende werkzaamheden, waar geen huurverhoging tegenover mag staan, hoeft corporatie geen verhuiskostenvergoeding te betalen, maar voor renovatie waarbij verhuizing noodzakelijk is wel. De GAC, die de klacht gegrond vindt, adviseert corporatie klager het wettelijk vastgestelde bedrag van € 5.264,28 uit te betalen, met aftrek van de kosten die zij voor de verhuizing heeft gemaakt (laatstgenoemde tot een maximum van € 1.050,-). Bovendien adviseert de commissie klager zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte te stellen van de nieuwe huurprijs voor zijn gerenoveerde woning. Corporatie laat weten dit advies niet over te nemen. Zij meent dat duidelijk is afgesproken en vastgelegd dat klager geen verhuiskostenvergoeding zou ontvangen en dat klager vrijwillig is verhuisd om de woning te laten opknappen. Daar komt bij dat opvolging van het advies een duidelijke precedentwerking zou hebben.

6. Meekijken bij opname meterstanden

Met een medewerker van corporatie heeft klager afgesproken dat hij aanwezig is bij de opname van de meterstanden van de algemene ruimtes in zijn woongebouw. Hij wordt echter niet uitgenodigd en de opname vindt zonder hem plaats. Daarnaast heeft klager de hem toegezegde onderbouwing van de servicekosten nooit ontvangen. Verder beklagt hij zich erover dat corporatie niet of nauwelijks reageert op zijn telefoontjes en brieven. Corporatie excuseert zich voor als er zaken zijn misgegaan. Ze kan niet herleiden wie met klager heeft afgesproken dat hij zou worden uitgenodigd bij de opname, maar zegt toe dat dit de volgende keer wél gebeurt. Klager kan daarvoor contact opnemen met de aanwezige vertegenwoordiger van corporatie. Met

hem kan klager ook een afspraak maken voor inzage in de onderbouwing van de meterstanden. De GAC vindt de klacht gegrond en adviseert corporatie deze afspraken na te komen. Bovendien adviseert ze corporatie adequater te reageren op brieven, telefoontjes en vragen van klager.

7. Mystérieuze overlast

Klager ondervindt sinds enkele maanden overlast van geluid en trillingen die worden veroorzaakt door de ventilator op het dak van zijn woongebouw. Kortgeleden is die vervangen. Klager vindt dat corporatie hem niet serieus neemt. Corporatie bestrijdt dit. Diverse medewerkers van corporatie en iemand namens de ventilatorenleverancier hebben in klagers woning geluisterd, maar zij horen en voelen niets. Dit is steeds overdag gebeurd, terwijl klager vooral 's avonds en 's nachts overlast heeft. Een buurman heeft het geluid en de trillingen ook gehoord en gevoeld. Op de suggestie van de GAC om een onafhankelijk en professioneel bedrijf een meting te laten doen, reageren klager en corporatie positief. De GAC vraagt corporatie dit onderzoek te laten uitvoeren en houdt de zaak aan totdat de gegevens beschikbaar zijn. Vervolgens vraagt de commissie nader onderzoek, met name omdat het rapport geen antwoord geeft op de vraag of de overlast kan worden veroorzaakt door installaties in het woongebouw. Het antwoord is eind 2010 nog niet binnen.

8. Van het kastje naar de muur?

Klager heeft twee klachten. Ten eerste heeft corporatie volgens klager ten onrechte een incassobureau ingeschakeld voor een betaling van mutatiekosten waardoor hij extra kosten heeft. Ten tweede vindt klager dat hij door nalatigheid van een aannemer schade heeft geleden en is hij ontevreden over de afhandeling van zijn reparatieverzoeken in zijn nieuwe woning. Hij voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Over de eerste klacht geeft klager aan dat hij uitstel van betaling heeft gevraagd. Afspraken daarover heeft hij echter zelf afgezegd of uitgesteld via de klantenservice. Corporatie toont aan dat zij klager diverse brieven en aanmaningen heeft gestuurd waarin is aangekondigd dat de zaak naar het incassobureau zou gaan. Wat de tweede klacht betreft stelt corporatie dat de klachten van klager steeds bijzonder vaag zijn en dat klager geen duidelijkheid geeft over wat hij precies wil. Ook tijdens de zitting kan klager niet concreet aangeven op welke wijze corporatie hem niet heeft geholpen bij het oplossen van technische problemen. Daarop concludeert de GAC dat corporatie heeft gedaan wat van haar mag worden verwacht. Hoewel het vervelend is dat klager zich niet gehoord voelt door corporatie, acht de commissie de klacht toch niet gegrond. Ze heeft nog wel twee ongevraagde adviezen. Aan corporatie dat zij haar toezegging nakomt om de kwestie van de legplank in de kast op te lossen en aan klager dat hij ontstane schade aan zeil en koelkast alsnog bij corporatie meldt.

9. Onenigheid over douchebak

In de badkamer van klager zijn tegels gescheurd. Klager verwacht dat de gescheurde tegels door corporatie worden vervangen. Daarop volgt volgens klager een complete badkamerrenovatie waarbij de douchebak wordt verwijderd en corporatie meldt dat er geen nieuwe douchebak voor terug komt. Klager weigert daarop dat het werk wordt voortgezet. Hij wil een douchebak terug en vraagt een schadevergoeding omdat het werk langer duurt dan volgens hem nodig is. Corporatie legt uit dat het scheuren van de tegels is veroorzaakt omdat ze op houten wandplaten waren geplakt. Ook de vloertegels bleken op hout te zijn gelegd. De oplossing, die volgens corporatie ook aan klager is uitgelegd, is om alle tegels plus de douchebak weg te halen en een betonvloer met nieuwe tegels te leggen. Omdat een douchebak extra kans op lekkage geeft, komt die niet terug. De GAC concludeert dat het hier om dringende werkzaamheden gaat waarvoor huurder gelegenheid moet geven. Het is aan corporatie om te bepalen hoe een gebrek wordt verholpen. Zij heeft volgens de GAC duidelijk gemaakt waarom de werkzaamheden worden uitgevoerd zoals aangegeven. Het tijdsbestek van vijf tot tien dagen dat corporatie hiervoor uittrekt, vindt de GAC niet buitensporig. Ze acht de klacht daarom ongegrond.

10. Uitzondering op de regel

Klager woont samen met zijn volwassen, verstandelijk beperkte zoon. Hij vraagt bij corporatie medehuurderschap aan zodat hij er zeker van is dat zijn zoon na zijn overlijden in de woning kan blijven wonen. Zoon functioneert zelfstandig en heeft een eigen inkomen waarmee hij de woning kan betalen. Toch wijst de corporatie het verzoek af omdat het een vierkamerwoning betreft;

volgens de huisvestingsvergunning te groot om door één persoon te worden bewoond. Klager vraagt corporatie met enige coulance naar deze zaak te kijken en een uitzondering op de regel te maken. Corporatie vraagt de GAC om een uitspraak. Desgevraagd antwoordt corporatie dat de zoon als medehuurder van rechtswege hoofdhuurder wordt op het moment dat klager overlijdt en dat dan geen huisvestingsvergunning hoeft te worden aangevraagd omdat het huurcontract doorloopt. Klager en zoon voldoen aan alle voorwaarden die worden gesteld in artikel 7:267 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek. Omdat de zoon al 46 jaar is en altijd bij klager heeft gewoond, is er geen sprake van een 'aflopende samenlevingssituatie', zoals normaal gesproken in een ouder-kind relatie. Hij kan worden beschouwd als 'nestblijver'. Corporatie kan op grond hiervan volgens de GAC het medehuuderschap toekennen en hoeft zodoende niet toe te komen aan de vraag of het redelijk is dat de zoon van klager alleen in de woning komt te wonen. De commissie, die de klacht gegrond acht, adviseert corporatie nu al de naam van de zoon op het huurcontract de plaatsen om enig misverstand over zijn medehuuderschap in de toekomst te voorkomen.

Woningstichting PWS Rotterdam

1. Pendelende verwarmingsinstallatie

Klager wordt over 2008 geconfronteerd met een fors hogere gasafrekening dan hij gewend is. Hij wijt dit hogere gasverbruik aan het feit dat het ruim zes maanden heeft geduurd voordat zijn vloerverwarming werd gerepareerd. Tijdens de zitting blijkt dat de verwarming onder andere niet goed functioneerde vanwege een defect gasregelblok. Dit kan 'pendelen' van de installatie veroorzaken en dat zou het wisselende gasverbruik verklaren. Corporatie moet toegeven dat het lang heeft geduurd voordat zij echt actie ondernam. Om na te gaan of het gasverbruik in 2008 eenmalig hoger is geweest, wacht de GAC de jaarafrekening over 2009 af. Nadat zij deze heeft ontvangen, constateert de commissie dat het inderdaad aannemelijk is dat er een oorzakelijk verband is tussen het hogere gasverbruik in 2008 en het defecte gasregelblok. Omdat corporatie niet actief genoeg heeft opgetreden om dit gebrek te verhelpen, acht de commissie de klacht gegrond. Het advies luidt om klager een schadevergoeding van € 147,88 toe te kennen: verhoogd gasverbruik minus te verwachten gasverbruik x de gemiddelde kosten per m³ in 2008.

2. Agressieve bovenbuurvrouw

Klager heeft overlast van zijn nieuwe bovenbuurvrouw. Op zijn klachten hierover reageert corporatie slecht of zelfs helemaal niet. Zijn contactpersoon bij corporatie is slecht bereikbaar en belt niet terug. Na bedreigingen van zijn buurvrouw heeft klager aangifte gedaan en is via de wijkagent buurtbemiddeling gestart. Helaas zonder resultaat. Klager wil dat corporatie in actie komt om de problemen op te lossen. Tijdens de zitting blijkt dat brieven van klager bij corporatie niet op de juiste plek terecht zijn gekomen. Corporatie biedt daarvoor excuses aan. Ze ging ervan uit dat het probleem met behulp van buurtbemiddeling was opgelost. Eerder al is geconstateerd dat de vloerbedekking van de bovenbuurvrouw in orde is en corporatie verwacht dat als de woning meer is ingericht met onder andere gordijnen, de overlast van leefgeluiden zal afnemen. Klager stelt dat het niet om leefgeluiden maar om het agressieve gedrag van bovenbuurvrouw gaat. De commissie constateert dat corporatie actiever had kunnen zijn in het beperken van de overlast, dat zij klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de genomen acties, niet goed bereikbaar is en brieven van klager niet heeft beantwoord. Ze acht de klacht gegrond en adviseert corporatie klager uit te nodigen voor een gesprek, afspraken te maken over de aanpak van de overlast en klager goed op de hoogte te houden van de uitvoering daarvan.

3. Uitbetaling aan hoofdhuurder

Volgens klager houdt corporatie zich niet aan haar toezegging om teveel betaalde servicekosten op zijn rekening te storten. In plaats daarvan stort zij het bedrag op de rekening van zijn voormalige huisgenoot. Corporatie licht haar beleid toe dat zij teruggaven en afrekeningen aan de hoofdhuurder uitbetaalt. Het is vervolgens aan hoofdhuurder en medehuurder om dit zelf onderling te verrekenen. De hoofdhuurder is degene die als eerste staat genoemd op het huurcontract. In dit geval is dat de voormalig huisgenoot van klager. Corporatie ontkent dat er met klager afspraken zijn gemaakt over terugbetaling van servicekosten op zijn rekening. Er is wel een gesprek geweest over terugbetaling van teveel betaalde huur. Omdat corporatie heeft

aangetoond volgens vaste principes te werken bij de terugbetaling van servicekosten en klager niet hard kan maken dat corporatie heeft toegezegd voor hem een uitzondering te maken, acht de GAC de klacht ongegrond.

4. Tocht in de slaapkamers

Sinds klager vorig jaar zijn woning heeft betrokken, heeft hij last van tocht in de slaapkamers als gevolg van slecht sluitende klapaampjes. Volgens corporatie is dit euvel na melding door klager verholpen, maar volgens klager is er nog steeds tocht. Ook heeft klager nog geen reactie gekregen op zijn tien maanden geleden ingediende verzoek om een offerte voor dubbele beglazing. Corporatie stelt dat het loszittende klapaampje is gerepareerd. Dat klager nog steeds tocht ervaart kan komen omdat enkelglas koud aanvoelt. Vandaar het advies om dubbele beglazing te plaatsen. In de offerteaanvraag daarvoor stonden ook algemene klachten en vragen. Die zijn door corporatie in behandeling genomen, de offerteaanvraag niet. Intussen heeft corporatie echter met klager een afspraak gemaakt voor het aanvragen van de offerte en als klager akkoord gaat met de kosten, kan de uitvoering meteen starten. Omdat hiermee de zaak wordt opgelost, doet de GAC geen uitspraak.

BIJLAGE 1

	Com.wonen			Woonstad Rotterdam			PWS Rotterdam			Patrimonium Barendrecht			Overig incl. FWRR			Totaal		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008
ingediend	80	48	38	21	27	40	5	15	23	1	3	4	1	4	7	108	97	112
niet ontvankelijk	25	18	13	5	4	11		4	11	1	2	2	1	3	3	32	31	40
opgelost voor hoorzitting	5	8	9	3	7	12		3	1					1	1	8	19	23
naar 2009						3			1									4
naar 2011	9			3			1									13		
behandeld	41	22	16	10	16	14	4	8	10	0	1	2	0	0	3	55	47	45
gegrond	23	12	8	4	9	5	2	3	8		1	1			1	29	25	23
deels gegrond	2	1			3			2								2	6	
niet gegrond	5	7	6	5	3	9	1	3	2			1			2	11	13	20
niet ontvankelijk	1															1		
geen uitspraak	1		2		1											1	1	2
geen advies		2															2	
opgelost tijdens zitting	6						1									7		
afronding naar 2011	3			1												4		
Totaal behandeld	41	22	16	10	16	14	4	8	10	0	1	2	0	0	3	55	47	45

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 (per brief of aanmeldingsformulier) bereikbaar:

**Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs**

Geschillen kunnen ook per e-mail worden ingediend of 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 op werkdagen gedurende kantoor tijden bereikbaar.